

Verbale di incontro

Il giorno 8 Marzo 2016

tra

POSTE ITALIANE S.p.A.

e

SLC-CGIL, SLP-CISL, UILposte, FAILP-CISAL, CONFSAL Com.ni e UGL Com.ni

In data odierna, a seguito di precedenti sessioni di approfondimento, le Parti si sono incontrate per definire alcune tematiche relative a Mercato Privati.

L'Azienda ha presentato un progetto di evoluzione dei formati in ambito UU.PP. volto a intercettare al meglio le potenzialità offerte dal mercato in costante evoluzione. Pertanto a decorrere da marzo 2016 si procederà con il progressivo superamento dei Corner Assicurativi e con l'attivazione dei Corner UP che verranno presidiati da Operatori di Accoglienza, per i quali si confermano le previsioni contrattuali relative agli OSP; parallelamente è prevista l'estensione delle sale assicurative (cfr all.1).

A riguardo, entro il 18 marzo si svolgeranno a livello territoriale incontri finalizzati ad approfondire le specifiche ricadute occupazionali del progetto che prevede l'estensione massima a 150 Corner UP entro la fine dell'anno.

In relazione al formato Corner UP l'Azienda emanerà specifiche disposizioni operative e fornirà adeguate dotazioni finalizzate a garantire la gestione in sicurezza dei valori da parte dell'operatore.

Con riferimento alle soluzioni organizzative individuate per la gestione dei quadri di Mercato Privati non più in posizione e da riqualificare, in considerazione della scadenza dell'arco temporale definito per le attività progettuali, l'Azienda ha rappresentato alle Organizzazioni Sindacali l'evoluzione dei tre progetti temporanei dedicati (cfr all. 2):

1) Rafforzamento Presidio Territoriale Filatelia: le risorse coinvolte nel progetto saranno prevalentemente impiegate per implementare la nuova rete dei Referenti Territoriali della Filatelia, di cui all'allegato 3. Tali referenti, la cui job description sarà oggetto di approfondimento nell'ambito della Commissione Inquadramento, assicureranno - con un presidio dedicato per gruppi di filiali - la gestione delle attività commerciali relative al settore filatelico e le relazioni istituzionali su territorio di competenza.

A riguardo, nell'ambito degli incontri territoriali di cui sopra, le Parti effettueranno un approfondimento al fine di apprezzare eventuali contributi sulle aggregazioni di filiali individuate e relativa sede di presidio, tenendo conto della necessaria salvaguardia della figura professionale ivi operante, ferme restando le numeriche definite per AT indicate nell'allegato 3. Il personale interessato dal progetto che non troverà collocazione come Referente Territoriale di Filatelia sarà reimpiegato con modalità analoghe a quelle previste al successivo alinea;

2) Rafforzamento Presidio sui Processi Operativi: a decorrere dal mese di marzo 2016, le risorse impiegate nel progetto saranno assegnate, nell'ambito della provincia di riferimento o su base volontaria al di fuori della provincia, in UU.PP. caratterizzati da particolare complessità operativa e organizzativa, in attività di supporto al DUP. Tale percorso, della durata massima di dodici mesi, sarà finalizzato alla riqualificazione professionale propedeutica alla proficua ricollocazione in coerenza con gli assetti organizzativi e con il livello inquadramentale posseduto;

Selvetto Ferrare

3) Professional di Filiale: le risorse coinvolte continueranno ad operare nell'ambito del progetto e saranno reimpiegate progressivamente in relazione alle posizioni coerenti con il proprio livello inquadramentale che tempo per tempo dovessero rendersi disponibili.

Marchi
mu
4

In relazione all'accordo del 12 giugno 2015 e al verbale di incontro del 10 novembre 2015 Azienda e OO.SS. hanno effettuato una complessiva verifica dell'avanzamento delle azioni di ricollocazione delle risorse in eccedenza in essi definite.

Mobilità in deroga

- 1) Fermo restando, per le figure professionali indicate in allegato 4, il rispetto di quanto previsto dagli accordi territoriali in tema di mobilità volontaria, a decorrere dal 10 marzo 2016 e fino al 15 marzo 2016 le risorse di livello B in eccedenza a seguito dell'accordo del 12 giugno 2015, verranno contattate dalle funzioni RU territoriali al fine di offrire, laddove presente, l'eventuale posizione di livello B disponibile in ambito provinciale/regionale, in coerenza con le aggregazioni di figure professionali definite in allegato 4.
- 2) Successivamente, dal 21 marzo 2016 sarà fornito agli RU territoriali l'elenco delle province in ambito nazionale ancora disponibili, i quali provvederanno a chiedere alle risorse eccedentarie rimanenti la disponibilità al trasferimento presso una delle sedi indicate, in coerenza con le aggregazioni di figure professionali definite in allegato 4. Tale processo dovrà concludersi entro il 29 marzo 2016. In caso di richieste coincidenti per la stessa sede, sulla base di un'analisi effettuata centralmente, verrà data priorità alle risorse con maggiore anzianità di servizio ed a parità di condizioni, con maggiore anzianità anagrafica.
- 3) In seguito, tutte le risorse di livello B assegnate in province nelle quali, a valle delle precedenti fasi, dovessero ancora insistere eccedenze, potranno fare richiesta di mobilità, dal 4 Aprile ed entro l'8 Aprile 2016, presso una delle province messe a disposizione. A tal fine l'Azienda renderà disponibile il dettaglio delle province eccedentarie e delle province accipienti con le relative disponibilità entro il 4 Aprile 2016.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Le domande di mobilità nazionale presentate saranno ordinate, per le aggregazioni di figure professionali di cui all'allegato 4, in graduatorie sulla base del criterio della maggiore anzianità di servizio e, a parità di punteggio, della maggiore anzianità anagrafica.

Verrà dato seguito alle richieste per le risorse, applicate entro 30 km dalla sede di lavoro dei colleghi in eccedenza ed in coerenza con le aggregazioni di figure professionali definite in allegato 4, che consentano con la loro movimentazione di liberare una posizione dove verrà ricollocata la risorsa in eccedenza, sulla base dei criteri definiti nell'accordo del 12 giugno 2015.

Qualora le richieste siano coerenti con i criteri sopra definiti, le risorse verranno contattate nella settimana tra il 18 ed il 23 di Aprile per offrire la specifica sede disponibile nella provincia richiesta. Le risorse avranno 3 giorni lavorativi per valutare la proposta, una volta accettata la sede non è ammessa la rinuncia.

Le Parti convengono che i trasferimenti così definiti avranno priorità rispetto alle graduatorie in vigore ai sensi dell'accordo del 22 maggio 2013 e del verbale del 17 dicembre 2015.

A valle del processo di mobilità sopra descritto, qualora dovessero permanere ulteriori esigenze di ricollocazione delle risorse citate, le Parti convengono che le stesse, nelle

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Roberto...

