

DTO/CO/SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DTO/IT/ESERCIZIO E SUPPORTO IT TERRITORIALE

Verbale di Accordo 1° febbraio 2023 – Allegato 2

01

EVOLUZIONE IN AMBITO SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA A VALORE

Descrizione ed evoluzione del servizio di Assistenza a Valore in ambito Servizi di Assistenza Clienti.

02

NUOVO MODELLO DI MICRO ORGANIZZAZIONE POLI TECNOLOGICI E REVISIONE ORARIO DI SERVIZIO

Definizione nuovo assetto microrganizzativo dei Poli Tecnologici in ambito IT con proposta di revisione orario di servizio omogeneo per tutti i centri territoriali.

01

EVOLUZIONE IN AMBITO SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA A VALORE

Descrizione ed evoluzione del servizio di Assistenza a Valore in ambito Servizi di Assistenza Clienti.

02

NUOVO MODELLO DI MICRO ORGANIZZAZIONE POLI TECNOLOGICI E REVISIONE ORARIO DI SERVIZIO

Definizione nuovo assetto microrganizzativo dei Poli Tecnologici in ambito IT con proposta di revisione orario di servizio omogeneo per tutti i centri territoriali.

EVOLUZIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA A VALORE

UN MODELLO IBRIDO IN GRADO DI SUPPORTARE IL CLIENTE NELLA FASE DI ACQUISTO



I 4 principali meccanismi di Assistenza a Valore

- **Proposizione commerciale** a clienti che contattano l'Assistenza Clienti per una problematica, la risolvono con l'operatore (**One Contact Solution**) e mostrano propensione all'ascolto
- La **proposizione commerciale è mirata o alla prenotazione appuntamento** in UP per consulenza o all'indirizzamento **ai funnel d'acquisto digitali** o alla **generazione di lead** per il successivo acquisto tramite il supporto dell'operatore telefonico (es. Fibra e SIM).

PERIMETRO DI RIFERIMENTO E OBIETTIVI

Il piano formativo, della durata di 6 ore, erogato **in aula fisica**:

- ✓ **terminato a Dicembre 2022**
- ✓ **coinvolge 11 siti** per un totale di circa **600 discenti** tra operatori / tutor e referenti di servizio
- ✓ **è finalizzato a condividere** le caratteristiche del **modello di assistenza a valore** di Poste Italiane e a **trasferire metodologie e strumenti a supporto** per la **proposizione commerciale**

PRIMI FEEDBACK



Qualità Percepita

Rilevazione Questionari di Qualità Percepita*

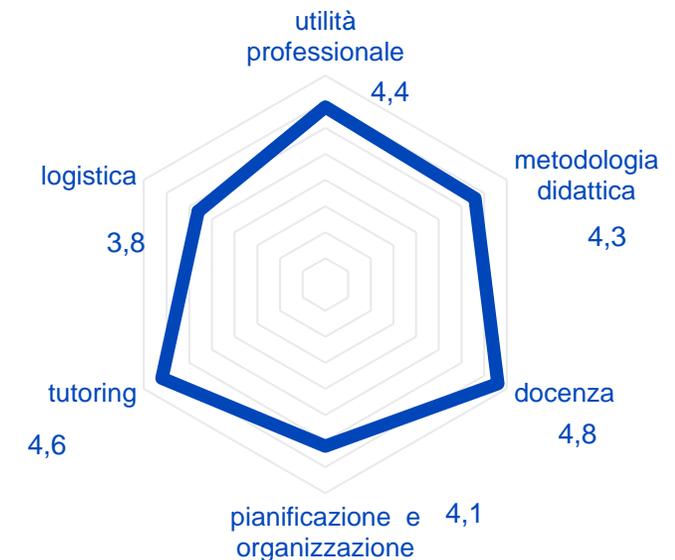
PARTECIPANTI 225

QUESTIONARI COMPILATI 152

REDEMPTION 68%

QUALITÀ PERCEPITA 4,6
(scala 1-5)

