

MERCATO PRIVATI
Verbale di Accordo del 3 novembre 2025
Allegato 1

AGENDA



- EVOLUZIONE PORTAFOGLIAZIONE RETAIL
- EVOLUZIONE CANALE SMALL BUSINESS
- RAFFORZAMENTO CONTROLLI DI CONFORMITÀ
- ORARIO A 5 GIORNI
- EVOLUZIONE PUNTO POSTE CASA E FAMIGLIA
- AVANZAMENTO POLIS
- TCR - TELLER CASH RECYCLERS MACHINE
- CHIAVI MECCATRONICHE
- EVOLUZIONE PIANETA UP - INTELLIGENZA ARTIFICIALE

LA STRATEGIA DI MERCATO PRIVATI

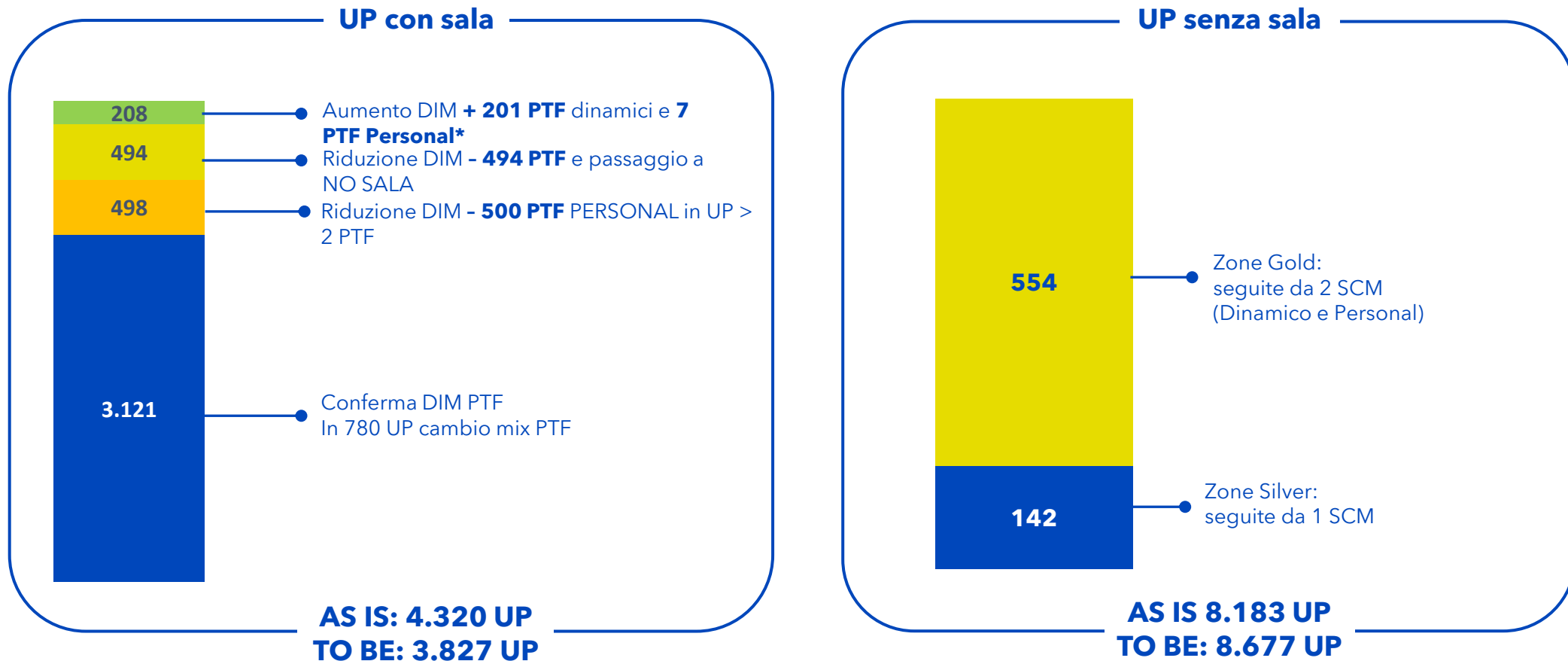


EVOLUZIONE PORTAFOGLIAZIONE RETAIL

EVOLUZIONE PORTAFOGLIAZIONE RETAIL

FOCUS VARIAZIONE UP/ZONE

Slide accordo del 27 novembre 24

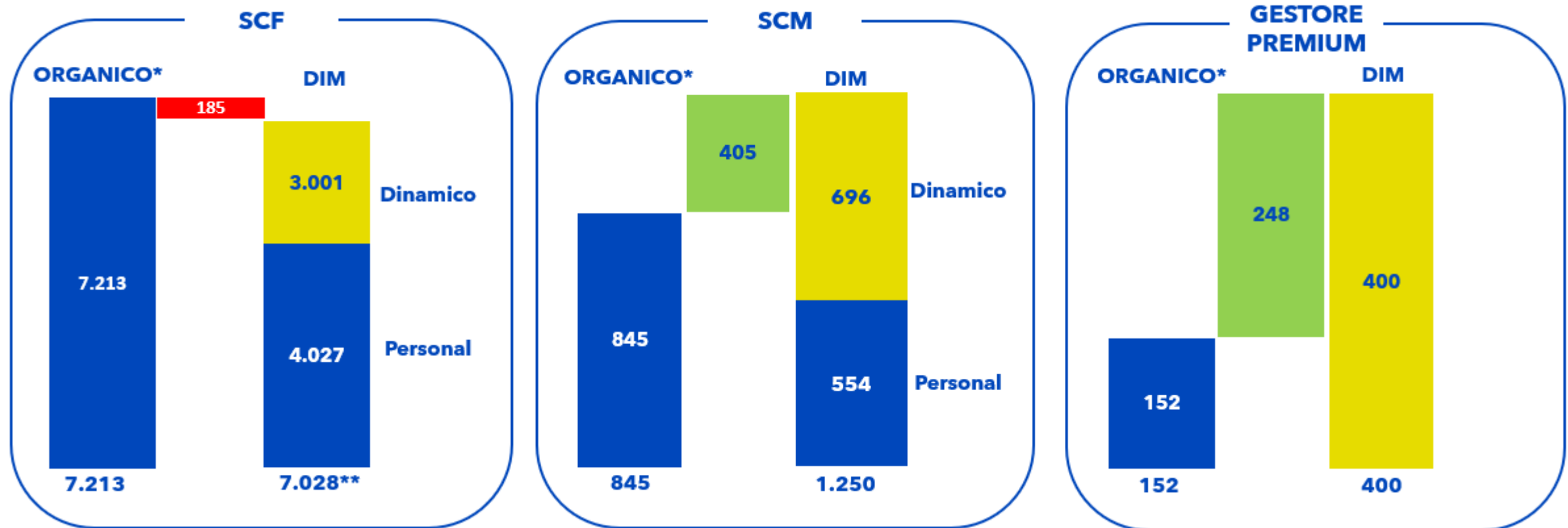


*PTF nei 7 UP da NO SALA a SALA

EVOLUZIONE PORTAFOGLIAZIONE RETAIL

FOCUS CONSISTENZE VS DIMENSIONAMENTO TO BE

Slide accordo del 27 novembre 24



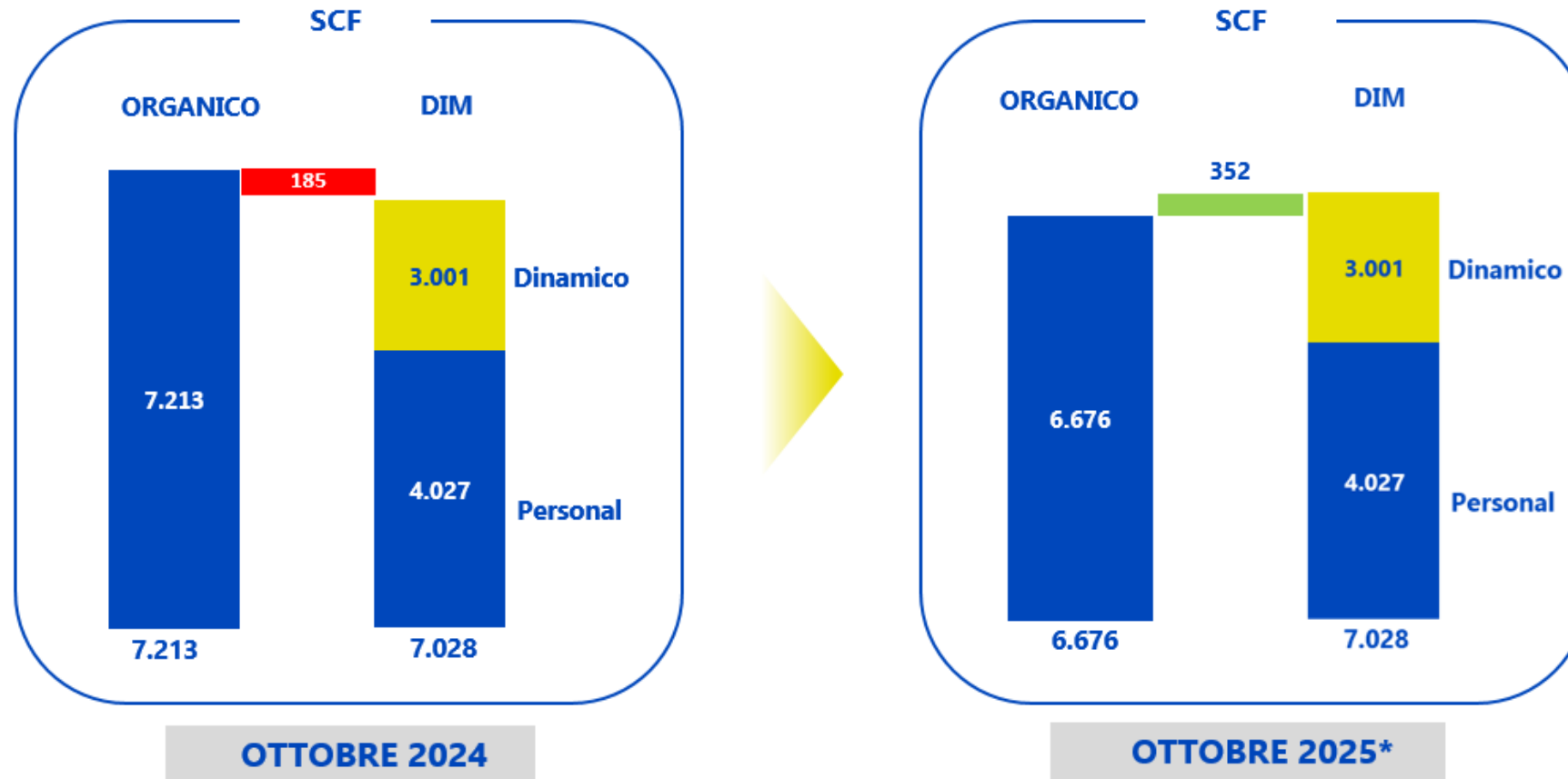
Δ CONSISTENZE ACTUAL VS DIM TO BE DETERMINA UN FABBISOGNO DI 468 FTE (104 ECCEDENZE E 572 FABBISOGNI)

*Organico al 22/10/2024

**136 PTF attivabili a seguito della realizzazione della sala prevista per il 2025

EVOLUZIONE PORTAFOGLIAZIONE RETAIL