Riccardo...

more dell'individuazione di una proficua collocazione professionale in coerenza con gli assetti organizzativi previsti e con il proprio livello inquadramentale verranno temporaneamente impiegate negli UU.PP. in attività di front end in coerenza con i criteri di cui all'intesa del 12 giugno 2015. L'Azienda conferma il proprio intendimento, qualora si verificassero successivamente ulteriori possibilità di ricollocazione delle risorse coerenti con i criteri previsti dall'accordo del 12 giugno 2015, alla soddisfazione di tali esigenze di impiego, fermo restando il rispetto del criterio di coerenza professionale.

h

Relativamente invece al personale quadro che - ad oggi - risulta ancora in eccedenza per effetto delle intese del 12 giugno 2015 e del 10 novembre 2015 ed a seguito delle azioni in esse previste, lo stesso verrà impiegato nell'ambito degli UU.PP. della provincia di assegnazione, o su base volontaria al di fuori della provincia, caratterizzati da particolare complessità operativa e organizzativa, in attività di supporto al DUP. Tale percorso, della durata massima di dodici mesi, sarà finalizzato alla riqualificazione professionale propedeutica alla proficua ricollocazione in coerenza con gli assetti organizzativi e con il livello inquadramentale posseduto. Resta inteso che l'Azienda verificherà la possibilità di impiego anche in altri ambiti organizzativi, in coerenza con le professionalità maturate e con le specifiche necessità territoriali.

[Handwritten signature]

Rispetto alla sperimentazione del presidio nella giornata del sabato del personale della funzione Commerciale Privati di Filiale - avviata con l'accordo del 12 giugno 2015 e con le successive intese territoriali - in considerazione dei positivi risultati in termini produttivi, si conferma la percentuale individuata del 33% del personale assegnato. Sempre in relazione all'orario di lavoro, le Parti convengono di rimodulare la prestazione oraria dello Specialista Consulente Finanziario Imprese così come descritto nell'allegato 5 al presente verbale, anche al fine di renderla coerente con quella dello SCI.

Rispetto gli uffici postali dei cluster B aperti al pubblico sei giorni alla settimana e A2, le Parti confermano che, a fronte di revisioni organizzative riguardanti anche altre Funzioni aziendali, anche in logica di reimpiego occupazionale, verrà privilegiata l'assegnazione di risorse su tali UU.PP., in coerenza con le previsioni dell'accordo del 12 giugno 2015.

[Handwritten signature]

Relativamente alla figura professionale dello Specialista Commerciale Promotore Finanziario, al fine di valorizzare le opportunità legate all'attuale contesto di mercato, ferma restando la figura professionale, gli SCPF temporaneamente opereranno prevalentemente all'interno degli UU.PP. dotati di postazione fisica disponibile, con il medesimo orario di lavoro previsto per l'ufficio.

[Handwritten signature]

In relazione al Nuovo Modello di Servizio Retail, l'Azienda ha illustrato l'estensione del progetto ad ulteriori 309 UU.PP. a partire dal mese di marzo 2016. L'estensione proseguirà nel corso del 2016 per un complessivo di 2.300 UU.PP..

Relativamente ai KPI operazionali, l'Azienda nel confermare la loro specifica finalità volta a individuare eventuali criticità e governare le conseguenti azioni necessarie a correggere le anomalie riscontrate, precisa che il raggiungimento degli stessi, ben lungi dall'essere una finalità auto referenziata, contribuisce al miglioramento complessivo delle performance aziendali e alla soddisfazione della clientela.

In particolare, in merito alle segnalazioni sindacali relative alla gestione delle controtransazioni, l'Azienda si impegna a richiamare l'attenzione dei territori alla corretta applicazione di quanto previsto e disciplinato dalle disposizioni in materia, anche al fine di evitare le disomogeneità riscontrate con particolare riferimento alle istruzioni operative che definiscono passaggi e regole necessari a gestire le singole controtransazioni.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Large handwritten signature]

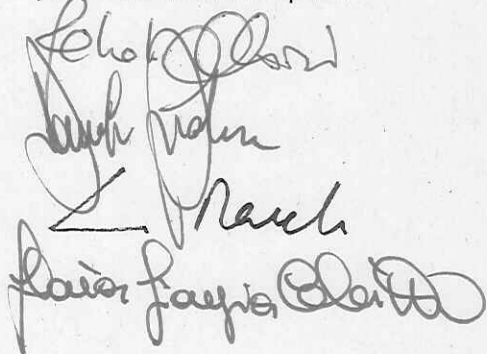
Con riferimento alla confluenza organizzativa realizzata nel 2011 delle figure degli Specialisti Post Vendita del segmento reclami all'interno dei TSC, si specifica che, le stesse, secondo le numeriche di cui all'allegato 6, osserveranno l'orario vigente nei siti TSC assumendo la figura professionale di Specialista TSC. Parimenti, anche al fine di valorizzare l'attività di formazione all'interno dei Contact Center, anche la figura del tutor formativo seguirà le matrici orarie di riferimento, in coerenza con le specifiche attività formative.

Le Parti concordano che i progetti di formazione volti a sostenere i processi di reimpiego e di mobilità illustrati nella presente intesa dovranno essere oggetto di analisi nell'ambito dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riquilificazione Professionale.

Inoltre, l'Azienda si impegna a convocare l'osservatorio previsto dal Protocollo sulla Proposizione Commerciale del 22 ottobre 2013 entro il primo semestre del corrente anno.

Le Parti, entro il mese di settembre 2016, effettueranno un incontro di verifica dello stato di realizzazione complessivo dei processi definiti con il presente verbale.

per Poste Italiane S.p.A.:



Four handwritten signatures in black ink, stacked vertically, representing the company's representatives.

per le OO.SS.:

SLC - CGIL

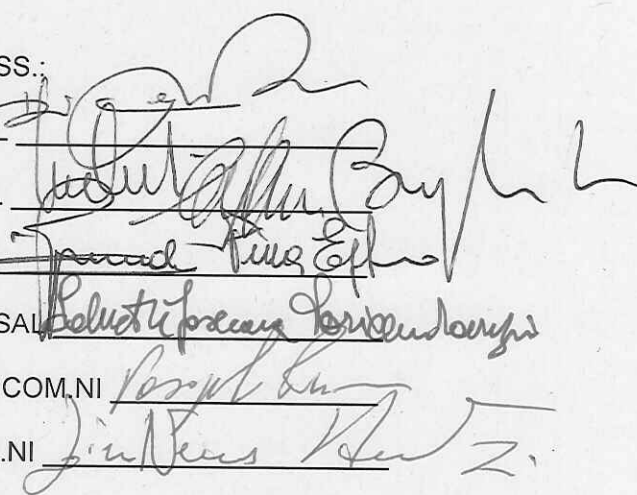
SLP - CISL

UIL poste

FAILP - CISAL

CONFSAL COM.NI

UGL COM.NI



Handwritten signatures for six different unions, each written over a horizontal line. The unions listed are SLC - CGIL, SLP - CISL, UIL poste, FAILP - CISAL, CONFSAL COM.NI, and UGL COM.NI.

