

INCONTRO OO.SS.

Roma, 12 Settembre 2023

PIANO DI RIMODULAZIONE OFFERTA

PIANO DI RIMODULAZIONE OFFERTA

FOCUS RIPRISTINO RETE ANTE COVID *

MACRO AREA	Ripristino orario ante covid - DT	ripristino orario ante covid	incremento + 1gg di apertura
CENTRO	2		
CENTRO NORD	1	4	5
NORD EST	1	3	4
NORD OVEST	2	6	5
SICILIA	5		
SUD	3	2	
Totale	14	15	14

***A partire dal mese di settembre**

PIANO DI RIMODULAZIONE OFFERTA

ELENCO UP – INCREMENTO APERTURA + 1gg

MACRO AREA	FILIALE	UFFICIO	RUOLO MASTER	TIPOLOGIA D'INTERVENTO A PIANO
CENTRO NORD	LUCCA	BADIA POZZEVERI	Base C	Incremento + 1gg
CENTRO NORD	LUCCA	BAGNI DI LUCCA PONTE	Base C	Incremento + 1gg
CENTRO NORD	LUCCA	LUCCA 10	Base C	Incremento + 1gg
CENTRO NORD	LUCCA	VIAREGGIO 7	Base C	Incremento + 1gg
CENTRO NORD	PARMA	SAN MICHELE DI TIORRE	Base C	Incremento + 1gg
NORD EST	PORDENONE	VALERIANO	Base C	Incremento + 1gg
NORD EST	TRIESTE	DUINO	Base C	Incremento + 1gg
NORD EST	TRIESTE	SANTA CROCE DI TRIESTE	Base C	Incremento + 1gg
NORD EST	VICENZA	MOSSANO	Base C	Incremento + 1gg
NORD OVEST	IMPERIA	ARMA DI TAGGIA 1	Base B	Incremento + 1gg
NORD OVEST	MANTOVA	MANTOVA 5	Base C	Incremento + 1gg
NORD OVEST	PAVIA	CORNALE	Base C	Incremento + 1gg
NORD OVEST	PINEROLO	LUSERNA	Base C	Incremento + 1gg
NORD OVEST	VARESE	OLTRONA AL LAGO	Base C	Incremento + 1gg

PIANO DI RIMODULAZIONE OFFERTA

ELENCO UP – RIPRISTINO ORARIO DT

MACRO AREA	FILIALE	UFFICIO	RUOLO MASTER	TIPOLOGIA D'INTERVENTO A PIANO
CENTRO	ORISTANO	GHILARZA	Relazione	Ripristino orario ante covid - DT
CENTRO	ROMA 4 EST	ROMA 137	Relazione	Ripristino orario ante covid - DT
CENTRO NORD	PISA	VOLTERRA	Relazione	Ripristino orario ante covid - DT
NORD EST	VICENZA	VICENZA CENTRO	Centrale	Ripristino orario ante covid - DT
NORD OVEST	VARESE	GAVIRATE	Standard	Ripristino orario ante covid - DT
NORD OVEST	VERCELLI	SANTHIA'	Relazione	Ripristino orario ante covid - DT
SICILIA	AGRIGENTO	NARO	Relazione	Ripristino orario ante covid - DT
SICILIA	CALTANISSETTA	SAN CATALDO	Relazione	Ripristino orario ante covid - DT
SICILIA	CATANIA 1 CITTA'	CATANIA 1	Centrale	Ripristino orario ante covid - DT
SICILIA	MESSINA 2 PROVINCIA	TORTORICI	Relazione	Ripristino orario ante covid - DT
SICILIA	PALERMO 1 CITTA'	FICARAZZI DI PALERMO	Standard	Ripristino orario ante covid - DT
SUD	AVELLINO	MONTELLA	Relazione	Ripristino orario ante covid - DT
SUD	CATANZARO	CATANZARO 8	Relazione	Ripristino orario ante covid - DT
SUD	CATANZARO	CHIARAVALLE CENTRALE	Relazione	Ripristino orario ante covid - DT