FOCUS CONSISTENZE VS DIMENSIONAMENTO ACTUAL - SCF



Dall'avvio dell'implementazione della manovra di revisione della portafogliazione, si evidenzia una situazione di organico rispetto ai dimensionamenti di fabbisogno di 352 posizioni, seppur con un'esigenza di riposizionamento di 77 (di cui circa 40 ricollocabili entro la fine dell'anno)

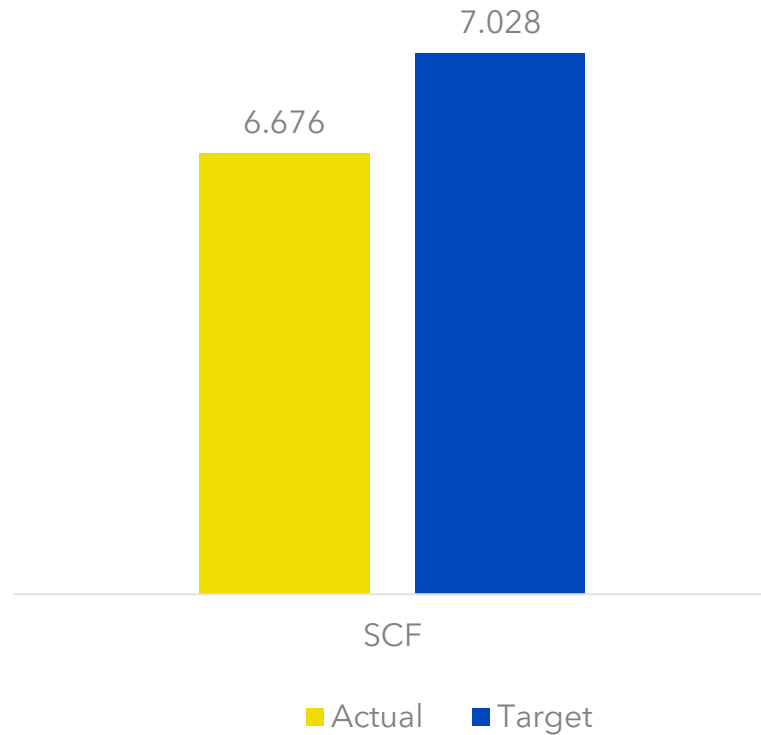
* consistenze al 10 ottobre 2025

** comprende i dimensionamenti attivabili a fronte di realizzazione di sale previste per il 2025

EVOLUZIONE PORTAFOGLIAZIONE RETAIL

CONSISTENZE VS DIMENSIONAMENTO TO BE - FOCUS SCF

SCF



MACRO AREA	Esigenze di ricollocazione*	Scoperture SCF
CENTRO	10	-72
CENTRO NORD	14	-50
NORD EST	29	-32
NORD OVEST	22	-117
SICILIA	7	-28
SUD	20	-53
	77	-352

EVOLUZIONE PORTAFOGLIAZIONE RETAIL - VISTA UP

STATO DI IMPLEMENTAZIONE

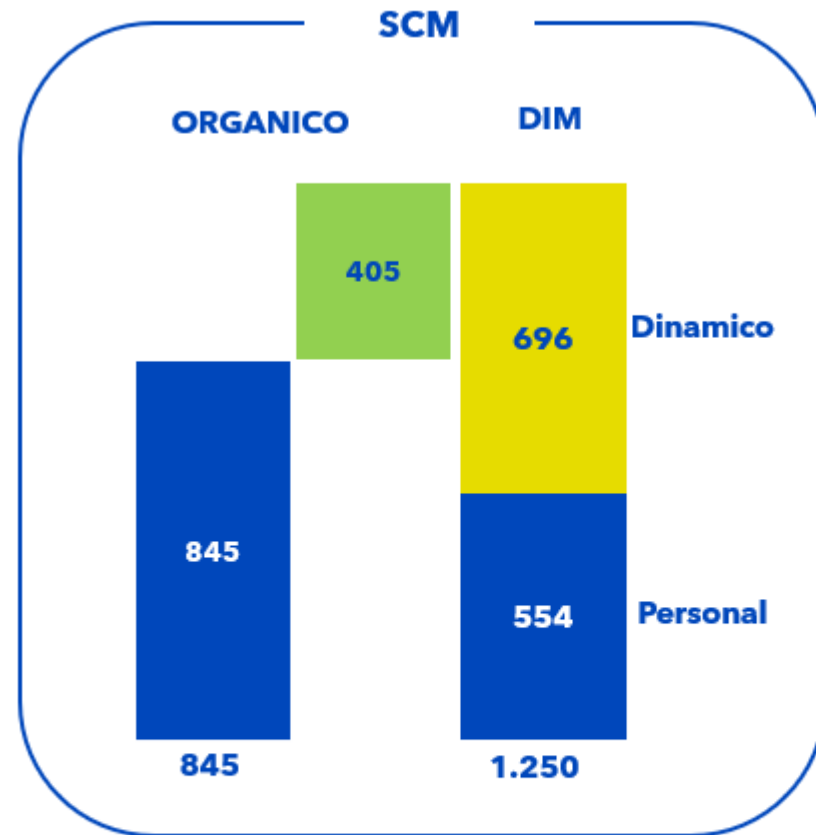
In merito all'evoluzione dell'assetto degli **UP impattati da manovra** si evidenzia il seguente avanzamento nell'implementazione:

- **UP da sala a no sala:** realizzato **95%**
- **UP con riduzione di dimensionamento:** realizzato **90%**

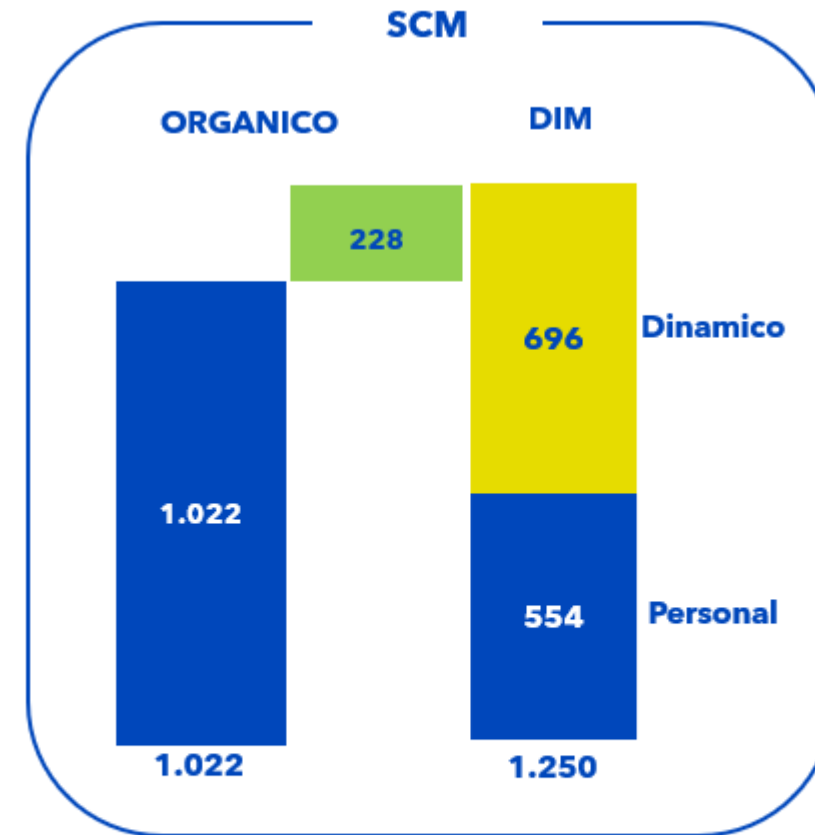
Passaggio "da CON Sala" a "NO Sala"				Riduzione PTF in UP con Sala (ptf>=2)		
Aree	TARGET	OK	%	TARGET	OK	%
Centro	94	93	99%	75	70	93%
Centro Nord	116	110	95%	100	93	93%
Nord Est	73	72	99%	45	45	100%
Nord Ovest	104	104	100%	128	120	94%
Sicilia	48	44	92%	29	27	93%
Sud	59	44	75%	121	95	79%
TOT	494	467	95%	498	450	90%