ALLEGATO 1

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Evoluzione Formati UP



Nuova Rete Corner UP
 Riattivazioni Sale Assicurative

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Marzo 2016



Analisi del Contesto → Interventi

Sperimentazione Corner UP Fase TEST

- La sperimentazione ha previsto una fase **pilota** con l'installazione di **3 Corner UP** 2015 (Vasto, Monza e Napoli Soccavo)
- Gli UP sono stati individuati tra quelli del NMdS su cui è assegnato l'**Operatore di Accoglienza**, con un certo numero di sale e con **alta transazionalità**
- **Esito positivo della sperimentazione**

Rete Corner Assicurativi

In un contesto di mercato in continua evoluzione, sempre più orientato all'offerta di prodotti di protezione a maggior valore aggiunto, che richiedono un processo di consulenza al Cliente maggiormente strutturato, si è rilevata la necessità di focalizzare la gestione del bisogno di protezione e previdenza dei Clienti in Sala Assicurativa

ATTIVAZIONE NUOVA RETE CORNER UP PER ARRICCHIMENTO CONTI

SUPERAMENTO FORMATO CORNER ASSICURATIVO E RIATTIVAZIONE SALE ASSICURATIVE

Posteitaliane

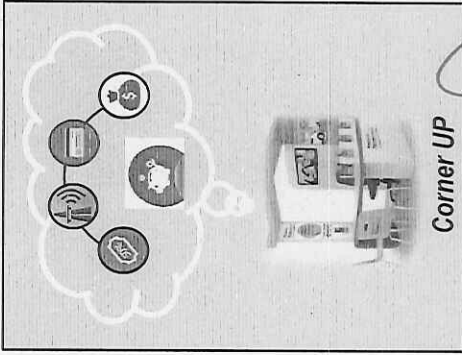
INTERVENTI

RAZIONALI

1

**ATTIVAZIONE NUOVA
RETE CORNER UP
PER
ARRICCHIMENTO
CONTI**

BancoPosta



Impiego del formato Corner per la vendita di prodotti **accessori al conto**.
La finalità è quella di ingaggiare il cliente in attesa nell'UP in modo da poter illustrare le potenzialità inespresse del proprio conto e **cogliere eventuali possibilità di UP Selling**

Obiettivo:
attivazione di **150 Corner UP** entro l'anno

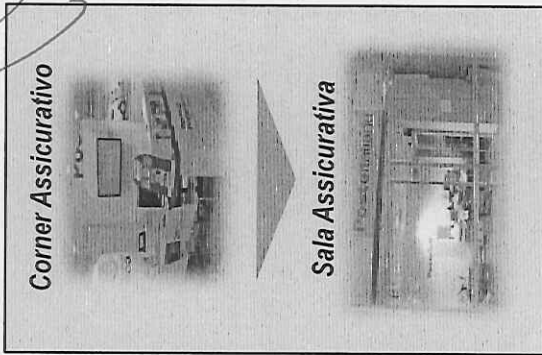


2

**SUPERAMENTO
FORMATO CORNER
ASSICURATIVO E
RIATTIVAZIONE
SALE
ASSICURATIVE**

Postevida
Posteassicura

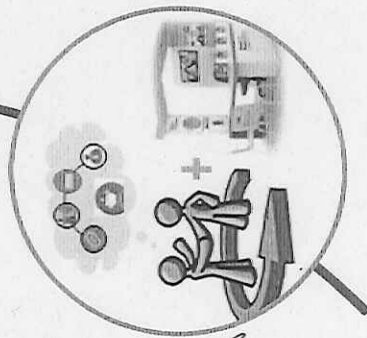
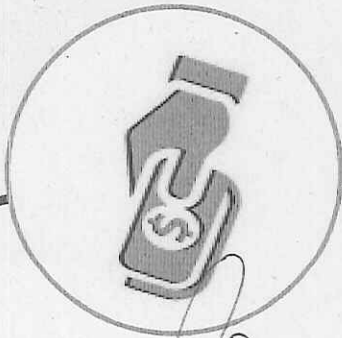
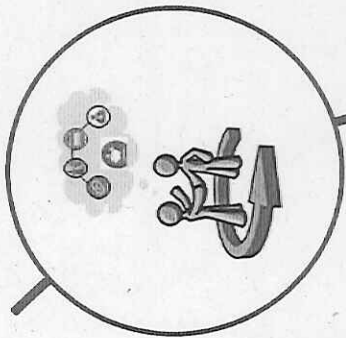
Gruppo Assicurativo Postevida



Riconduzione delle attività di vendita di prodotti Assicurativi all'interno della sala assicurativa evolverà verso un **modello welfare a 360°**

Obiettivo:
riattivazione di **100 Sale Assicurative** entro l'anno





Allo stato attuale la figura di Operatore d'Accoglienza svolge una **funzione tendenzialmente informativa e di indirizzamento** nei confronti della clientela dell'Ufficio Postale nella fase di attesa in sala.

La presenza del corner in sala può rappresentare un'opportunità per coprire contestualmente sia la fase di informazione che l'eventuale fase di **proposizione e finalizzazione della vendita di alcuni servizi accessori**, qualora il cliente risulti interessato.

A tal fine abbiamo previsto il presidio del corner UP per mezzo della risorsa ODA, che verrà appositamente formata sulle caratteristiche tecniche dei prodotti oggetto di offerta e sulle principali caratteristiche della clientela degli UP coinvolti

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

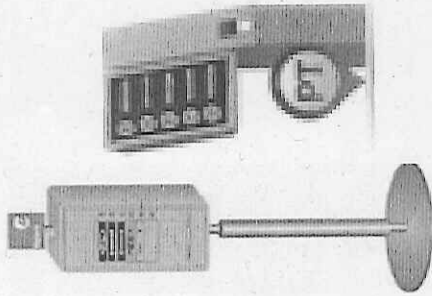
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

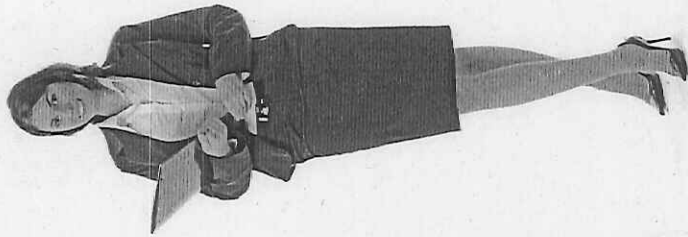
Posteitaliane

[Handwritten mark]

«SEMPLIFICA» la gestione del traffico in UP, specialmente nei momenti di picco, supportando il cliente in tutte le fasi antecedenti la fruizione del servizio con particolare rigua all'utilizzo del gestore attese