*fonte Corporate University





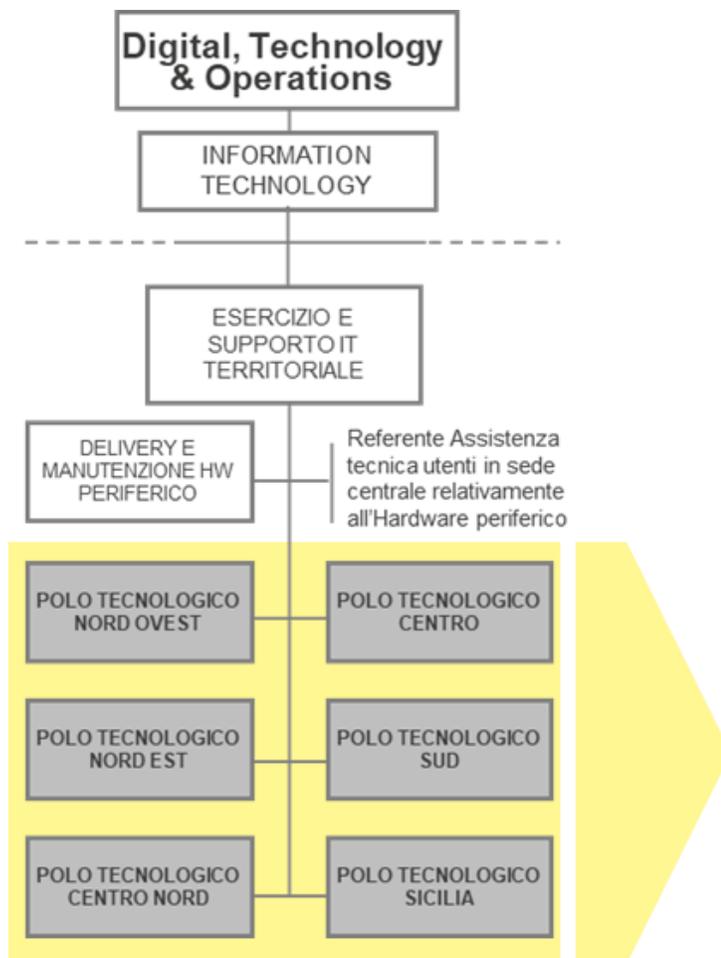
EVOLUZIONE IN AMBITO SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA A VALORE

Descrizione ed evoluzione del servizio di Assistenza a Valore in ambito Servizi di Assistenza Clienti.



NUOVO MODELLO DI MICRO ORGANIZZAZIONE POLI TECNOLOGICI E REVISIONE ORARIO DI SERVIZIO

Definizione nuovo assetto microrganizzativo dei Poli Tecnologici in ambito IT con proposta di revisione orario di servizio omogeneo per tutti i centri territoriali.



In linea con gli obiettivi definiti nel Piano Strategico e con il percorso finalizzato alla gestione integrata dei sistemi IT a livello di Gruppo, la Funzione ha assunto e rafforzato il **governo delle attività e dei processi di delivery e di supporto informatico svolti a livello territoriale** allo scopo di rafforzarne e garantirne una sempre maggiore efficacia ed efficienza, avendo l'obiettivo di omogeneizzare processi, incrementare la capacità operativa e sviluppare sinergie.

Ambiti di attività dei POLI per i territori di riferimento:

- ✓ **Garantire e assicurare** le risoluzioni di anomalie e l'identificazione delle problematiche esistenti su applicativi/tecnici/operativi, inerenti le postazioni degli UP, del recapito, dei CS e degli uffici direzionali;
- ✓ **Assicurare e coordinare** il servizio di manutenzione e la gestione tecnologica di specifici asset complessi (ATM, gestore attese, etc);
- ✓ **Gestire** le attività di delivery di asset tecnologici e di servizi IT sul territorio garantendo la predisposizione delle infrastrutture necessarie.

ESERCIZIO E SUPPORTO IT TERRITORIALE

LE EVOLUZIONI NEGLI ULTIMI 24 MESI

La struttura di **Esercizio e Supporto IT Territoriale (ESITT)** ad inizio del 2020, era composta da personale dislocato in Sede Centrale e nelle Sedi Principali delle singole Macro Aree.

