

SAC - PIANO DI CHANGE

Roma, ottobre 2024

PIANO DI CHANGE 2024: LINEE EVOLUTIVE

Focalizzazione attività

Il consolidamento di Poste sul mercato gestito e l'ingresso del Gruppo in nuovi ambiti di business, rende il ruolo dell' Assistenza Clienti sempre più strategico sia per il mantenimento che per la crescita della Customer Base.

Al fine di focalizzare i processi e valorizzare le specializzazioni presenti, si rende necessario proseguire con la riorganizzazione dei servizi emergenti, mantenendo all'interno dell'azienda know how e competenze tecniche strategiche.

Ambiti coinvolti

Servizi di Corrispondenza e logistici

Energy, Fibra, Postemobile

Servizi Digitali

Azioni

Ri-focalizzare gli HUB Retail su specifici mercati

HUB coinvolti: Torino, Napoli e Palermo.

HUB TORINO

Servizi di Corrispondenza e logistici



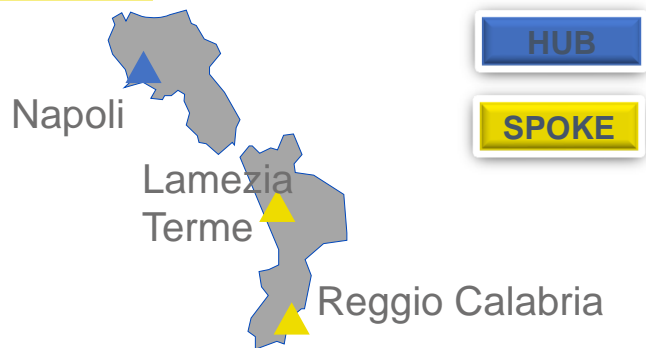
Focalizzazione delle attività e competenze Logistiche e di Corrispondenza sui Centri di Torino e Venezia

In linea con l'evoluzione del business di logistica e postale, si intende garantire la massima cura nella gestione dei servizi collegati (assistenza telefonica, chat, off line), creando un centro di competenza specializzato sull'HUB di Torino.

L'operazione coinvolgerà tutti i Tutor e gli Operatori di Torino e Venezia.

HUB NAPOLI

Servizi Digitali



Servizi digitali

Focalizzazione dei servizi Digitali sul centro di Lamezia terme

Creando un centro di competenza dedicato ai servizi digitali (SPID) su Lamezia Terme.

L'operazione coinvolgerà tutti gli Operatori e Tutor su Lamezia Terme.

HUB PALERMO

Servizi Telco e Energy



Energy, Fibra, Postemobile

Focalizzazione delle attività e competenze Telco e Energy sull'HUB Palermo

Il ruolo di Poste Italiane nel mercato dell'energia è ormai consolidato sui mondi di Luce e Gas e come per tutti gli altri business è previsto un ruolo significativo dell' Assistenza Clienti.

- Conferma della specializzazione delle attività Telco (Telefonia Mobile - ass.UP/Back office/Conciliazioni) per l'attuale nucleo di risorse del centro di Palermo (20 Operatori e 2 Tutor); il restante personale continuerà, senza alcuna modifica, a presidiare le attività oggi gestite.
- Potenziamento competenze e attività Energy sul Centro di Caltanissetta (compreso insourcing gestione reclami);
- Competenze e attività Telco (Fibra e PosteMobile Casa) sul Centro di Siracusa.

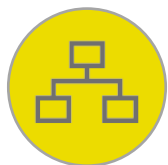
L'operazione coinvolgerà tutti gli Operatori e Tutor di Siracusa.

SINTESI EVIDENZE GESTIONALI PIANO DI CHANGE 2024



FORMAZIONE

Per tutte le risorse coinvolte dalla riorganizzazione dei servizi, sarà previsto un adeguato piano formativo di circa 3/4 settimane di formazione, erogate sia in presenza che attraverso Teams. Si prevede inoltre un periodo di affiancamento attivo.



TURNAZIONE

Le risorse continueranno a svolgere le loro attività, dal lunedì al sabato, secondo la matrice attualmente vigente sul sito.

SEDE DI LAVORO

Nessuna modifica in riferimento a sede e spazi dei Centri Assistenza di applicazione del personale coinvolto.



BENEFICI

Il progetto è una nuova opportunità di differenziazione e di accrescimento delle competenze.