EVOLUZIONE PORTAFOGLIAZIONE RETAIL

CONSISTENZE VS DIMENSIONAMENTO TO BE - FOCUS SCM



OTTOBRE 2024

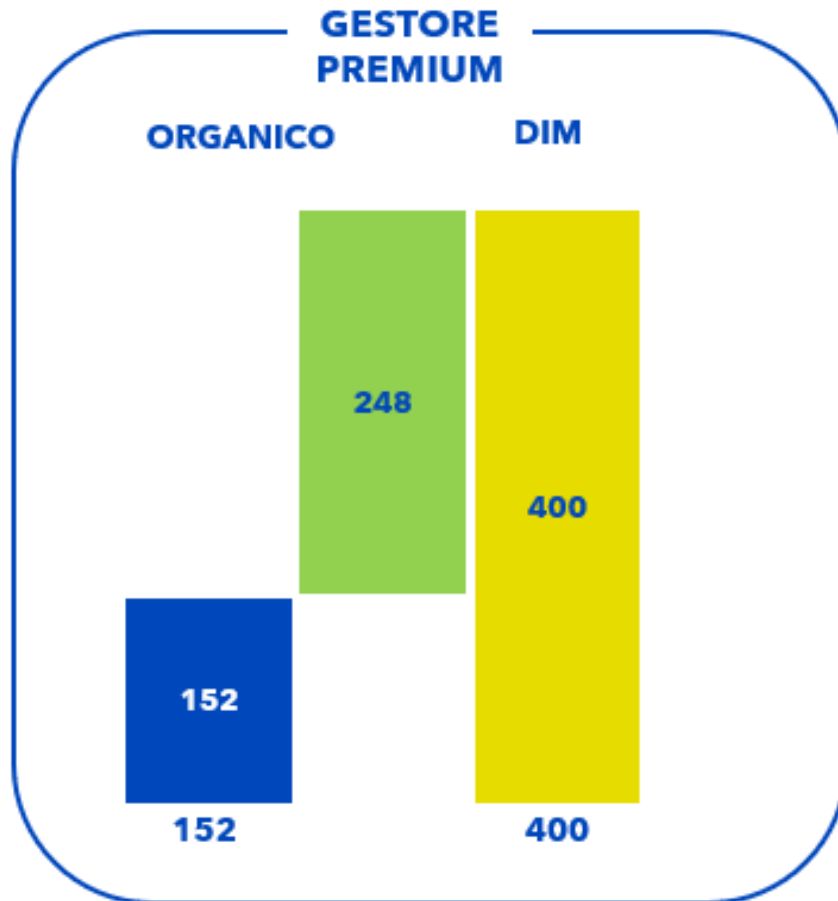


OTTOBRE 2025*

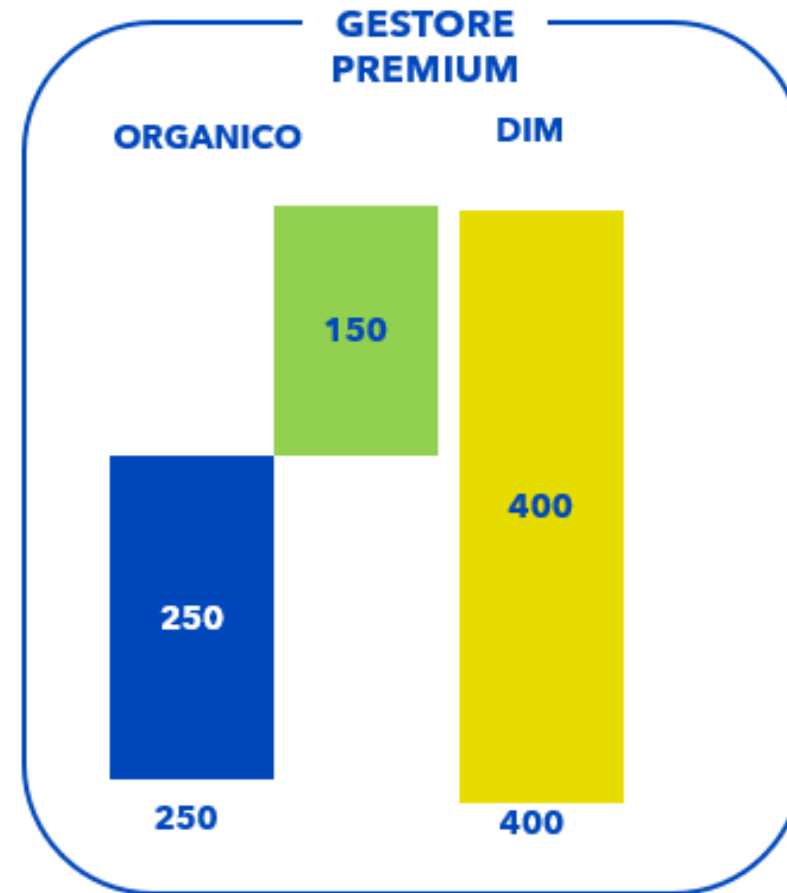
89%
copertura
target

EVOLUZIONE CANALE PREMIUM

FOCUS CONSISTENZE VS DIMENSIONAMENTO TO BE - GESTORE PREMIUM



OTTOBRE 2024

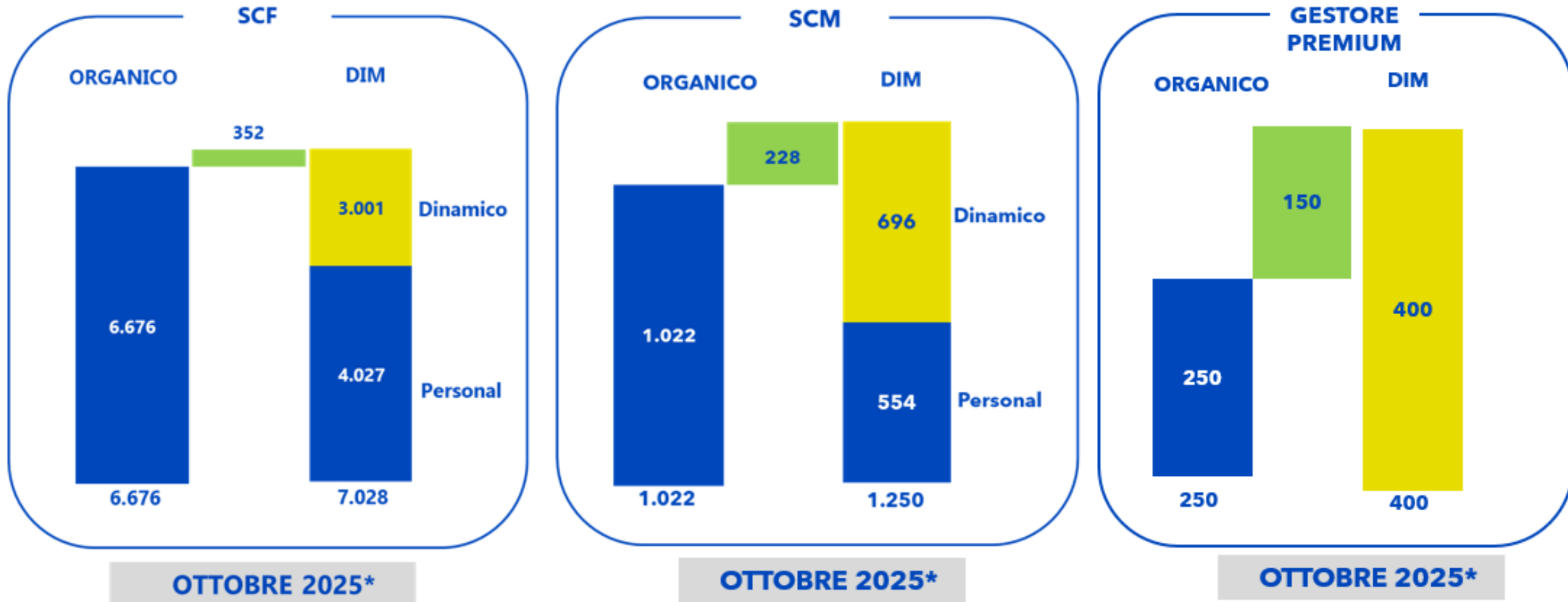


OTTOBRE 2025*

62,5%
copertura
target

EVOLUZIONE PORTAFOGLIAZIONE RETAIL

FOCUS CONSISTENZE VS DIMENSIONAMENTO TO BE



Δ CONSISTENZE ACTUAL VS DIM TO BE DETERMINA UN FABBISOGNO DI 653 FTE (77 ECCEDENZE E 730 FABBISOGNI)

* consistenze al 10 ottobre 2025

LA STRATEGIA DI MERCATO PRIVATI



EVOLUZIONE CANALE SMALL BUSINESS

EVOLUZIONE CANALE SMALL BUSINESS

FOCUS NUMERICHE RISORSE*

Tabella accordo del 27 novembre 24

MACRO AREA	SPECIALISTA CONSULENTE BUSINESS	SSB	SPP	SSB + SPP	Δ	REF. SMALL BUSINESS			TOTALE		
	DIM TO BE	CONS.	CONS.	CONS. TOTALI		DIM TO BE	CONS.	Δ	DIM	CONS. TOTALE	Δ CONS VS DIM TO BE TOTALE
CENTRO	75	78	21	99	24	10	8	-2	85	107	22
CENTRO NORD	84	83	36	119	35	12	10	-2	96	129	33
NORD EST	53	26	15	41	-12	6	4	-2	59	45	-14
NORD OVEST	119	86	55	141	22	14	11	-3	133	152	19
SICILIA	44	39	14	53	9	5	3	-2	49	56	7
SUD	115	108	37	145	30	13	11	-2	128	156	28
Totale	490	420	178	598	108	60	47	-13	550	645	95

Avanzamento al 24 ottobre 2025

MACRO AREA	TOTALE DIM TO BE	SCB	SSB	SPP	TOTALE CONSISTENZE	DELTA
CENTRO	75	71	2	5	78	3
CENTRO NORD	84	82	6	5	93	9
NORD EST	53	46	1	0	47	-6
NORD OVEST	119	108	4	5	117	-2
SICILIA	44	44	2	3	49	5
SUD	115	103	8	3	114	-1
TOTALE	490	454	23	21	498	8

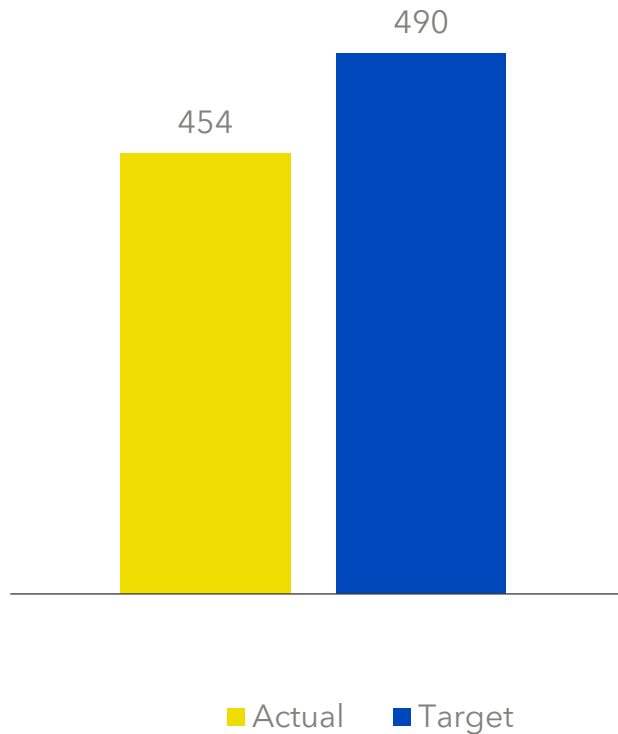
MACRO AREA	TOTALE DIM REF SMALL BUSINESS	TOTALE CONS REF SMALL BUSINESS	DELTA
CENTRO	10	9	1
CENTRO NORD	12	10	2
NORD EST	6	4	2
NORD OVEST	14	11	3
SICILIA	5	5	0
SUD	13	12	1
TOTALE	60	51	9

*confronto consistenze al 14/11/2024 vs 17/10/2025

EVOLUZIONE CANALE SMALL BUSINESS

SCENARIO EVOLUTIVO

SCB



MACRO AREA	Esigenze di ricollocazione*
CENTRO	7
CENTRO NORD	11
NORD EST	1
NORD OVEST	9
SICILIA	5
SUD	11
	44

Per i casi per cui non è stato possibile individuare un'opportunità di ricollocazione, **avvio di un progetto di riqualificazione**, su ruoli di DUP Base B / Collaboratore Supporto UP