Nel corso dell'ultimo biennio sono stati **avviati importanti programmi di trasformazione**, che hanno contribuito a modificare l'assetto delle strutture tecniche territoriali

CONFLUENZA SISTEMISTI MP E PCL



*Ha riguardato le risorse **IT in essere presso le Filiali MP e presso i CD e i CS di PCL***

*Ha comportato la definizione di **accordi di servizio** con le strutture **MP e PCL***

*Ha generato **impatti significativi sull'organizzazione del lavoro e sulla governance complessiva** delle attività*

INTERNALIZZAZIONE DEL SERVICE DESK



*Si è passati nell'arco di 18 mesi **da un servizio completamente gestito in Outsourcing con un fornitore esterno ad un servizio gestito in autonomia in ESITT***

*Ha coinvolto **circa 150 risorse** provenienti da diverse strutture aziendali, principalmente **PCL ed MP***

*Ha richiesto **grande effort di reskill e formazione** su tematiche tecniche*

ESERCIZIO E SUPPORTO IT TERRITORIALE

I POLI TECNOLOGICI: EVOLUZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

2020

Esercizio e Supporto IT Territoriale (ESITT)

Circa
230
risorse
totali

Supporto Tecnico / Applicativo

Governance e Delivery

Gestione Maintenance

Gestione ATM

Gestione SW Distribution

2022

NEW

Service Desk *

Field Technical Services

Supporto Tecnico / Applicativo

Governance e Delivery

Gestione Maintenance

Gestione ATM

Gestione SW Distribution

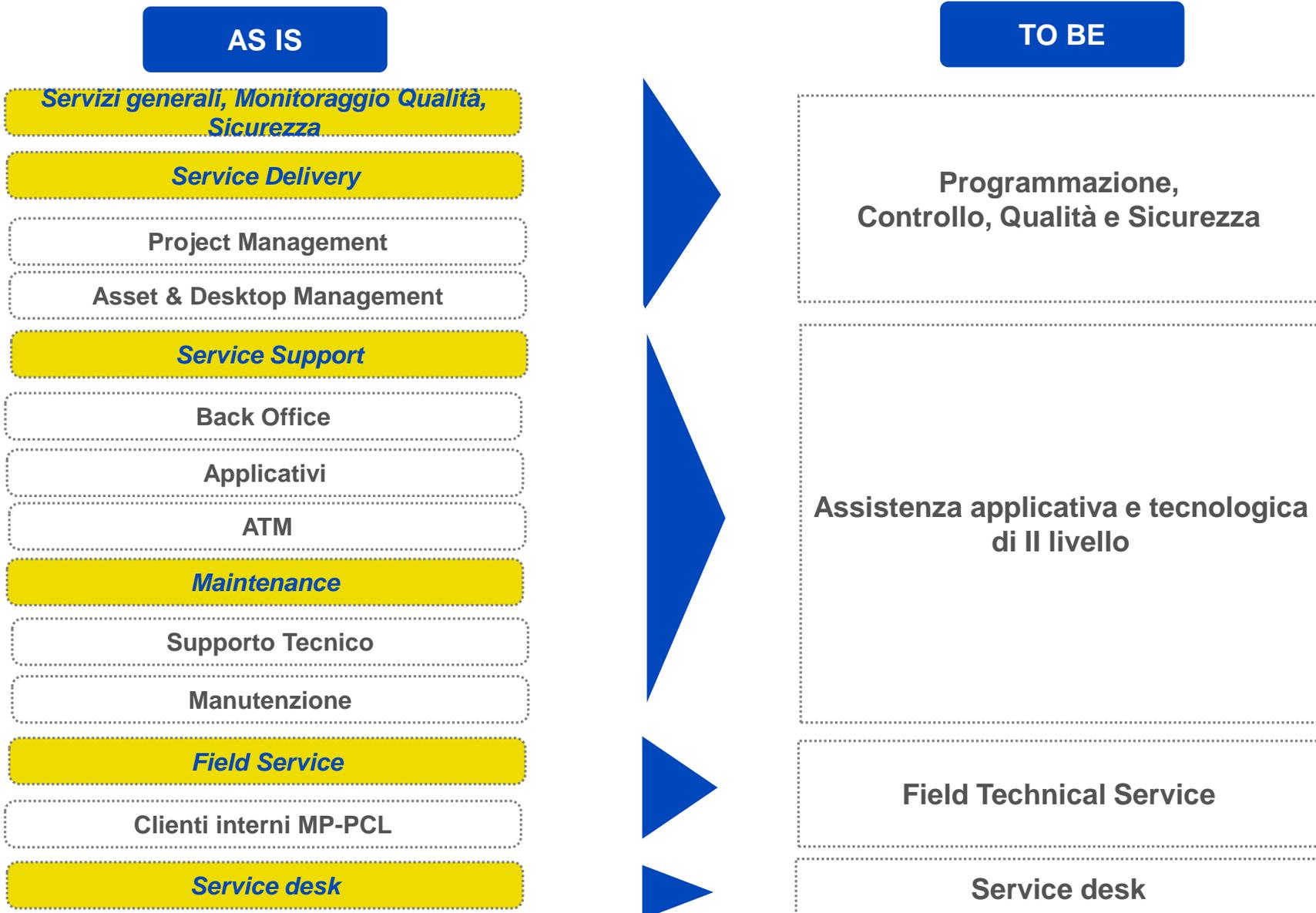
Circa
750
risorse
totali

Rinnovamento del modello operativo di funzionamento per assicurare un miglior servizio verso il cliente interno

* Service Desk: ambito di attività non in perimetro di questo assetto

AMBITI DI ATTIVITA' GESTITE

POLI TECNOLOGICI GESTIONE ATTIVITA' AS IS - TO BE



MODELLO PROFESSIONALE

POLI TECNOLOGICI – NUOVO ASSETTO MICRO ORGANIZZATIVO

Programmazione, Controllo, Qualità e Sicurezza

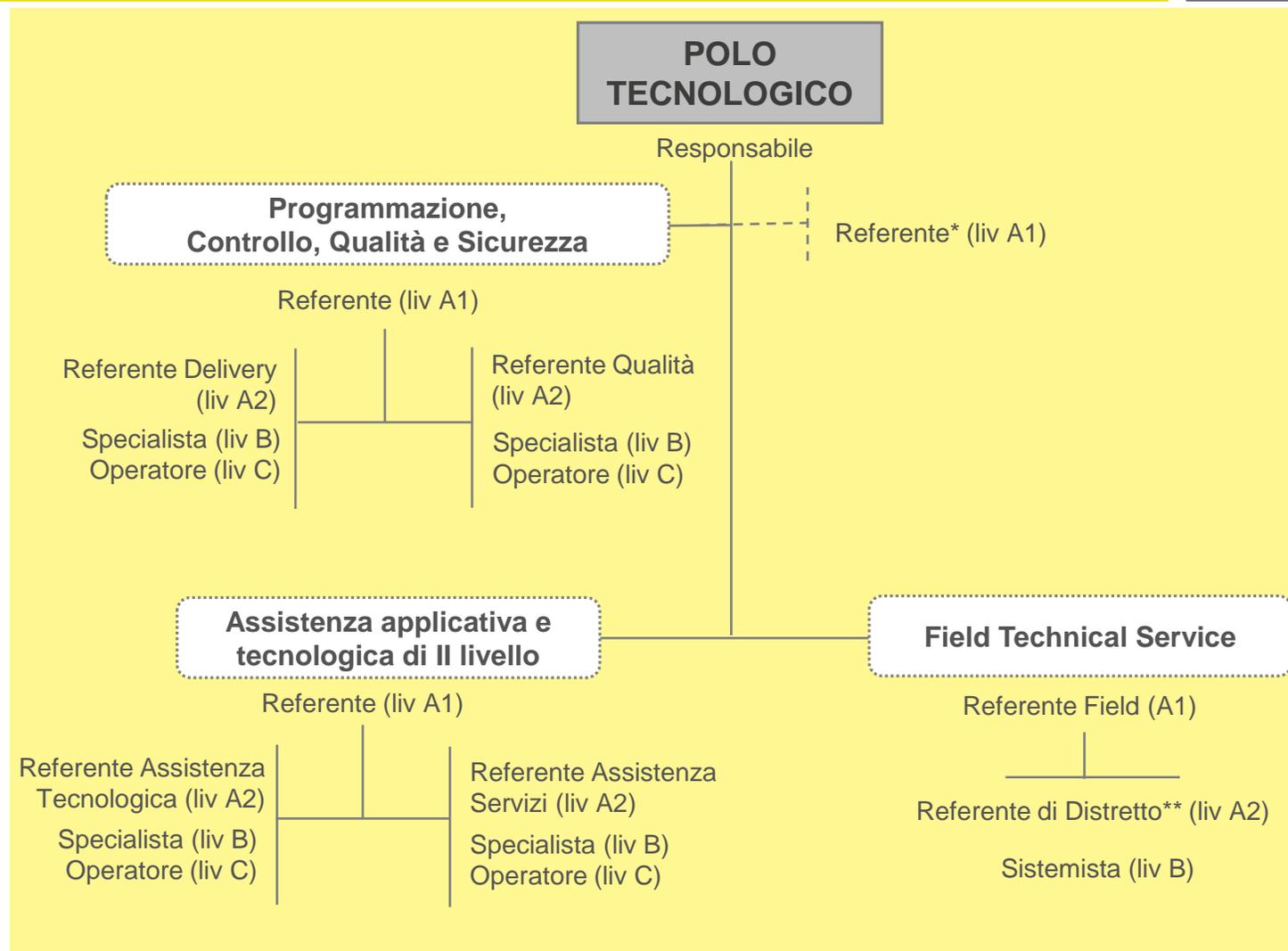
Presidia i processi di riferimento, la pianificazione ottimale di risorse e servizi, cura i monitoraggi per il rispetto degli SLA di qualità e conformità, a garanzia del mantenimento delle Certificazioni. Governa le attività di gestione di mezzi e risorse assegnate, supporta gli adempimenti in ambito Sicurezza, in accordo con le policy e MARU di riferimento.