«INTERAGISCE» proattivamente con i Clienti, individuandone i bisogni e fornendo, eventualmente, informazioni sul catalogo prodotti e sui servizi offerti in Ufficio Postale,



«INDIRIZZANDOLI» verso i canali di vendita più adeguati

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

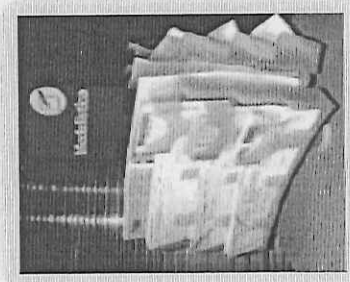
[Handwritten signature]

PROPONE

i servizi accessori al Conto Corrente, secondo le esigenze dei Clienti,

FINALIZZANDOLI presso il CORNER UP

«SUPPORTA» i clienti nell'individuazione e nella compilazione della modulistica necessaria



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Posteitaliane

Pianificazione Interventi

2015		2016			
4° Trim		1° Trim	2° Trim	3° Trim	4° Trim

Fase 1

Attivazione di 3 corner UP pilota sugli UP di;

- Monza
- Vasto
- Napoli Soccavo



Fase 2

Conversione dei ca. 60 Corner Assicurativi in corner UP

La lista degli UP è in via di condivisione con il Territorio*

Fase 3

Attivazione ulteriori 90 Corner UP già acquistati



* Sarà nostra cura fornire la lista completa non appena disponibile

Handwritten signatures and initials are present throughout the document, including a large signature at the top left, a signature above the timeline, and several signatures below the phases.

Numeriche Corner UP – Sale Assicurative

AS/IS

47 Sale Assicurative

+

59 Corner Assicurativi

3 Corner UP

209 Operatori di Accoglienza

Giugno 2016*

**circa 100 Sale Assicurative
con superamento Corner
Assicurativi**

62 Corner UP

246 Operatori di Accoglienza

*Numeriche in fase di validazione da parte del territorio

Lino Spina

Antonio

Posteitaliane

AREA TERRITORIALE	N° CORNER UP
Centro	12
Centro 1	3
Centro Nord	7
Lombardia	9
Nord Est	7
Nord Ovest	4
Sicilia	4
Sud	8
Sud 1	8
TOTALE	62

Posteitaliane

[Handwritten signatures and notes at the top of the page]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

ALLEGATO 2

Quadri Fuori Posizione

Evoluzione Progetti di Riqualificazione

Marzo 2016

Posteitaliane

[Handwritten signatures]

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures]

[Handwritten signatures]

1

Nell'ambito dell'incontro sindacale di giugno 2014 sono state condivise le logiche di gestione dei Quadri Fuori Posizione, anche attraverso la definizione di **tre progetti temporanei finalizzati alla riqualificazione delle risorse interessate**

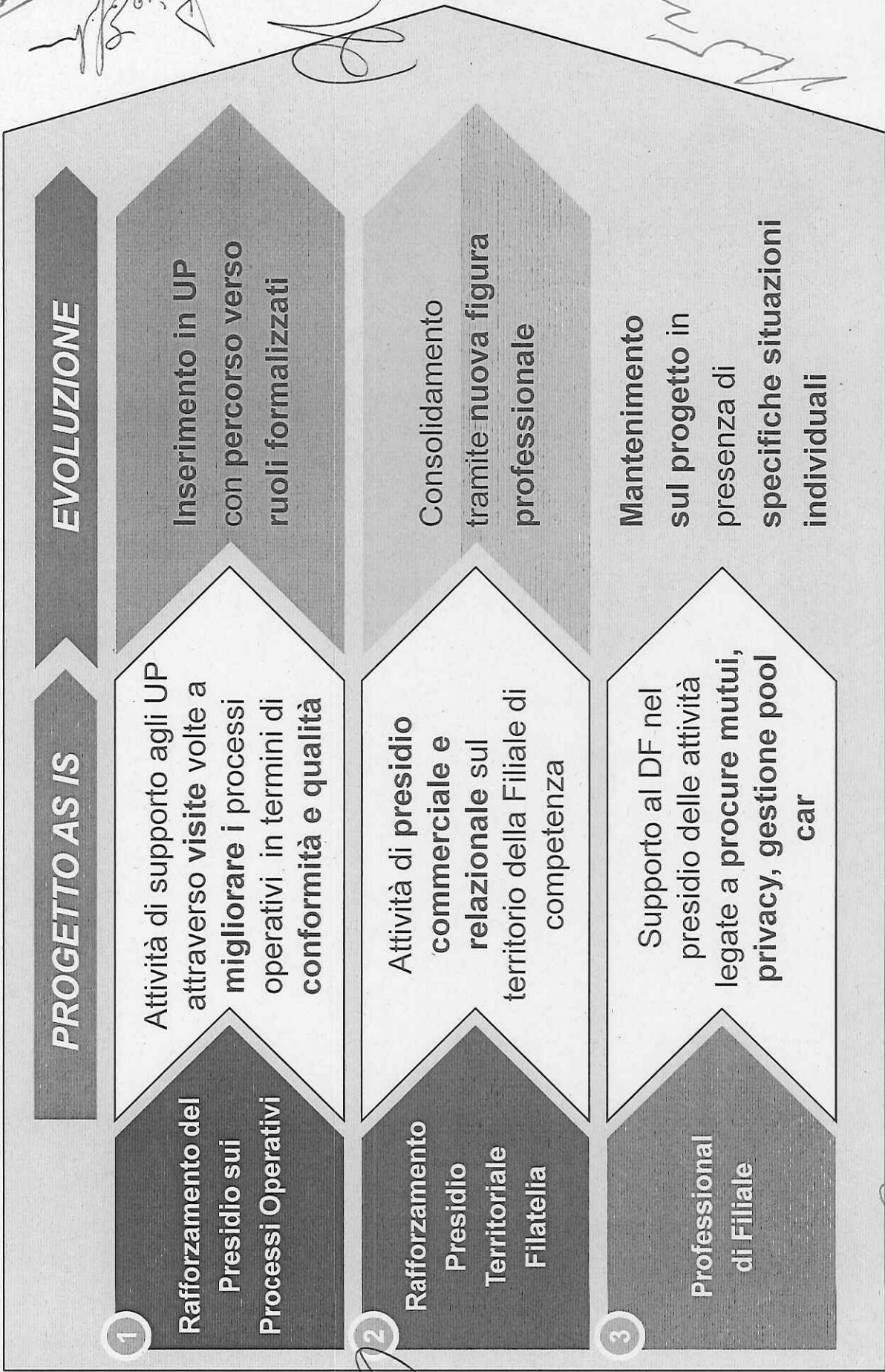
2

Le risorse coinvolte, con particolare riferimento al progetto Presidio Processi Operativi e Progetto Filatelia, hanno quindi avuto modo di apprendere o approfondire le tematiche connesse alla gestione dei processi operativi e commerciali di UP e Filiale, con il fine ultimo del **futuro reinserimento in produzione**

