

NUOVA CLASSIFICAZIONE UFFICI POSTALI

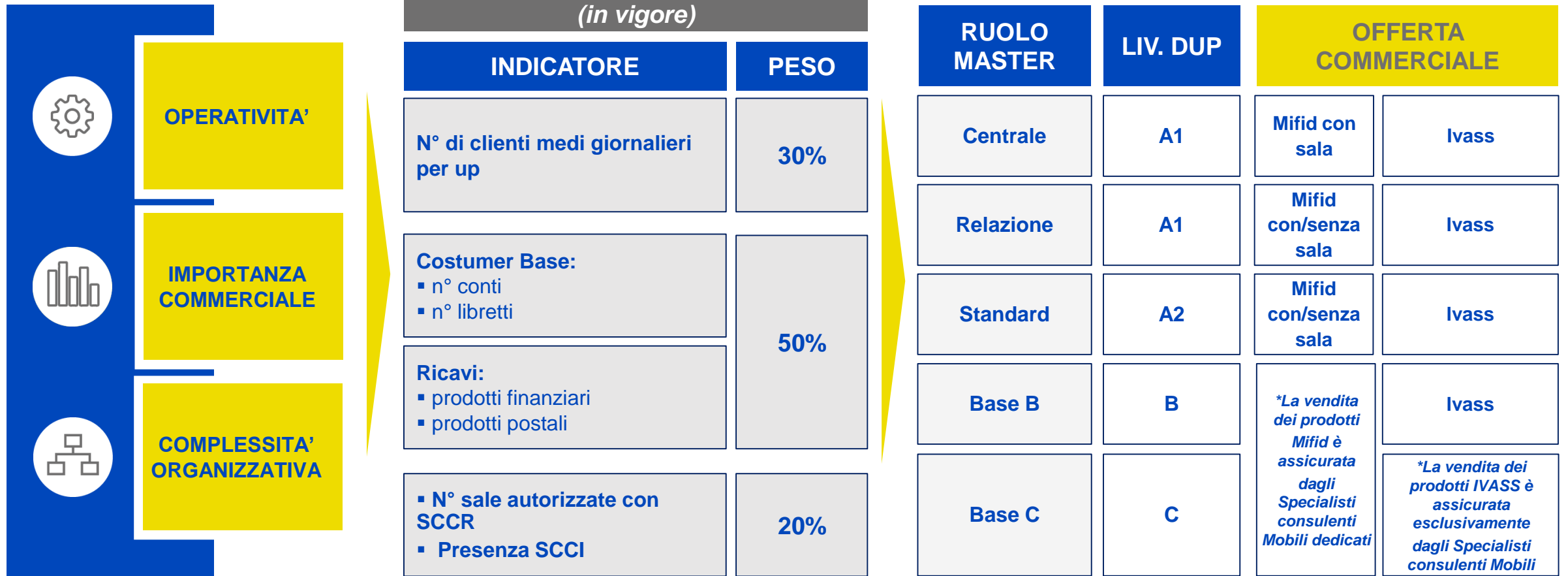
RAZIONALI DI INTERVENTO

Come previsto dall'accordo del 12/12/12, con particolare riferimento alla necessità di effettuare una revisione periodica della classificazione degli Uffici Postali, è stato effettuato un aggiornamento della stessa il con **l'obiettivo di adeguarne il ranking** in funzione delle **modifiche** intervenute nelle **caratteristiche** della **rete** e dei più generali mutamenti di contesto (calo transazioni, sviluppo nuovi prodotti, nuovi modelli di servizio, ecc...).

IMPLEMENTAZIONE

L'indicatore di Classe Dimensionale utilizzato per valorizzare l'importanza strategica di ogni UP, è stato rielaborato aggiornando il **meccanismo di calcolo** utilizzato per la **classificazione 2012**, nonché i valori degli **indicatori** utilizzati dal sistema.

La **classificazione degli UP** misura il "peso organizzativo" dell'Ufficio Postale, individuando elementi strutturali quali il **livello del DUP** e la **struttura di staff dell'UP**, e influenzandone indirettamente l'offerta commerciale.



In conseguenza alla **riduzione della frequenza di visita**, anche il numero di clienti serviti e le transazioni a sportello hanno registrato una **contrazione significativa** negli ultimi anni

CLIENTI SERVITI
MEDI AL GIORNO
(dati in milioni)



TRANSAZIONI MEDIE
A SPORTELLO AL
GIORNO
(dati in milioni)






Aggiornando i dati utilizzati dal meccanismo di calcolo condiviso per la classificazione 2012, **ad invarianza di pesi, di indicatori e di soglie**, si registra un **calo generalizzato dei punteggi ottenuti dagli Uffici Postali**, con un effetto trascinamento verso i cluster minori.