Assistenza applicativa e tecnologica di II livello

Garantisce il raggiungimento dei risultati operativi definiti, assicurando il coordinamento della gestione e dell'assistenza specialistica dedicata ai clienti interni e ATM, la gestione e screening dei ticket relativi e relativa manutenzione verso fornitori esterni/interni.

Field Technical Service

Gestisce le attività di delivery di asset tecnologici e servizi IT, gli interventi informatici e assistenza tecnica dei siti territoriali di PCL e MP, garantendo la predisposizione delle infrastrutture necessarie. Garantisce il coordinamento del team di tecnici territoriali del distretto.



* Per particolari progettualità specifiche ci si avvarrà di un Referente (A1) a diretto riporto del resp. Polo

** Cross cliente interno (MP/PCL)

I FIELD TECHNICAL SERVICES

FOCUS FIELD TECHNICAL SERVICES

I servizi tecnici di prossimità (**FIELD TECHNICAL SERVICES**) hanno l'obiettivo di garantire una risposta celere alle strutture di business ed al contempo fornire servizi importanti per la gestione del patrimonio informatico distribuito, come per esempio la gestione delle attività di delivery delle tecnologie distribuite e del supporto reattivo a fronte di problemi bloccanti.

Nel definire un nuovo assetto organizzativo sono stati valutati i seguenti obiettivi:

- **Migliorare il coordinamento territoriale;**
- **Incrementare le capabilities di delivery tecnologico;**
- **Fornire una migliore copertura dell'attività standardizzando l'orario di servizio.**

A tal fine si è pensato ad un modello per Distretti Territoriali, che sia autoconsistente nella gestione, nel monitoraggio e nell'organizzazione delle attività di Supporto Tecnologico.

OBIETTIVI FIELD – IL VALORE PER IL CLIENTE

*MIGLIOR COORDINAMENTO PER
GLI INTERVENTI DI SUPPORTO
TECNICO*

*AUMENTO DELL'EFFICIENZA E
DEL TIME TO MARKET*

*AUMENTO DELLA CAPACITÀ
PRODUTTIVA IN AMBITO
DELIVERY*

*COPERTURA PRESIDIO
DURANTE IL SABATO*

*MIGLIORAMENTO DEL
MONITORAGGIO E DEL
REPORTING SUL SINGOLO
TICKET*

MICRO-ORGANIZZAZIONE POLI

CONFIGURAZIONE DISTRETTI (1/2)