3

Di seguito vengono descritte le logiche evolutive dei 3 progetti

I Progetti di Riqualificazione



MF/HRBPMP/00

Posteitaliane

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

L'intervento organizzativo giugno 2014 → febbraio 2016

AT	TOT. Quadri Fuori Posizione - Giugno 2014
Nord Ovest	46
Nord Est	19
Lombardia	33
Centro Nord	27
Centro 1	16
Centro	74
Sud	50
Sud 1	56
Sicilia	21
TOTALE	342

TOT. Quadri allocati sui progetti - OGGI
26
10
24
16
11
30
36
24
13
190*

* Al netto di alcune risorse che hanno sottoscritto l'esodo

Posteitaliane

Dettaglio per progetto - AS IS

AT	Rafforzamento presidio processi operativi	Rafforzamento presidio Filatelia	Professional di Filiale
Nord Ovest	11	9	6
Nord Est	4	3	3
Lombardia	7	13	4
Centro Nord	6	7	3
Centro 1	3	7	1
Centro	17	9	3
Sud	14	7	15
Sud 1	15	1	8
Sicilia	5	1	7
TOTALE	82	58*	50

TOTALE

190

OGGI

* Al netto di alcune risorse che hanno sottoscritto l' esodo

Posteitaliane

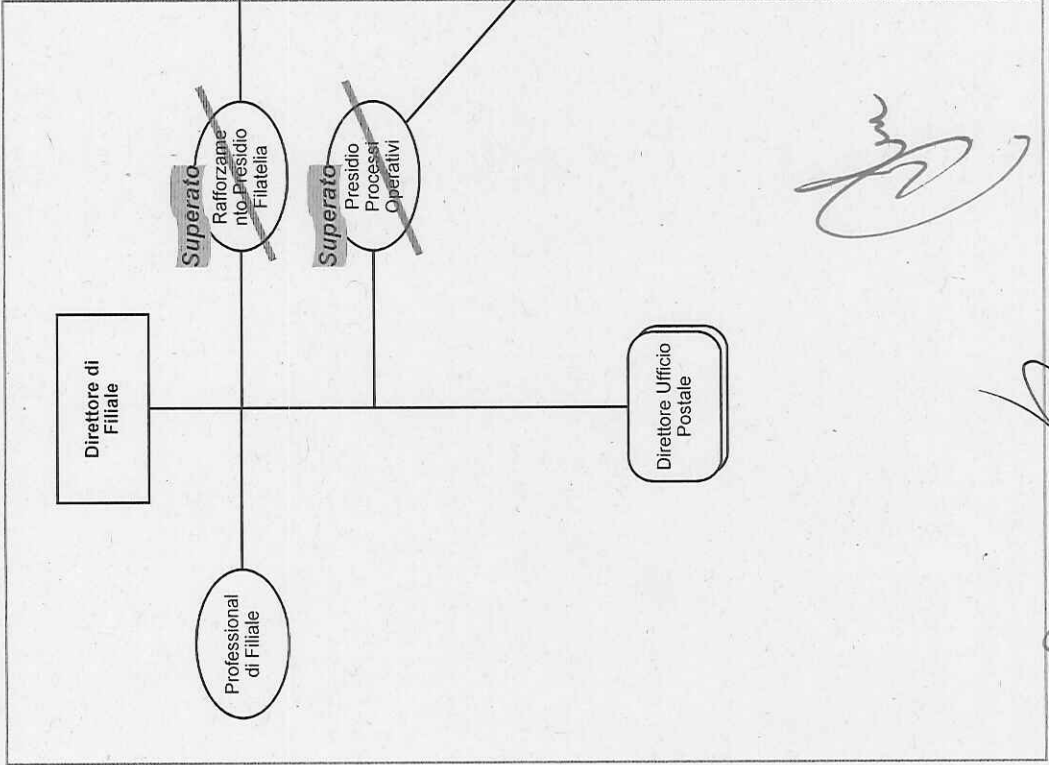
Sintesi Intervento Organizzativo

LEGENDA

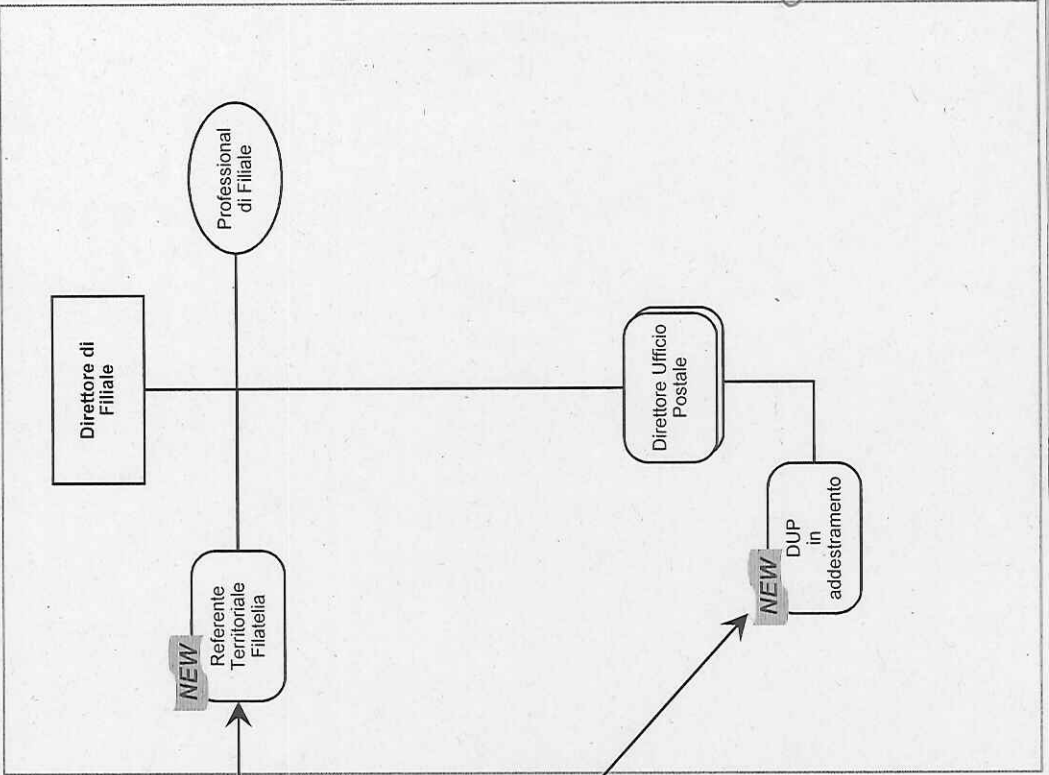
Figura Professionale (rectangle)

Progetto (oval)

AS IS



TO BE

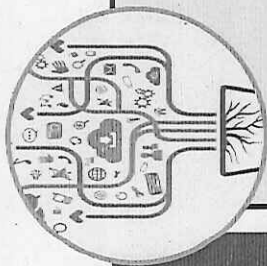


Posteitaliane

Handwritten signatures and notes at the top of the page.