Tale effetto è imputabile principalmente al **sensibile calo delle transazioni** osservato nell'ultimo quinquennio.

RUOLO MASTER	LIV. DUP	N° UP 2012	N°UP 2020 (STESSO INDICATORE)	DELTA
Centrale	A1	691	507	-184
Relazione	A1	1.764	1.641	-123
Standard	A2	3.370	2.987	-383
Base B	B	2.750	2.264	-486
Base C	C	3.977	5.153	+1.176
TOTALE		12.552	12.552	

DESCRIZIONE DRIVER DI CALCOLO

La **classificazione degli UP**, attraverso la misurazione di **tre driver principali**, è volta a valorizzare i cambiamenti esogeni ed endogeni in atto nel paradigma di relazione con la clientela, **combinando le principali complessità** che coesistono all'interno degli uffici postali

	DESCRIZIONE
 OPERATIVITA'	L'operatività tiene conto del numero di clienti medi giornalieri pesati in funzione dei volumi di traffico tenendo conto della complessità delle operazioni .
 IMPORTANZA COMMERCIALE	L'importanza commerciale viene calcolata secondo la performance degli UP , basata principalmente sui ricavi e sul possesso prodotti . Inoltre viene introdotta una variabile di potenziale commerciale , in coerenza con le logiche del nuovo modello di servizio.
 COMPLESSITA' ORGANIZZATIVA	I recenti interventi organizzativi hanno introdotto nuovi elementi di complessità che hanno trasformato il modello di servizio degli Uffici postali da transazionale a consulenziale dando vita a nuove figure di vendita e nuovi canali specializzati (es. Corner).

Al fine di valorizzare i **cambiamenti esogeni ed endogeni** in atto nel paradigma di **relazione con la clientela**, nel modello di calcolo alla base della classificazione è stato eseguito un aggiustamento dei pesi attribuiti ai vari driver (con un **incremento sulla componente commerciale**), e l'inserimento di nuovi indicatori che valorizzano la **complessità delle operazioni** (oltre alla quantità) valorizzando gli elementi alla base del **nuovo modello di servizio** (es: mix clienti e patrimonio).



MECCANISMO 2012 (in vigore)	
INDICATORE	PESO
N° di clienti medi giornalieri per up	30%
Customer Base: <ul style="list-style-type: none"> n° conti n° libretti 	50%
Ricavi: <ul style="list-style-type: none"> prodotti finanziari prodotti postali 	
<ul style="list-style-type: none"> N° sale autorizzate con SCCR Presenza SCCI 	20%

IPOTESI MECCANISMO 2020	
INDICATORE	PESO
<ul style="list-style-type: none"> N° di clienti medi giornalieri <i>pesati in funzione della complessità delle operazioni per up</i> 	20%
Performance Comm.le: <ul style="list-style-type: none"> ricavi finanziari e postali n° conti e libretti stock polizze cross-selling 	55%
Potenziale Comm.le: <ul style="list-style-type: none"> patrimonio mix clientela 	
Potenziale Esterno	
<ul style="list-style-type: none"> N° SCF N° Canali Specializzati (es. Corner PM, Sport. Amico) 	25%
UP HUB	