PIANO DI RIMODULAZIONE OFFERTA

ELENCO UP – RIPRISTINO ORARIO ANTE COVID

MACRO AREA	FILIALE	UFFICIO	RUOLO MASTER	TIPOLOGIA D'INTERVENTO A PIANO
CENTRO NORD	BOLOGNA 2 PROVINCIA	DOZZA	Base C	Ripristino orario ante covid
CENTRO NORD	FIRENZE 2 PROVINCIA	VITOLINI	Base C	Ripristino orario ante covid
CENTRO NORD	LIVORNO	GABBRO	Base C	Ripristino orario ante covid
CENTRO NORD	PERUGIA	SAN NICOLO' DI CELLE	Base C	Ripristino orario ante covid
NORD EST	ROVIGO	RIVA'	Base C	Ripristino orario ante covid
NORD EST	TRENTO	CALAVINO	Modulare	Ripristino orario ante covid
NORD EST	VENEZIA	ROTTANOVA DI CAVARZERE	Base C	Ripristino orario ante covid
NORD OVEST	ALESSANDRIA 1	CANTALUPO	Modulare	Ripristino orario ante covid
NORD OVEST	BUSTO ARSIZIO	SANT'ANTONINO TICINO	Base C	Ripristino orario ante covid
NORD OVEST	MILANO 1 CITTA'	CASERMA VIA MONTI	Modulare	Ripristino orario ante covid
NORD OVEST	MILANO 5 EST	VIMERCATE 2	Base B	Ripristino orario ante covid
NORD OVEST	PAVIA	GARBANA	Base C	Ripristino orario ante covid
NORD OVEST	VERCELLI	SANT'ANTONINO DI SALUGGIA	Base C	Ripristino orario ante covid
SUD	CATANZARO	SANT'ELIA	Base C	Ripristino orario ante covid
SUD	SALA CONSILINA	CARILLIA	Base C	Ripristino orario ante covid



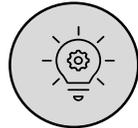
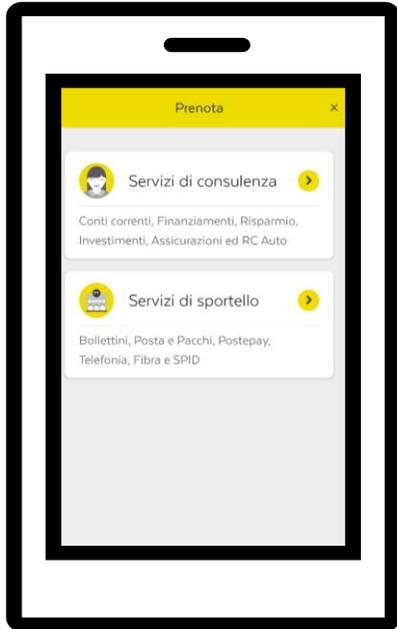
BOOKING ONLY

UFFICIO POSTALE



OBIETTIVO

Sperimentare un nuovo **modello di Ufficio Postale «booking only»**: accesso esclusivo ai servizi con prenotazione obbligatoria tramite app e sito poste.it



PUNTI CHIAVE

- ✓ **Azzeramento biglietti fisici**
- ✓ **100% di prenotazioni digitali**
- ✓ Forte **impatto mediatico** per la comunicazione alla clientela
- ✓ Supporto di **device tecnologici**
- ✓ **Orientamento e supporto** alla clientela in fase iniziale



BENEFICI ATTESI

- ✓ Migliore **qualità** e maggiore **soddisfazione** del cliente
- ✓ **Zero code** per il cliente
- ✓ Migliore **accoglienza e gestione** della clientela
- ✓ Attrazione nuovi **target**: clientela **giovane** in contesti favorevoli
- ✓ Migliore **organizzazione** delle attività per l'operatore

SPERIMENTAZIONE

- **UP Firenze 9** - Mono Turno
- **Novembre 2023**
- **Durata prevista - 6 mesi**
- Per favorire il test verrà temporaneamente assegnato un **ODA** presso l'UP per l'intera durata della sperimentazione

CRITERI DI INDIVIDUAZIONE UP PILOTA

- **UP vicino all'Università di Firenze** (circa 1 km), ateneo con più di 50 mila iscritti
- **UP in zona centrale di Firenze**, con 5 UP limitrofi entro la distanza massima di 1,1 km (il più vicino è a 800 m)
- **UP in zona fortemente connotata dalla presenza di studi professionali e di consulenza**