Handwritten signatures and notes on the right side of the page.

Handwritten signature at the bottom right.



PRESIDIO PROCESSI OPERATIVI

FASE 1:
Formazione Operativa in Filiale



FASE 2:
Inserimento in UP

Rafforzamento del presidio sui processi operativi attraverso l'inserimento di figure in ambito di Filiale che curino, anche attraverso il diretto supporto agli UP, le attività connesse al rispetto degli obiettivi di conformità e qualità, con particolare attenzione alle priorità/criticità segnalate da
Gestione Operativa

Inserimento, da marzo 2016, delle risorse che hanno esaurito il percorso di formazione in filiale* all'interno di UP caratterizzati da una forte complessità operativa e organizzativa**, attraverso un percorso finalizzato alla riconduzione su ruoli formalizzati. Le risorse avranno mansioni di supporto al DUP, con eventuale distacco in altro UP qualora si manifesti la necessità di sostituzione di un DUP in attesa di una posizione coerente con il loro profilo

*Possibile inserimento anche di risorse fuori posizione rivententi da altri ambiti organizzativi

**Definita prevalentemente in termini di numero di clienti serviti, numero ed eterogeneità figure commerciali presenti, ricavi

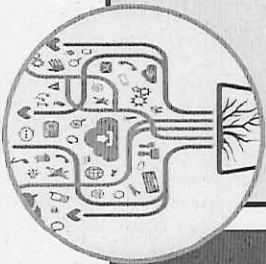
Handwritten signatures and notes at the top of the page.

Handwritten signature at the bottom left.

Handwritten signature and code: AMP/HRBPMP/00

RAFFORZAMENTO PRESIDIO FILATELIA

2



FASE 1:
Presidio
Commerciale
in Filiale



FASE 2:
Consolidamento

Rafforzamento del presidio su comparto Filatelia attraverso l'inserimento di figure di riferimento in ambito di Filiale, che assicurino le gestione delle attività di presidio commerciale, il supporto alla rete di UP, con particolare attenzione agli UP dotati di Sportello Filatelico e le relazioni istituzionali su territorio

Superamento del Progetto e creazione di una nuova figura professionale in ambito di Filiale volta al presidio delle attività commerciali e relazionali sul territorio, da coprire attraverso le risorse già formate nell'ambito del progetto
«Rafforzamento Presidio Filatelia»

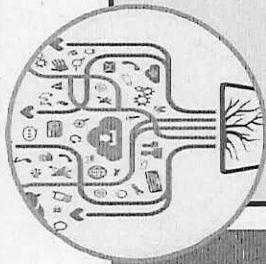
Posteitaliane

Handwritten signatures and notes at the top of the page, including a large signature on the left and several smaller ones across the top.

Handwritten signature at the bottom right of the page.

Handwritten signatures and notes at the bottom right of the page, including a large signature and some scribbles.

Evoluzione del Progetto Professional di Filiale



FASE 1:
Miscellanea
di
Attività



FASE 2:
Mantenimento
su esigenze
specifiche

PROFESSIONAL DI FILIALE

Accentramento del presidio di alcune attività di Filiale, laddove i volumi lo rendono possibile, semplificando i punti di riferimento per i DF e per le funzioni coinvolte, in particolare MP/CP/Servizi Finanziari (per procure mutui), MP/PIST(per aspetti legati alla privacy), MP/AC (per pool car).

Mantenimento delle risorse coinvolte nell'ambito del progetto in funzione della presenza di specifiche situazioni individuali e della eventuale disponibilità di posizioni coerenti sul territorio

Stefano...

Stefano...

Stefano...

Stefano...

Stefano...

Stefano...

Stefano...

Posteitaliane

ALLEGATO 3

Evoluzione Filatelia

Nuova Rete Referenti Territoriali

Marzo 2016

Posteitaliane

Razionali d'intervento

RAZIONALI DI INTERVENTO

- ✓ La finalità del progetto è di rafforzare il presidio del comparto Filatelia, creando delle figure di riferimento in ambito di Filiale che assicurino le gestione delle attività commerciali sul comparto Filatelico, compreso il supporto alla rete di UP (con particolare attenzione agli UP dotati di Sportello Filatelico), e le relazioni istituzionali su territorio.
- ✓ La manovra prevede contestualmente il superamento del progetto "Presidio Filatelia".

Posteitaliane

Descrizione attività (1/2)

3

1

SERVIZI TEMPORANEI CON ANNULLO SPECIALE (PRE E POST VENDITA, VENDITA)

- ✓ Proposta/ricezione richieste di attivazione di servizi filatelici temporanei dotati di bolli speciali;
- ✓ Scouting eventi territoriali per selezione nuovi clienti potenziali;
- ✓ Assistenza al cliente per il perfezionamento del contratto, la realizzazione dei bolli speciali e delle cartoline tipo B e cura degli aspetti legali, amministrativi e contabili;
- ✓ Pianificazione e organizzazione attività propedeutiche all'attivazione del Servizio Filatelico Temporaneo, compresa la verifica di idoneità degli spazi dedicati al Servizio stesso, per l'inoltrò delle richieste/autorizzazioni alle amministrazioni comunali per l'occupazione di suolo pubblico, nonché la selezione del mix prodotti da commercializzare presso il ST stesso
- ✓ Responsabilità su ricezione, custodia e corretto utilizzo dell'annullo speciale;
- ✓ Gestione delle richieste di commissioni filateliche da parte dei collezionisti;
- ✓ Consuntivazione dei risultati di vendita per riscontro ai Referenti di Area e alla funzione Filatelica.

Descrizione attività (2/2)

2 MANIFESTAZIONI FIERISTICHE E PROGETTI SPECIALI (Filatelia e Scuola; Filatelia nelle Carceri)

- ✓ Supporto alle funzioni di Filiale e alla funzione centrale Filatelia per le **manifestazioni fieristiche nazionali o locali** e per le esposizioni filateliche allestite presso sedi istituzionali da parte di associazioni/organizzazioni di settore;
- ✓ Implementazione dei progetti secondo le indicazioni dei protocolli sottoscritti da PI con i **partner istituzionali** (es: MISE, MIUR e Ministero di Giustizia);
- ✓ Cura le attività connesse alle lezioni e allo svolgimento delle stesse.