LA STRATEGIA DI MERCATO PRIVATI



RAFFORZAMENTO CONTROLLI DI CONFORMITÀ

RAFFORZAMENTO CONTROLLI DI CONFORMITÀ

DISTRIBUZIONE E PIANO DI IMPLEMENTAZIONE

Slide accordo del 27 novembre 2024

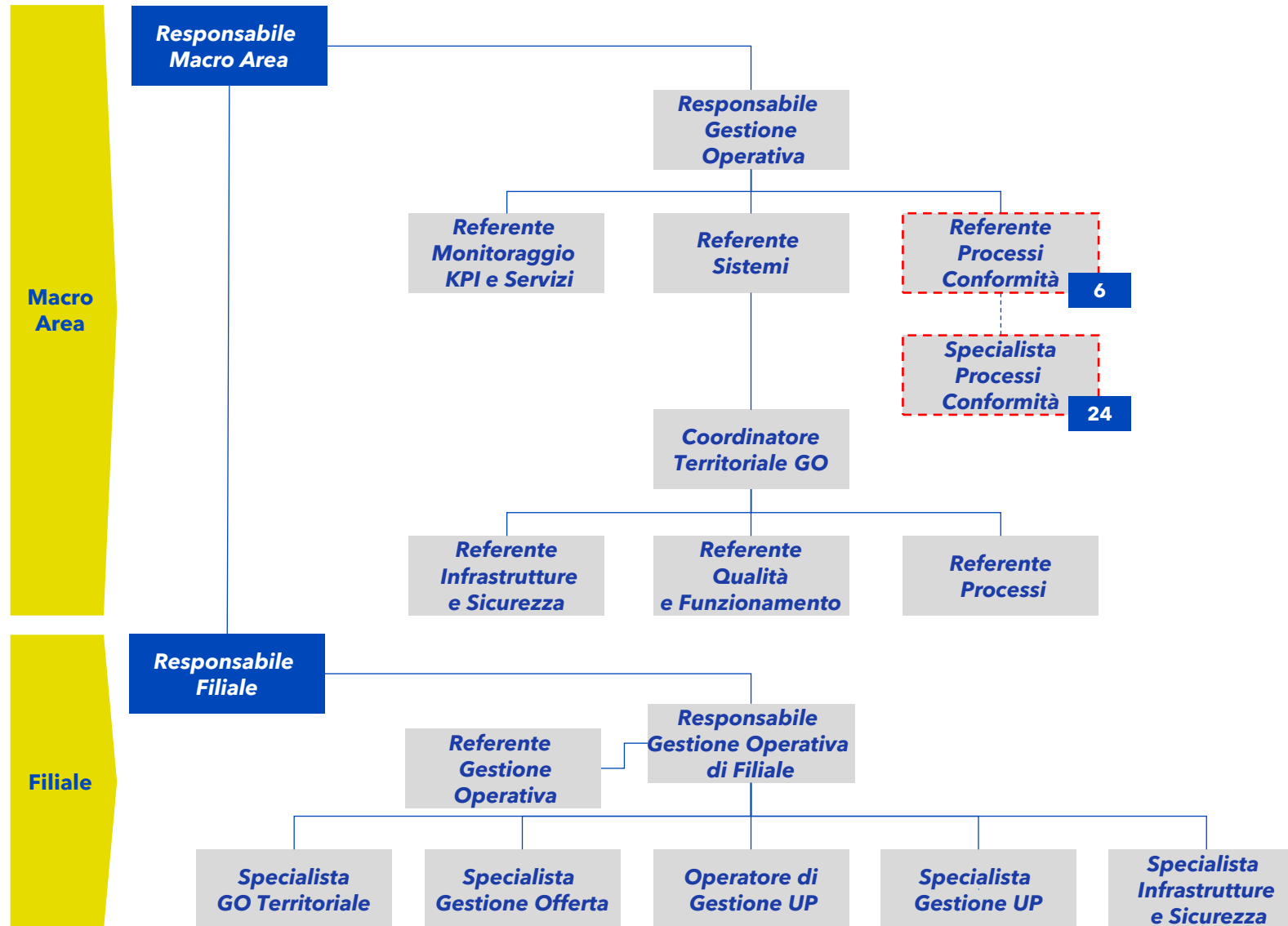
Nell'ambito dei processi di controllo di conformità operativa, con particolare riferimento agli adempimenti in materia di antiriciclaggio e con l'obiettivo di potenziare il supporto all'UP nello svolgimento dei controlli e delle valutazioni di adeguatezza, viene definito un rafforzamento di presidio a livello di Macro Area, nell'ambito della filiera di Gestione Operativa. Vengono pertanto definite delle figure dedicate, denominate Referente Processi di Conformità e Specialista Processi di Conformità.

MACRO AREA	Referente Processi Conformità	Specialista Processi Conformità
CENTRO	1	4
CENTRO NORD	1	4
NORD EST	1	3
NORD OVEST	1	5
SICILIA	1	3
SUD	1	5
TOTALE	6	24

RAFFORZAMENTO CONTROLLI DI CONFORMITÀ

FILIERA GESTIONE OPERATIVA

Slide accordo del 27 novembre 24



Creazione di un presidio sui processi di controllo di conformità in ambito di Macro Area composto da **6 Referenti Processi Conformità (liv A2)** e **24 Specialisti Processi Conformità (liv B)**

RAFFORZAMENTO CONTROLLI DI CONFORMITÀ

AVANZAMENTO COPERTURA

MACRO AREA	Referente Processi Conformità		Referente Processi Conformità*
CENTRO	1		1
CENTRO NORD	1		1
NORD EST	1		1
NORD OVEST	1		1
SICILIA	1		1
SUD	1		1
TOTALE	6		6

MACRO AREA	Specialista Processi Conformità		Specialista Processi Conformità*
CENTRO	4		4
CENTRO NORD	4		4
NORD EST	3		2
NORD OVEST	5		3
SICILIA	3		3
SUD	5		4
TOTALE	24		20

RAFFORZAMENTO CONTROLLI DI CONFORMITÀ

PROSSIMI PASSI



Ottobre 2025



Entro Dicembre
2025



I Semestre 2026

INDUCTION STRUTTURA CENTRALE FORMAZIONE RISORSE

- Due giornate di formazione per Resp. Gest.Op. di Macro Area, Referenti e Specialisti dei Processi Conformità
Approfondimento di processi e procedure operative con focus su ingaggio e coinvolgimento.
- Confronto su esempi concreti

DEPLOYMENT TERRITORIALE DEL MODELLO

- Incontro di Kick off (teams) con i Direttori di Filiale
- Presentazione dei referenti e degli specialisti dei processi di conformità
- Approfondimento ruoli e ambiti di responsabilità e modalità di interazione con la rete

EVENTI TERRITORIALI DI FORMAZIONE E DIVULGAZIONE DEL MODELLO

- Sessioni formative e momenti di confronto con le strutture territoriali
- Diffusione e valorizzazione del modello organizzativo
- Rafforzamento della cultura del controllo e miglioramento continuo

RAFFORZAMENTO CONTROLLI DI CONFORMITÀ

PRATICHE ELETTRONICHE DI ADEGUATA VERIFICA (PEAV) : FORMAZIONE DUP

Dalla metà di novembre, i DUP saranno coinvolti in un percorso formativo mirato ad assicurare una piena comprensione operativa dell'applicativo PEAV, fornendo supporti pratici e contenuti formativi mirati per acquisire competenze sulle sue funzionalità e applicarle nelle situazioni operative più comuni, attraverso esempi pratici e guidati.

Il corso consentirà di rafforzare le competenze in merito a:

- conoscenza della PEAV
- comprendere il contesto in cui si utilizza
- acquisire familiarità con le sue funzioni
- consolidare le conoscenze sulla normativa Antiriciclaggio
- come prevenire il rischio di riciclaggio

Il corso verrà erogato in modalità **e-learning** e coinvolgerà **tutti i DUP**.