EVOLUZIONE FRONT END – PUNTO POSTE CASA E FAMIGLIA

ACCORDO 12 MAGGIO 2022

- Creazione Rete UP Punto Poste Casa e Famiglia: 1.251 UP ad alto potenziale ed elevata pedonabilità
- Creazione di una figura unica, Operatore Front End, dedicata all'offerta di front end sui business innovativi
- Figura dimensionata su due turni (mattina e pomeriggio): ≈ 2.500 FTE

IMPLEMENTAZIONE

RISORSE

Confluenza degli Operatori Corner abilitati Ivass nella figura di **Operatore Front End**

OFFERTA

Focalizzazione sui business innovativi (es. energia, telco, RCA) e a maggior contenuti relazionali (es. sistemi di pagamento)

STRUMENTI

Dotazione di strumenti a supporto delle attività che consentano un'agevole programmazione e pianificazione del lavoro (Cruscotto e Valigetta FE, Agenda FE e portafoglio UP) utili a valorizzare la relazione con il cliente

INFRASTRUTTURE

Valorizzazione della Rete dei Corner (**458 UP**) con **progressivo allestimento dei restanti UP** con postazione ribassata a sportello e scrivania relazionale

MODELLO DI SERVIZIO

Attivazione su **NGA** della fila dedicata



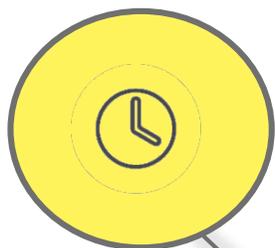
Punto Poste Casa e Famiglia:
spazio pensato per soddisfare le esigenze delle famiglie con
persone con **competenza** per
accompagnare un' **esperienza d'acquisto di valore**

RC AUTO
FIBRA E TELEFONIA FISSA
TELEFONIA MOBILE
BUONI E LIBRETTI
CARTE POSTEPAY
LUCE E GAS

Prosegue il percorso di ampliamento dell'offerta per venire sempre più incontro alle **esigenze del cliente: apertura conto corrente** su un **pilota di 12 UP**

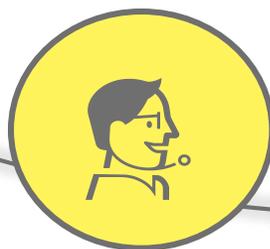
Apertura del conto corrente nel PPCF, a cura dell'OFE, circoscritta all'**offerta semplice** base che non prevede servizi accessori come carta di credito, fido/scoperto, ecc. Per casistiche non in perimetro, l'OFE indirizza il cliente verso la sala consulenza

Principali fasi del processo



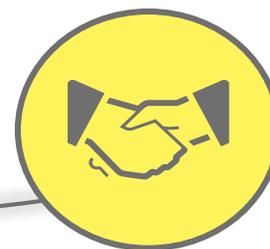
Gestione prenotazione tramite NGA

Tasto dedicato che indirizza il cliente verso il PPCF



Valutazione esigenza cliente

Verifica esigenze del cliente



Apertura Conto al Punto Poste Casa e Famiglia

Apertura del Conto senza accessori



Indirizzo in sala

In caso di richiesta di apertura conto corrente con caratteristiche non in perimetro, indirizza il cliente verso la sala consulenza

Macro Area	Filiale	UP
Centro	Pescara	PESCARA CENTRO
Centro	Roma 3 Sud	ROMA EUR
Centro Nord	Parma	PARMA CENTRO
Centro Nord	Firenze 1 Citta'	FIRENZE CAMPO MARTE
Nord Est	Treviso	TREVISO CENTRO
Nord Est	Vicenza	VICENZA CENTRO
Nord Ovest	Milano 1 Citta'	MILANO CENTRO
Nord Ovest	Torino 1 Citta'	TORINO 35
Sicilia	Caltanissetta	CALTANISSETTA LEONE
Sicilia	Palermo 1 Citta'	PALERMO AUSONIA
Sud	Napoli 1 Citta'	NAPOLI CENTRO
Sud	Potenza	POTENZA CITTA'

Formazione

Prevista formazione **in webinar**, finalizzata a fornire agli OFE degli UP pilota le necessarie conoscenze sul prodotto e sul processo di vendita del conto corrente.