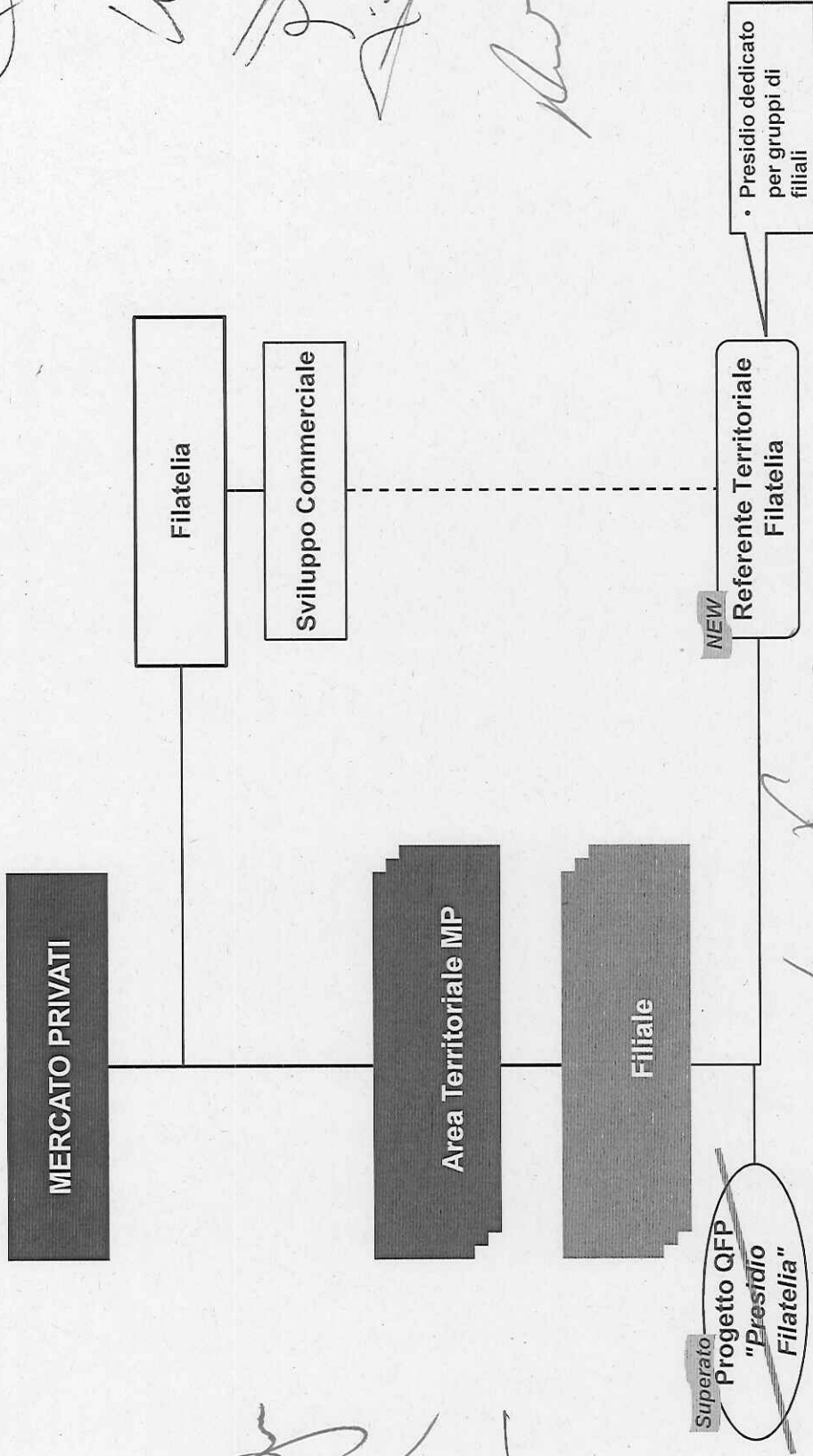
3 DISTRIBUZIONE, MICRO-LOGISTICA E COMMERCIALIZZAZIONE

- ✓ Interfaccia con i Depositi Territoriali e supporto al processo di micro logistica tra gli UP;
- ✓ Verifica sull'approvvigionamento di Carte Valori Postali e prodotti filatelici presso gli UP e i Servizi Temporanei;
- ✓ Cura della gestione reclami di competenza della Filiale e supporto nella gestione dei reclami pervenuti a livello centrale;
- ✓ Assicura la spinta commerciale sugli UP (con particolare riferimento alla rete di Sportelli Filatelici) per i prodotti di competenza, in raccordo con i Referenti Commerciali di Comparto in ambito AT.

Posteitaliane

Disegno organizzativo

— Dipendenza gerarchica
- - - Coordinamento Funzionale



Posteitaliane

5

Scorchi

Linea Funz

L. 10/11/00

[Handwritten signatures]

Dimensionamento per AT

AT	N° REFERENTI PREVISTI
CENTRO	8
CENTRO 1	6
CENTRO NORD	6
LOMBARDIA	8
NORD EST	6
NORD OVEST	6
SUD	4
SUD 1	3
SICILIA	3
TOTALE	50

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Posteitaliane

Dimensionamento per Filiale (1 di 4)

FILIALE	REGIONE	AT	MACRO ZONA	ALLOCAZIONE REFERENTE	TOTALE DIMENSIONAMENTO
ROMA 1 CENTRO	Lazio	CENTRO	C-1	1	8
ROMA 5 OVEST	Lazio	CENTRO	C-2		
VITERBO	Lazio	CENTRO	C-2	1	
ROMA 4 EST	Lazio	CENTRO	C-3	1	
ROMA 3 SUD	Lazio	CENTRO	C-3		
ROMA 2 NORD	Lazio	CENTRO	C-4	1	
RIETI	Lazio	CENTRO	C-4		
L'AQUILA	Abruzzo	CENTRO	C-4		
LATINA	Lazio	CENTRO	C-5	1	
FROSINONE	Lazio	CENTRO	C-5		
CHIETI	Abruzzo	CENTRO	C-6	1	
TERAMO	Abruzzo	CENTRO	C-6		
PESCARA	Abruzzo	CENTRO	C-6		
CAGLIARI	Sardegna	CENTRO	C-7		
NUORO	Sardegna	CENTRO	C-7	1	
ORISTANO	Sardegna	CENTRO	C-8		
SASSARI	Sardegna	CENTRO	C-8	1	
SIENA	Toscana	CENTRO 1	C1-1		
PISA	Toscana	CENTRO 1	C1-1	1	
GROSSETO	Toscana	CENTRO 1	C1-2		
LIVORNO	Toscana	CENTRO 1	C1-2	1	
Firenze 1 Citta'	Toscana	CENTRO 1	C1-3	1	
AREZZO	Toscana	CENTRO 1	C1-4		
Firenze 2 Provincia	Toscana	CENTRO 1	C1-4	1	
LUCCA	Toscana	CENTRO 1	C1-5		
MASSA CARRARA	Toscana	CENTRO 1	C1-5		
PISTOIA	Toscana	CENTRO 1	C1-5		
PRATO	Toscana	CENTRO 1	C1-5	1	
PERUGIA	Umbria	CENTRO 1	C1-6	1	
TERNI	Umbria	CENTRO 1	C1-6		