La durata del corso è di **45 minuti**

LA STRATEGIA DI MERCATO PRIVATI



ORARIO A 5 GIORNI

ORARIO A 5 GIORNI

CONTESTO DI RIFERIMENTO

Avviata una **sperimentazione** di orario a sportello su 5 gg in una selezione di **46 UP Doppio turno** in **19 filiali di grandi città**, con il fine di verificare il corretto adattamento alle esigenze della clientela (curve di traffico)



7:12 ore/gg x
5 gg/sett+ 30
minuti di pausa
pranzo
Sabato libero

ORARIO A 5 GIORNI

SPERIMENTAZIONE: FILIALI E UP COINVOLTI

Slide accordo del 27 novembre 2024

MACRO AREA	NUMERO UP COINVOLTI
CENTRO	14
CENTRO NORD	6
NORD EST	3
NORD OVEST	15
SICILIA	4
SUD	4
TOTALE	46



MACRO AREA	FILIALE	NUMERO UP COINVOLTI
CENTRO	ROMA 1 CENTRO	3
	ROMA 2 NORD	3
	ROMA 3 SUD	3
	ROMA 4 EST	2
	ROMA 5 OVEST	3
CENTRO NORD	BOLOGNA 1 CITTA'	3
	FIRENZE 1 CITTA'	3
NORD EST	PADOVA	1
	TREVISO	1
	VICENZA	1
NORD OVEST	GENOVA 1 LEVANTE	3
	MILANO 1 CITTA'	3
	MILANO 2 NORD	3
	MILANO 3 SUD	4
	TORINO 1 CITTA'	2
SICILIA	CATANIA 1 CITTA'	2
	PALERMO 1 CITTA'	2
SUD	BARI	2
	NAPOLI 1 CITTA'	2
TOTALE		46

ORARIO A 5 GIORNI

SPERIMENTAZIONE: FILIALI E UP COINVOLTI

La sperimentazione è stata avviata :

- dal 1 Febbraio in **16** delle 19 **Filiali** individuate ed in **36 uffici postali**
- dal 1 Marzo nelle restanti **3 Filiali** (Milano 1 Città, Milano 2 Nord, Milano 3 Sud) e in **10 uffici postali**

La sperimentazione ha coinvolto complessivamente 102 operatori di sportello.

MACRO AREA	N°UP	RISORSE COINVOLTE	MODELLO 1	MODELLO 2	MODELLO 3
CENTRO	14	36	17	14	5
CENTRO NORD	6	11	3	4	4
NORD EST	3	7	1	2	4
NORD OVEST	15	26	4	12	10
SICILIA	4	8	8	0	0
SUD	4	14	8	6	0
TOTALE	46	102	41	38	23

MOD. 1 → 8:00 - 15:42
 MOD. 2 → 11:30 - 19:40
 MOD. 3 → 10:00 - 17:42

ORARIO A 5 GIORNI

ESTENSIONE BACINO UP

La sperimentazione ha restituito complessivamente evidenze positive in termini di qualità con riferimento ai tempi d'attesa e un riscontro favorevole da parte delle risorse coinvolte.

Nell'intento di voler proseguire con la sperimentazione, si procederà **fino a giugno 2026** a:

- confermare i **46 UP già avviati**
- proseguire con l'ampliamento di **ulteriori 66 UP**

MACRO AREA	UP INDIVIDUATI	FILIALI COINVOLTE	DI CUI NON COINVOLTE NELLA 1° SPERIMENTAZIONE
CENTRO	13	10	5
CENTRO NORD	9	7	7
NORD EST	8	8	5
NORD OVEST	9	5	3
SICILIA	2	2	0
SUD	25	11	9
TOTALE	66	43	29

TOTALE MODELLI SCELTI	MODELLO 1	MODELLO 2	MODELLO 3
33	13	7	13
9	2	6	1
8	0	6	2
16	1	9	6
2	2	0	0
50	25	25	0
118	43	53	22

ORARIO A 5 GIORNI

PROSSIMI PASSI

Slide accordo del 27 novembre 24

- ✓ Ulteriore sperimentazione su 66 UP DT, con partenza dal 5 Gennaio 2026
- ✓ Prosecuzione della sperimentazione per gli UP coinvolti durante la I fase
- ✓ Durata sperimentazione = 6 mesi

MACRO AREA	I SLOT	II SLOT	TOT
CENTRO	14	13	27
CENTRO NORD	6	9	15
NORD EST	3	8	11
NORD OVEST	15	9	24
SICILIA	4	2	6
SUD	4	25	29
TOTALE	46	66	112

