

GESTIONE SERVIZI PWS

PRESIDIO INTERNO

Marzo 2024

SERVIZIO PWS – PRESIDIO INTERNO

INSOURCING DI ATTIVITÀ E COMPETENZE

Consolidato il ruolo di Poste Italiane attraverso la società Poste Welfare e Servizi nell'ambito delle prestazioni sanitarie e del welfare aziendale, anche il ruolo dell'Assistenza Clienti diviene sempre più componente strategica sia per il mantenimento che per la crescita della Customer Base.

Ne consegue che know how e competenze tecniche devono risiedere sempre più all'interno dell'azienda.

Per tale motivo, si rende necessario l'insourcing di tali competenze focalizzando le attività su un intero sito interno peraltro già skillato sul mondo assicurativo in generale.

Si è identificato per questo il CAR di Roma come Contact Center dove concentrare tali attività, che coinvolgeranno gli operatori attualmente dedicati al servizio sul Risparmio Postale e relativi tutor e che continueranno a svolgere le loro attività dal lunedì al sabato secondo la matrice attualmente vigente sul sito.

Il progetto è una nuova opportunità di differenziazione ed accrescimento delle competenze dei nostri colleghi. Le attività di Risparmio Postale, presenti sul Contact Center di Roma saranno assorbite dal CAR di Reggio Calabria.

FORMAZIONE:

- Progressivamente a partire dal 18 marzo 2024 è prevista la partenza della formazione che avrà in questa prima fase la durata di almeno 3 settimane e sarà fatta sia in presenza che attraverso Teams

TURNAZIONE:

- Le risorse effettueranno il loro presidio secondo la matrice vigente sul sito

SEDE DI LAVORO:

- La sede e gli spazi rimarranno quelli del Contact Center di Roma