

MP – INTERVENTI ORGANIZZATIVI 2019

VERBALE DI ACCORDO 8 MARZO 2019 - ALLEGATO 5

- *Il piano strategico Deliver 2022 ha posto, in parallelo alle sfide commerciali, l'obiettivo di conseguire una sempre **maggiore efficacia dal punto di vista operativo**.*
- *Nel **2019** sono previste, insieme al rilascio di interventi di ottimizzazione e ammodernamento sui processi operativi e sui sistemi di vendita, importanti **iniziative organizzative volte a massimizzare il matching tra domanda e offerta di servizi**.*
- *In tale ottica sono stati individuati **107 Uffici Postali** ad oggi **aperti su due turni**, e con **limitati flussi di traffico al pomeriggio**, per cui si propone una **riduzione dell'orario di lavoro su turno unico** (UP con meno di 100 clienti serviti nel turno pomeridiano e produzione riassorbibile con il solo turno antimeridiano).*
- *Si prevede pertanto la disattivazione del turno pomeridiano su 107 UP, per un totale di risorse reimpiegabili pari a 300 tra livelli C e B.*

- Al fine di ottimizzare il modello di servizio dei corner ad oggi previsti in sala, cogliendo inoltre le sinergie conseguibili con le figure di accoglienza in UP, è previsto un intervento di rifocalizzazione dei diversi formati ad oggi esistenti, nonché un riallineamento perimetri di competenza delle figure professionali interessate.

- I razionali di intervento, che consentono di ottimizzare la distribuzione delle risorse dedicate in funzione del potenziale commerciale presente negli UP interessati, sono i seguenti:

- ✓ *convergenza su un **unico formato di corner** con eliminazione delle sovrapposizioni*
- ✓ superamento del corner in circa 25 UP con **basso potenziale commerciale**
- ✓ ottimizzazione del presidio degli ODA
- ✓ completamento della copertura dei corner profittevoli ad oggi non presidiati

- L'intervento prevede complessivamente il superamento di 100 posizioni

EVOLUZIONE CORNER DI VENDITA (2/2)

AS IS

	Numero UP	Dimens.
Corner PM Doppio Turno	161	322
Corner PM Mono Turno	180	180
Corner UP	118	118
ODA NO Corner		148
TOT.	459	768

459 Corner collocati in 385 UP

- Convergenza su un **unico formato di corner** con ricollocazione dei corner in sovrapposizione (74 UP)

- Superamento corner in circa 25 UP con **basso potenziale commerciale** (clienti medi; ricariche Postepay; op. bancomat.)

- Incremento della copertura** da 385 a 449 UP con formato Corner

- Focalizzazione ODA** sul ruolo di accoglienza in UP ad alto traffico

- Ridistribuzione effort** tra turni in funzione della produzione

TO BE

	Numero UP	Dimens.
Corner Doppio Turno	106	212
Corner Mono Turno	353	353
ODA NO Corner		98
	459	663

459 Corner collocati in 459 UP

SAVING ~ 100 FTE

- *Al fine di rifocalizzare le attività di supporto tecnico, operativo e commerciale negli UP, eliminando parziali sovrapposizioni con le altre figure in ambito commerciale, è prevista una **revisione organizzativa del ruolo di Referente Coordinamento UP**.*
- *Le risorse liberate (circa 550) possono essere così destinate ad interventi di:*
 1. *In circa **300 casi**, rafforzamento della cinghia di trasmissione commerciale e di supporto agli up, in particolare sulla figura di **RCUPS***
 2. *Nei rimanenti **250 casi**, a **presidio degli UP ad oggi scoperti o in via di scopertura***
- *In particolare è previsto un **potenziamento dell'organico degli RCUPS di filiale**, con il passaggio da un paradigma di dimensionamento basato sullo span of control per UP (1:12 medio) a **uno span of control per SCF (1:14 medio)**, al fine di riequilibrare il rapporto tra risorse di vendita e risorse di coordinamento.*

- *Al fine di ottimizzare il funzionamento dei processi e capitalizzare le evoluzioni di processo/sistema introdotte negli ultimi anni, è prevista una revisione del modello organizzativo delle strutture di **staff di filiale**, con riallineamento e dei perimetri di competenza delle figure professionali previste nelle strutture target.*

- *L'intervento abilita un **recupero di efficienza** di circa 140 risorse, individuate in **ambiti diversi dal commerciale**, da riorientare in **strutture di produzione**.*