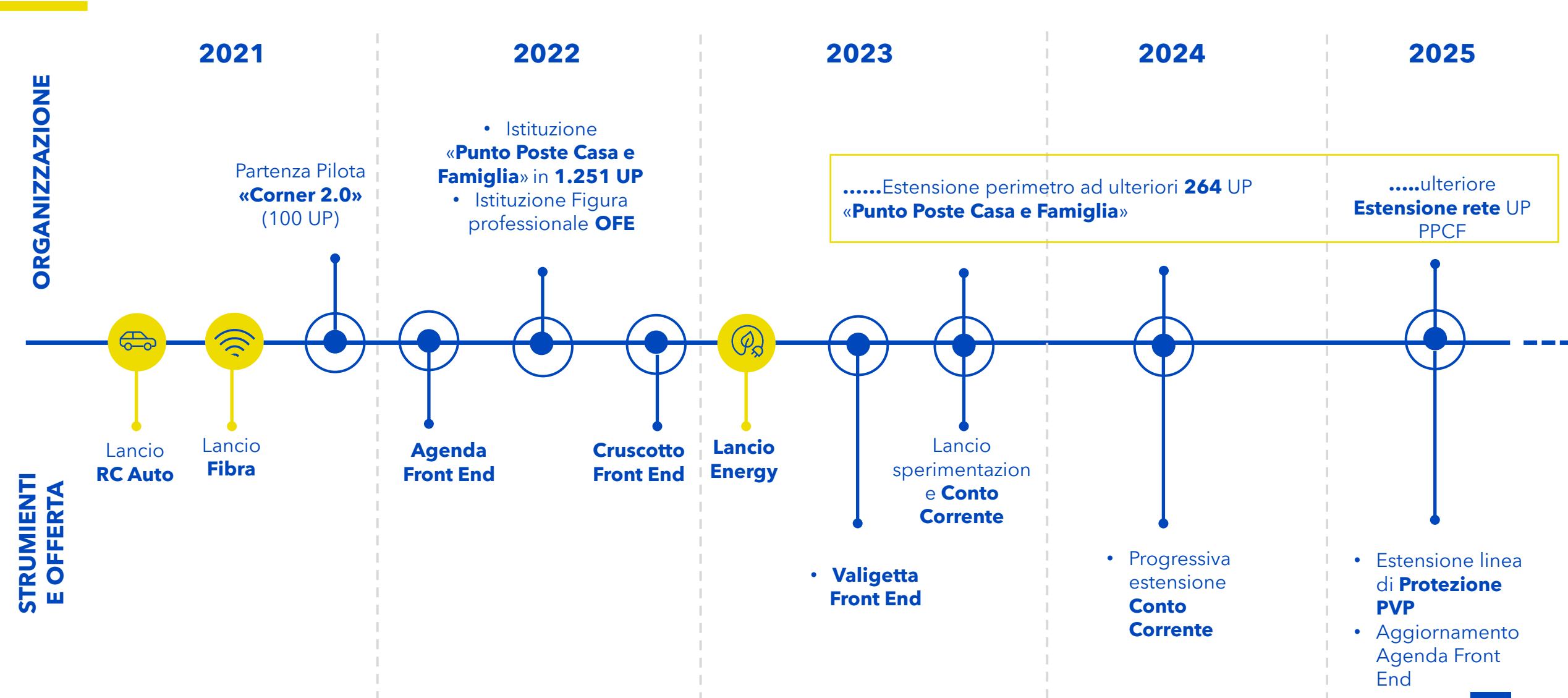
LA STRATEGIA DI MERCATO PRIVATI



EVOLUZIONE PUNTO POSTE CASA E FAMIGLIA

EVOLUZIONE PUNTO POSTE CASA E FAMIGLIA

L'EVOLUZIONE NEL TEMPO



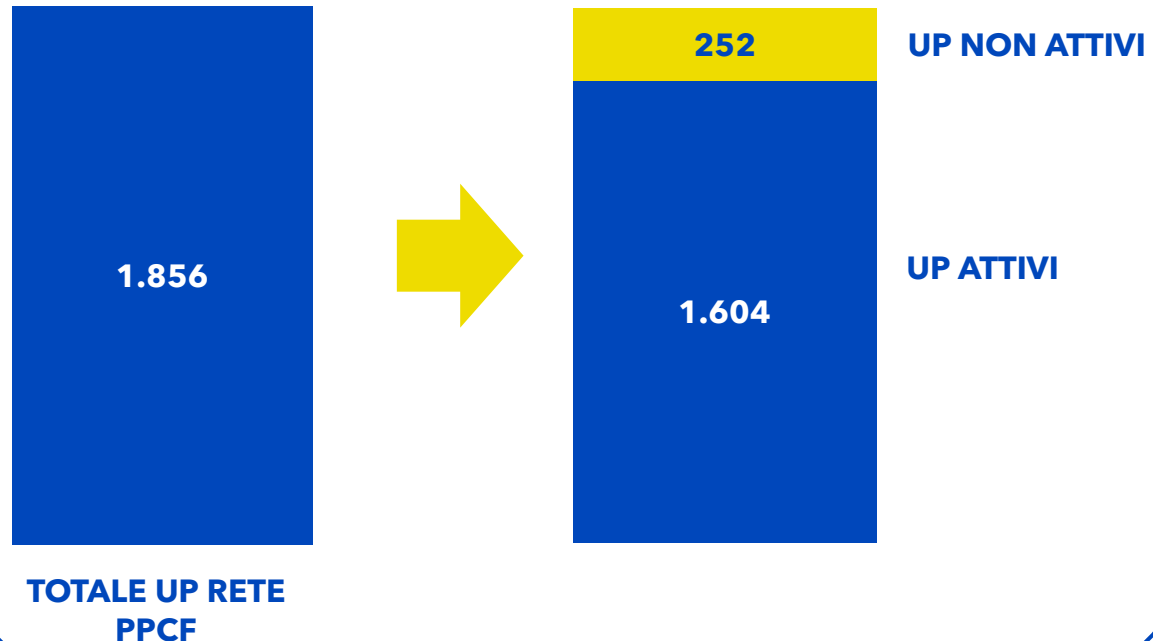
EVOLUZIONE PUNTO POSTE CASA E FAMIGLIA

FOCUS NUMERICHE UP PPCF E OFE

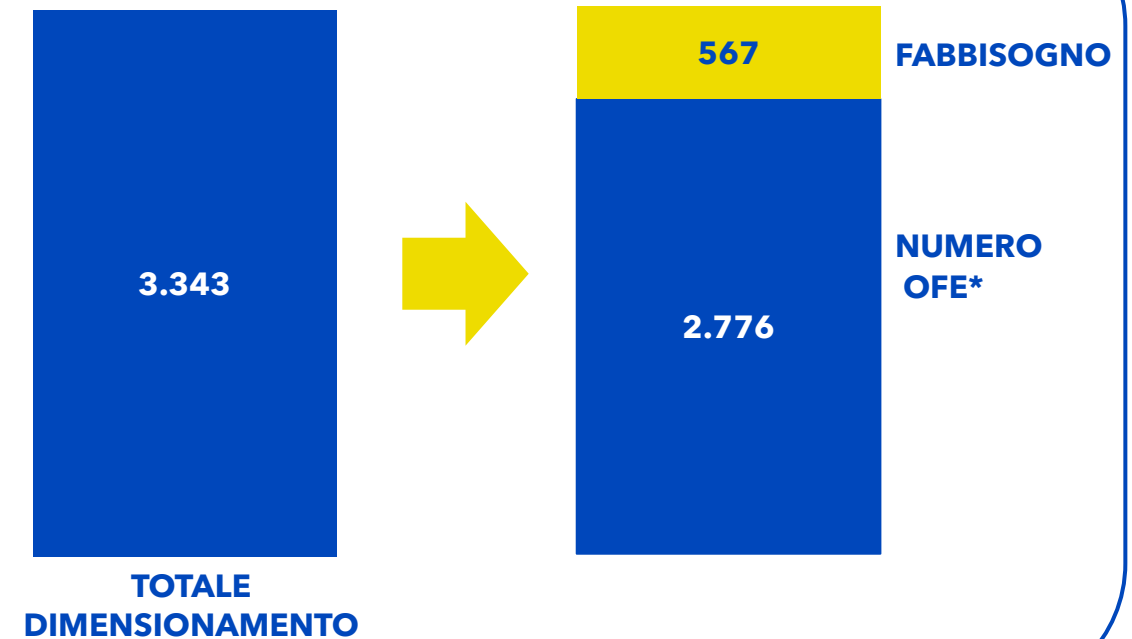
Si riporta il numero degli UP Attivi**
(NGA attivo e almeno un OFE) e UP Non Attivi (allestimento
in corso/scopertura OFE)

Si riportano le numeriche del DIM confrontate con il numero
degli OFE e relativo delta

NUMERICHE UP



NUMERICHE OFE



*: Consistenze TI alla data del 22 Ottobre 2025

** : Num UP attivi alla data del 21 ottobre 2025

EVOLUZIONE PUNTO POSTE CASA E FAMIGLIA

FOCUS AVANZAMENTO APERTURA CONTO CORRENTE E AMPLIAMENTO OFFERTA 2025

NUMERICHE APERTURA CC - AS IS

UP abilitati alla
vendita cc*

1.440

Operatori Front
End abilitati cc

2.314

Numero conti
correnti aperti

17.820

AMPLIAMENTO OFFERTA - 2025

Conclusa l'attività
formativa 2025
erogata agli OFE
per **l'apertura del
CC** sulla rete PPCF

Sperimentazione
dell'offerta **linea**
patrimonio di
Poste Vivere
Protetti (coperture
casa e famiglia) con
un pilota di **6 UP**
previsto entro la
fine dell'anno.

NEW

* Il numero finale 2025 degli UP abilitati alla vendita è legato alla fase conclusiva delle attività che rendono l'OFE abilitato alla vendita

EVOLUZIONE PUNTO POSTE CASA E FAMIGLIA

AMPLIAMENTO OFFERTA

Al fine di rispondere alle esigenze del target delle famiglie si vuole testare la proposizione di una **selezione di coperture di PosteVivereProtetti Linea Patrimonio** presso il PuntoPoste Casa e Famiglia aventi le seguenti caratteristiche:

- **OFFERTA SEMPLICE**
- **SOMME ASSICURATE e MASSIMALI FISSI → PREZZO FISSO**
- **POSSIBILITA' DI ARRICCHIRE, SUCCESSIVAMENTE, LA COPERTURA ACQUISTATA IN SALA CONSULENZA**



2 PACK DI OFFERTA

1

DANNI A TERZI

Massimale RC:

750.000€+10.000€ tutela legale



2

DANNI A TERZI + DANNI AL CONTENUTO

Massimale RC:

750.000+10.000€ tutela legale

+

Danni al contenuto: 10.000€

EVOLUZIONE PUNTO POSTE CASA E FAMIGLIA

PIANO DI FORMAZIONE

FORMAZIONE
(valida ai fini delle 30
ore IVASS)

OFE DI UP
PILOTA E
SUCCESSIVO
ROLL-OUT

Erogazione di:

- ca **20 ore** di overview e sulle metriche del mercato assicurativo e sulla comunicazione e gestione del cliente
- ca **10 ore**:
 1. Overview del prodotto Poste Vivere Protetti con focus sulle coperture della linea Patrimonio
 2. Formazione su prodotto e processo a supporto del nuovo modello di servizio

LA STRATEGIA DI MERCATO PRIVATI



AVANZAMENTO POLIS

AVANZAMENTO POLIS

AVANZAMENTO PRINCIPALI FOCUS COMMERCIALI*



UP POLIS

**4.470 CON LAVORI
CONCLUSI
367 CON LAVORI INIZIATI**



ATM

**1.058 NUOVE INSTALLAZIONI
1.231 SOSTITUZIONI
EFFETTUATE**



SERVIZI PA - SPORTELLO UNICO

**MINISTERO DI GIUSTIZIA
CERTIFICATI INPS
CERTIFICATI ANAGRAFICI
(ANPR)
PASSAPORTI**



VETRINE DIGITALI

1.340 INSTALLATE



TOTEM

**1.671 VERTICALI INSTALLATI,
di cui:**

- **1.254 con Servizi Attivi**
- **212 H24**



FORMAZIONE e COMUNICAZIONE

**~ 41.000 RISORSE
FORMATE**

~ 7.900 UP INTERESSATI

AVANZAMENTO POLIS

INTEGRAZIONI CON I SERVIZI PA - ATTIVITÀ REALIZZATE



Ministero della Giustizia

- Certificati Giudiziari

SERVIZI ATTIVI

- Nomina Amministratore di Sostegno e Rendicontazione Stato Patrimoniale Assistito: 232 UP



- Certificati INPS

- Cedolino pensione: ~ 7.000 UP
- Certificazione unica: ~ 7.000 UP
- Modello Obis/m: ~ 7.000 UP



MINISTERO
DELL'INTERNO

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

- Certificati Anagrafici:
 - Da Totem: 1.260 UP
 - Da Sportello: 6.932 UP
- Passaporti: 4.570 UP (4.155 Polis e 415 No Polis)

Estensione servizio
passaporti entro I
Semestre 2026 a
tutti i restanti UP
Polis circa 2.777 UP

AVANZAMENTO POLIS

TICKET SANITARI

Nell'ambito dei servizi verso la PA, si vuole avviare una sperimentazione del servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie.