Avvio Pilota su 12 UP nel mese di **Ottobre** per la durata di **3 mesi**



STRUMENTI

**1.251 Uffici Punto
Poste Casa &
Famiglia**

	n. UP	DESCRIZIONE	DATA AVVIO
AGENDA FRONT END	1.189	Agenda impersonale che permette di prendere appuntamenti da parte dell'OFE e, integrata con il NGA, che consente la gestione dell'appuntamento da parte dell'OFE	21/07/2023
CRUSCOTTO FRONT END	1.189	Strumento che mette a disposizione per l'OFE le campagne commerciali dedicate ai suoi prodotti, le liste clienti dell' UP	21/07/2023
PORTAFOGLIO UP	138 (PILOTA)	Portafoglio di UP che conterrà i clienti con determinate caratteristiche e verrà gestito dal DUP e dall'OFE	Progressiva estensione da Settembre 2023
VALIGETTA FRONT END	TUTTA LA RETE UP	Strumento a disposizione del Front end che contiene tutto il materiale a supporto dell'operatore per la vendita dei prodotti. Conterrà brochure, video pillole e materiale informativo sulle campagne commerciali	Progressiva estensione da Settembre 2023

PROGETTO POLIS: CASA DEI SERVIZI DIGITALI



UP POLIS

521 CON LAVORI CONCLUSI
168 CON LAVORI INZIATI



ATM

4 NUOVE INSTALLAZIONI
32 SOSTITUZIONI EFFETTUATE



SERVIZI PA - SPORTELLO UNICO

MINISTERO DI GIUSTIZIA
CERTIFICATI INPS
CERTIFICATI ANAGRAFICI
(ANPR)



VETRINE DIGITALI

61 INSTALLATE



TOTEM

202 INSTALLATI, di cui:

- **125 VERTICALI**
- **77 H24**



FORMAZIONE e COMUNICAZIONE

~13.600 RISORSE FORMATE
~ 6.200 UP INTERESSATI



Ministero della Giustizia

- Certificati Giudiziari



ATTIVO SU 231 UP

- Nomina Amministratore di Sostegno
- Rendicontazione Stato Patrimoniale Assistito attivo



- Certificati INPS



ATTIVO SU ~7.000 UP (RETE POLIS)

- Cedolino pensione
- Certificazione unica
- Modello Obis/m



MINISTERO
DELL'INTERNO

- Certificati di stato civile e anagrafici (ANPR)
- Richiesta Passaporto

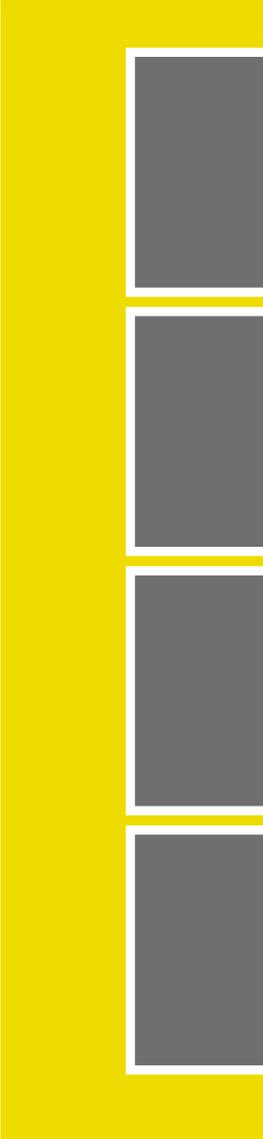


TEMPISTICHE

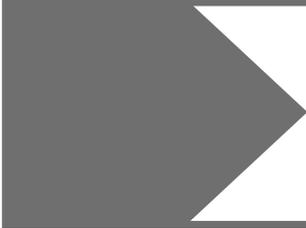
- Certificati Anagrafici:
 - Da Totem: 59 UP attivi
 - Da Sportello: ~20 UP attivi a fine settembre 2023 e successiva estensione
- Passaporti: entro 2023