Obiettivi del modello Hub & Spoke

EFFICIENZA OPERATIVA

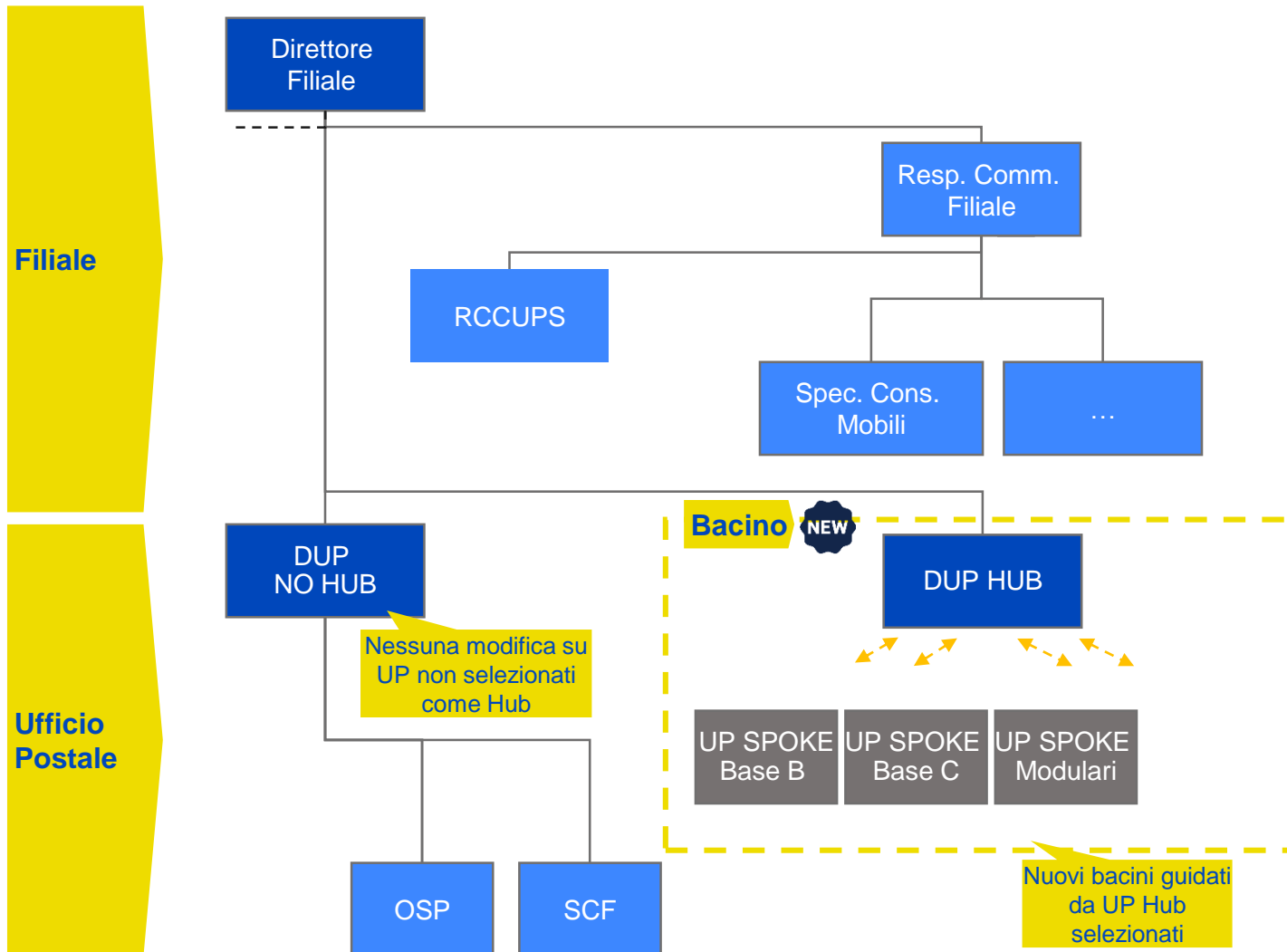
- **Garantire** che gli UP minori* abbiano **risorse sufficienti per assicurare la continuità operativa** in caso di assenze di risorse
- Consentire **maggiore autonomia** nella gestione dei fabbisogni attraverso la **certa reperibilità** di figure a copertura – anche in logica di pianificazione assenze
- Favorire una **risposta rapida** alle esigenze di copertura con impatto positivo in termini di rispetto degli orari di apertura
- **Efficientare** il processo di distacco delle risorse – consentendo una **gestione** il più possibile **semplificata** per le figure preposte alla parte di gestione distacchi

PRESIDIO COMMERCIALE

- **Rafforzare il presidio commerciale** sugli UP minori*, **in particolare in tema di risparmio postale**, definendo dei punti di presidio dislocati sul territorio (Dup UP Hub)
- Favorire la **coralità commerciale** sugli UP minori*, l'**attivazione** di tutte le risorse e il **supporto** al raggiungimento degli obiettivi assegnati

Descrizione dei principali elementi di innovazione attesi modello Hub & Spoke

- Creazione di bacini di UP composti da **UP di tipo Base B e/o Base C e Modulari** («UP Spoke») **guidati da un UP «Hub»** (di tipo Mifid con o senza sala)
- Il numero di UP per bacino, variabile in relazione al contesto geografico di riferimento, sarà tendenzialmente **compreso tra 3 e 10** in via sperimentale
- I **DUP degli Hub saranno i nuovi responsabili della pianificazione assenze e dei distacchi** di tutte le figure del **bacino**
- I **DUP degli Hub** avranno altresì il compito di **assicurare il supporto commerciale** (prodotti da sportello) **degli UP spoke**
- La **Filiale manterrà la gestione dei distacchi per gli UP non in bacini o tra diversi bacini**



RUOLO MASTER	LIV. DUP	N° UP AS IS	N°UP TO BE	DELTA
Centrale	A1	691	679	-12
Relazione	A1	1.764	1.756	-8
Standard	A2	3.370	3.308	-62
Base B	B	2.750	2.434	-316
Base C	C	3.977	4.375	+398