I Cittadini potranno rivolgersi all'Ufficio postale per prenotare, modificare o annullare **prestazioni sanitarie del SSN**.

L'UP Polis si pone come un canale aggiuntivo a quelli della PA: fisici (sportelli CUP e farmacie per le prenotazioni) e digitali (portale del cittadino e APP) di accesso al CUP.

PROSSIMI PASSI

Entro dicembre sarà avviata una **sperimentazione** della **durata di 3 mesi** in **5 Uffici Postali Polis** della Regione Calabria

Gioiosa Ionica, Lazzaro,
Monasterace, Rosarno, San Luca



AVANZAMENTO POLIS

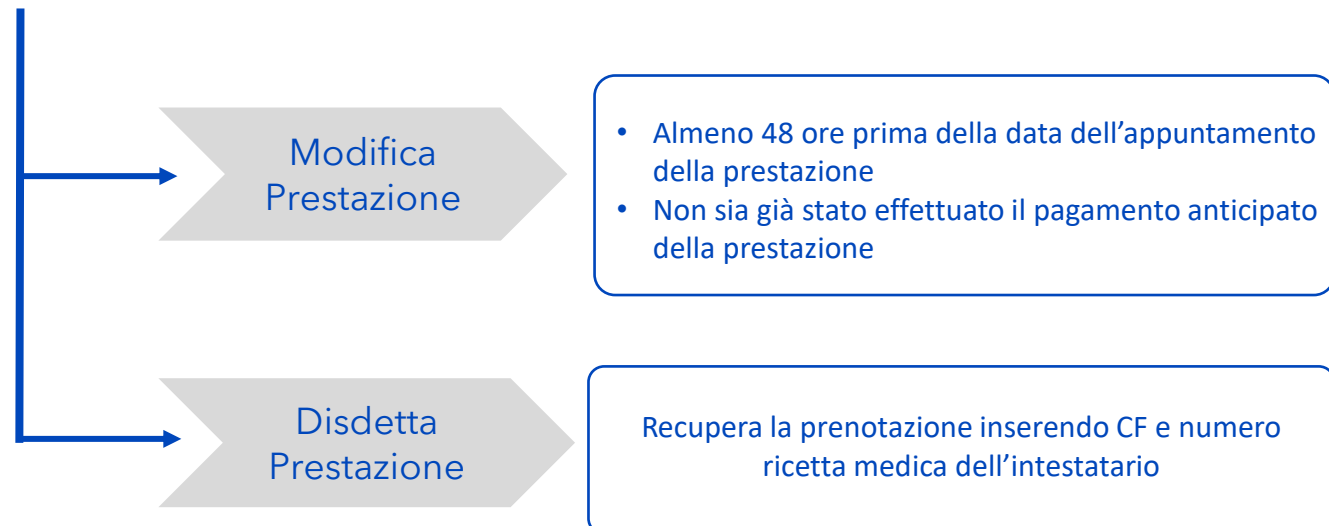
TICKET SANITARI- REGGIO CALABRIA- ATTIVITA' IN UP

PRENOTAZIONE PRESTAZIONE IN UP



FORMAZIONE
IN WEBINAR
PER GLI UP
COINVOLTI

GESTIONE POST-PRENOTAZIONE IN UP



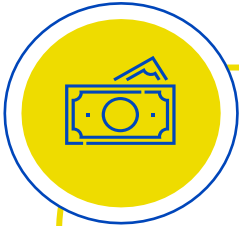
LA STRATEGIA DI MERCATO PRIVATI



TCR (TELLER CASH RECYCLERS MACHINE)

TCR - TELLER CASH RECYCLERS MACHINE

NUOVO DISPOSITIVO PER LA GESTIONE DEL CONTANTE IN UP



Il TCR è la nuova cassaforte automatica progettata per ottimizzare la gestione del contante all'interno degli sportelli in sala al pubblico e svolgere funzioni di deposito, conteggio, verifica, custodia e ri-erogazione delle banconote, contribuendo a rendere più sicuro, veloce ed efficiente il lavoro degli Operatori di sportello



Efficienza operativa

Sicurezza

Automatizzazione

Ottimizzazione processi

TCR - TELLER CASH RECYCLERS MACHINE

PIANO DI ROLLOUT



Ottobre 2024

Avvio fase pilota - UP Roma 71 (TCR associato ad un solo Operatore)

Marzo 2025

Installazione su ulteriori 14 uffici postali (TCR associato ad un solo Operatore)

Aprile 2025

Installazione su ulteriori 30 uffici postali entro il 18 aprile (TCR associato ad un solo Operatore)

Ottobre 2025

Installati in totale 667 TCR su 447 UP*

Entro il 2026

Roll-out progressivo per l'implementazione di ulteriori circa 2.500 TCR su 2.000 UP

LA STRATEGIA DI MERCATO PRIVATI



CHIAVI MECCATRONICHE

CHIAVI MECCATRONICHE

SISTEMA DI ACCESSO IN UP

Nell'ambito delle iniziative di innovazione tecnologia, è stato definito un piano di investimenti che prevede la dotazione di chiavi meccatroniche negli UP Polis. E' una chiave tecnologica ad uso personale che consente l'abilitazione da remoto dalla Filiale/Security Room. La tecnologia meccatronica consentirà di contenere i ritardi nell'apertura degli UP evitando la necessità di recuperare la copia della chiave di accesso presso le strutture che le custodiscono (Filiale/altro UP).

PUNTI DI FORZA

- Abilitazione in tempo reale all'accesso in UP in caso d'emergenza
- Disabilitazione in tempo reale nel caso di smarrimento o furto
- Nessuna necessità di denuncia all'autorità in caso di furto o smarrimento

TARGET UP POLIS

- UP base B
- UP base C
- UP Centrale, Relazione e Standard con securslide



PIANO DI ROLL OUT

Installate	269 UP
Entro 2025	630 UP
Entro 2026	Ca 4.000 UP

LA STRATEGIA DI MERCATO PRIVATI



EVOLUZIONE PIANETA UP

Pianeta UP è l'applicativo utilizzato dalle risorse di Mercato Privati, principalmente all'interno degli UP, per la consultazione delle procedure, manuali e COI. Si tratta di una ricerca avanzata che anziché richiedere «parola chiave» può essere effettuata con una domanda in «linguaggio naturale» consentendo una maggiore fruibilità dei contenuti dell'applicativo.



AS IS

La **consultazione** dei documenti presenti nell'applicativo avviene tramite **la digitazione di parole chiave**. Il sistema restituisce i documenti correlati e l'operatore, individuato quello più attinente alla ricerca, ne legge il contenuto.



TO BE

La **consultazione** dei documenti avverrà selezionando la funzionalità «**ricerca evoluta**» e digitando il quesito. Il sistema restituirà una risposta **sintetica, immediata e di facile comprensione** (elaborata dalla stessa documentazione presente nell'applicativo).

Sperimentazione:

- 100 utenti con ruoli differenti (figure di UP, Filiale, MA)
- ricerca limitata su un set di documenti definito (Energy, Polis, Manuale Sicurezza UP, Manuale identificazione Persone fisiche)

Percorso formativo dedicato al personale coinvolto