Nord Ovest

	Distretto	Filiali/Ram	Province
1	Liguria	5 Filiali / 2 Ram	GE, IM, SV, SP
2	Piemonte NORD	5 Filiali / 1 Ram	TO, AO, BI
3	Piemonte SUD	5 Filiali / 1 Ram	CN, AT, AL
4	Dei LAGHI	7 Filiali / 1 Ram	VC, VB, NO, VA, CO, MB
5	Lombardia NORD	6 Filiali / 2 Ram	LC, SO, BG, BS
6	Lombardia SUD	4 Filiali / 1 Ram	MN, CR, LD, PV
7	Lombardia CENTRO	5 Filiali / 2 Ram	MI
8	Centri Smistamento NO	4 CS maggiori (3 minori)	TO, GE, BS, VA, MI

Nord Est

	Distretto	Filiali/Ram	Province
1	Friuli Venezia Giulia	4 Filiali / 1 Ram	GO, UD, PN, TS
2	Dolomitico	3 Filiali	TN, BZ, BL
3	Veneto 1	3 Filiali / 1 CS / 3 Ram	VE, TV, PD
4	Veneto 2	4 Filiali/ 1 CS / 1 Ram	VR, VI, RO

Centro Nord

	Distretto	Filiali/Ram	Province
1	Emilia EST	6 Filiali/ 2 Ram/ 1 CS	BO, FO, RA, RN, FE
2	Emilia OVEST	4 Filiali/ 1 Ram	RE, PR, PC, MO
3	Marche	5 Filiali/ 1 Ram/ 1 CS	PU, AN, AP, FM, MC
4	Toscana NORD	8 Filiali/ 2 Ram/ 1 CS	FI, PO, PT, LU, PI, MS, LI
5	Toscana SUD-Umbria	5 Filiali/1 Ram	AR, GR, SI, PG, TR

MICRO-ORGANIZZAZIONE POLI

CONFIGURAZIONE DISTRETTI (2/2)

Centro

	Distretto	Filiali/Ram	Province
1	ROMA e Lazio NORD	4,5 Filiali / 1 CS / 2 Ram	RM (Nord), VT, RI
2	ROMA e Lazio SUD	4,5 Filiali	RM (Sud), LT, FR
3	Abruzzo-Molise	6 Filiali / 1 Ram	AQ, PE, TE, CH, CB, IS
4	Sardegna	4 Filiali / 1 CS / 1 Ram	CA, NU, OR, SS

Sud

	Distretto	Filiali/Ram	Province
1	Campania NORD	6 Filiali/ 1 CS/ 1 Ram	NA, CE
2	Campania SUD e Basilicata NORD	4 Filiali / 1,5 Ram	AV,BN,SA, PZ
3	Puglia e Basilicata SUD	6 Filiali / 1 CS / 1,5 Ram	FG,BA,TA,LE,BR,MT
4	Calabria	6 Filiali/ 1 CS/ 1 Ram	CS,CZ,KR,RC,VV

Sicilia

	Distretto	Filiali/Ram	Province
1	Sicilia OVEST	6 Filiali / 1CS / 1 Ram	PA. TR, AG, CL, EN
2	Sicilia EST	6 Filiali / 1CS / 1 Ram	CT, SR, RG, ME

Orari del Servizio as is

**Supporto e
programmazione**

Lun-Ven 8:00 – 19:30
Sabato 8:00 – 15:42

**Assistenza
applicativa e
tecnologica di
II livello**

Lun-Ven 7:30 – 19:30
Sabato 7:30 – 15:12

**Field Technical
Service**

Lun-Ven* 8:00 – 15:42
Lun-Ven* 7:30 – 15:12

* In alcune filiali presidio anche il sabato
con ingresso tra le 7.00 e 8.00

Orari del Servizio to be

Lun-Ven 7:45 – 19:45

Sabato 7:45 – 15:27
(recupero settimanale del riposo)

*15/20% a
rotazione*

Lun-Sab* 8:00 – 15:42

* Il sabato 2 risorse a rotazione per
distretto
(recupero settimanale del riposo)

Posteitaliane

    poste.it