ALLINEAMENTO ANAGRAFICA UP CON CAMBIO REGIONE/PROVINCIA

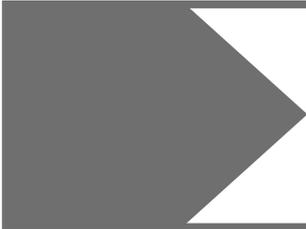
ALLINEAMENTO DELLE ANAGRAFICHE DEGLI UP ALLA CORRETTA FILIALE DI COMPETENZA



Allineamento delle anagrafiche sui sistemi aziendali per gli UP che si trovano in quei comuni che hanno cambiato Provincia/Regione di appartenenza



Gli UP coinvolti avranno un nuovo frazionario e saranno associati alla nuova Filiale in coerenza con la Provincia/Regione di appartenenza



19 UP coinvolti



Decorrenza Gennaio 2024 con avvio di un PILOTA il 18 settembre di natura tecnica su UP di Bosa (Filiale di Nuoro verso Oristano)

ATTUALE PROFILAZIONE

MA	Regione	Provincia	Filiale Attuale	Frazionario	Ufficio
CENTRO	Sardegna	OR	NUORO	80117	BOSA
CENTRO	Sardegna	OR	NUORO	80136	LACONI
CENTRO	Sardegna	OR	NUORO	80147	MONTRESTA
CENTRO	Sardegna	OR	NUORO	80181	SUNI
CENTRO	Sardegna	OR	NUORO	80198	FLUSSIO
CENTRO	Sardegna	OR	NUORO	80200	MAGOMADAS
CENTRO	Sardegna	OR	NUORO	80201	MODELO
CENTRO	Sardegna	OR	NUORO	80204	SAGAMA
CENTRO	Sardegna	SS	NUORO	80171	SAN TEODORO
CENTRO	Sardegna	SS	NUORO	80197	BUDONI
CENTRO	Sardegna	SU	NUORO	80130	GENONI
CENTRO	Sardegna	SU	NUORO	80175	SEUI
CENTRO NORD	Marche	FM	ASCOLI PICENO	05009	CAMPOFILONE
CENTRO NORD	Marche	FM	ASCOLI PICENO	05040	MONTEFORTINO
CENTRO NORD	Marche	FM	ASCOLI PICENO	05059	PEDASO
CENTRO NORD	Marche	PU	PESARO-URBINO	47049	MONTECOPIOLO
CENTRO NORD	Marche	PU	PESARO-URBINO	47127	FRATTE DI SASSOFELTRIO
CENTRO NORD	Marche	PU	PESARO-URBINO	47127A01	SASSOFELTRIO
NORD EST	Friuli Venezia Giulia	UD	BELLUNO	8066	SAPPADA

NUOVA PROFILAZIONE

Regione di competenza	Provincia di competenza	Nuova Filiale di attribuzione	Nuovo frazionario
Sardegna	OR	ORISTANO	72140
Sardegna	OR	ORISTANO	72141
Sardegna	OR	ORISTANO	72142
Sardegna	OR	ORISTANO	72143
Sardegna	OR	ORISTANO	72144
Sardegna	OR	ORISTANO	72145
Sardegna	OR	ORISTANO	72146
Sardegna	OR	ORISTANO	72147
Sardegna	SS	SASSARI	58239
Sardegna	SS	SASSARI	58240
Sardegna	SU	CAGLIARI	13430
Sardegna	SU	CAGLIARI	13431
Marche	FM	FERMO	05179
Marche	FM	FERMO	05180
Marche	FM	FERMO	05181
Emilia Romagna	RN	RIMINI	27281
Emilia Romagna	RN	RIMINI	27282
Emilia Romagna	RN	RIMINI	27282A01
Friuli Venezia Giulia	UD	UDINE	66512

SAL FORMAZIONE SOSTITUZIONI DUP (HUB & SPOKE)

In coerenza con il percorso di progressiva implementazione del modello H&S, è necessario ampliare il bacino di OSP formati in impiego negli UP dei bacini, al fine di facilitare il processo di gestione sostituzioni



Sono stati formati **c.a 900 OSP** per sostituzioni DUP, a fronte di un **obj di c.a 1900** risorse da formare entro il 31 dicembre 2023