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures and notes at the top of the page]

Posteitaliane

Dimensionamento per Filiale (2 di 4)

FILIALE	REGIONE	AT	MACRO ZONA	ALLOCAZIONE REFERENTE	TOTALE DIMENSIONAMENTO	
ANCONA	Marche	CENTRO NORD	CN - 1	1	6	
MACERATA	Marche	CENTRO NORD	CN - 1			
ASCOLI PICENO	Marche	CENTRO NORD	CN - 1			
FERMO	Marche	CENTRO NORD	CN - 1			
PESARO-URBINO	Marche	CENTRO NORD	CN - 2			
FORLÌ	Emilia Romagna	CENTRO NORD	CN - 2			
RIMINI	Emilia Romagna	CENTRO NORD	CN - 2	1		
RAVENNA	Emilia Romagna	CENTRO NORD	CN - 3			
FERRARA	Emilia Romagna	CENTRO NORD	CN - 3	1		
Bologna 1 Citta'	Emilia Romagna	CENTRO NORD	CN - 4			
Bologna 2 Provincia	Emilia Romagna	CENTRO NORD	CN - 4	1		
MODENA	Emilia Romagna	CENTRO NORD	CN - 5	1		
PARMA	Emilia Romagna	CENTRO NORD	CN - 6	1		
REGGIO EMILIA	Emilia Romagna	CENTRO NORD	CN - 6			
PIACENZA	Emilia Romagna	CENTRO NORD	CN - 6			
MANTOVA	Lombardia	LOMBARDIA	L - 1	1		8
CREMONA	Lombardia	LOMBARDIA	L - 1			
LODI	Lombardia	LOMBARDIA	L - 1			
BRESCIA 1	Lombardia	LOMBARDIA	L - 2	1		
BRESCIA 2	Lombardia	LOMBARDIA	L - 2			
SONDRIO	Lombardia	LOMBARDIA	L - 3			
LECCO	Lombardia	LOMBARDIA	L - 3	1		
BERGAMO 1	Lombardia	LOMBARDIA	L - 4	1		
BERGAMO 2	Lombardia	LOMBARDIA	L - 4			
VARESE	Lombardia	LOMBARDIA	L - 5			
COMO	Lombardia	LOMBARDIA	L - 5	1		
MONZA	Lombardia	LOMBARDIA	L - 5			
MILANO 2 NORD	Lombardia	LOMBARDIA	L - 6			
BUSTO ARSIZIO	Lombardia	LOMBARDIA	L - 6	1		
MILANO 5 EST	Lombardia	LOMBARDIA	L - 6			
PAVIA	Lombardia	LOMBARDIA	L - 7	1		
MILANO 3 SUD	Lombardia	LOMBARDIA	L - 7			
MILANO 4 OVEST	Lombardia	LOMBARDIA	L - 7			
MILANO 1 CITTA'	Lombardia	LOMBARDIA	L - 8	1		

Handwritten signatures and notes:
 - Top left: *Francesco...*
 - Middle left: *Luca...*
 - Middle right: *Luca...*
 - Bottom right: *Luca...*

Posteitaliane

Handwritten signature

Dimensionamento per Filiale (3 di 4)

FILIALE	REGIONE	AT	MACRO ZONA	ALLOCAZIONE REFERENTE	TOTALE DIMENSIONAMENTO	
BOLZANO	Trentino Alto Adige	NORD EST	NE - 1	0	6	
TRENTO	Trentino Alto Adige	NORD EST	NE - 1	1		
TRIESTE	Friuli Venezia Giulia	NORD EST	NE - 2	1		
GORIZIA	Friuli Venezia Giulia	NORD EST	NE - 2	0		
UDINE	Friuli Venezia Giulia	NORD EST	NE - 2	0		
PORDENONE	Friuli Venezia Giulia	NORD EST	NE - 3	1		
BELLUNO	Veneto	NORD EST	NE - 3	0		
TREVISO	Veneto	NORD EST	NE - 3	0		
VICENZA	Veneto	NORD EST	NE - 4	1		
PADOVA	Veneto	NORD EST	NE - 4	0		
VENEZIA	Veneto	NORD EST	NE - 5	1		
ROVIGO	Veneto	NORD EST	NE - 5	0		
LEGNAGO	Veneto	NORD EST	NE - 6	0		
VERONA	Veneto	NORD EST	NE - 6	1		
Genova 1 Levante	Liguria	NORD OVEST	NO - 1	1		6
Genova 2 Ponente	Liguria	NORD OVEST	NO - 1	0		
LA SPEZIA	Liguria	NORD OVEST	NO - 1	0		
SAVONA	Liguria	NORD OVEST	NO - 2	1		
IMPERIA	Liguria	NORD OVEST	NO - 2	0		
TORINO 2 NORD	Piemonte	NORD OVEST	NO - 3	0		
AOSTA	Valle d'Aosta	NORD OVEST	NO - 3	1		
TORINO 1 CITTA'	Piemonte	NORD OVEST	NO - 5	1		
PINEROLO	Piemonte	NORD OVEST	NO - 5	0		
CUNEO	Piemonte	NORD OVEST	NO - 4	1		
ALBA	Piemonte	NORD OVEST	NO - 4	0		
ALESSANDRIA 1	Piemonte	NORD OVEST	NO - 4	0		
ALESSANDRIA 2	Piemonte	NORD OVEST	NO - 4	0		
ASTI	Piemonte	NORD OVEST	NO - 4	0		
VERCELLI	Piemonte	NORD OVEST	NO - 6	0		
NOVARA	Piemonte	NORD OVEST	NO - 6	1		
BIELLA	Piemonte	NORD OVEST	NO - 6	0		
VERBANIA	Piemonte	NORD OVEST	NO - 6	0		

Posteitaliane

Dimensionamento per Filiale (4 di 4)

FILIALE	REGIONE	AT	MACRO ZONA	ALLOCAZIONE REFERENTE	TOTALE DIMENSIONAMENTO
REGGIO CALABRIA	Calabria	SUD	S-1	1	4
CATANZARO	Calabria	SUD	S-1		
VIBO VALENTIA	Calabria	SUD	S-1		
COSENZA	Calabria	SUD	S-2	1	
CASTROVILLARI	Calabria	SUD	S-2		
CROSTONE	Calabria	SUD	S-2		
SALA CONSILINA	Campania	SUD	S-2		
SALERNO	Campania	SUD	S-3	1	
AVELLINO	Campania	SUD	S-3		
Napoli 3 Est	Campania	SUD	S-3		
Napoli 1 Citta'	Campania	SUD	S-4		
CASERTA 2	Campania	SUD	S-4		
Napoli 2 Ovest	Campania	SUD	S-4		
CASERTA 1	Campania	SUD	S-4	1	
BENEVENTO	Campania	SUD	S-4		
CAMPOBASSO	Molise	SUD 1	S1-1		
ISERNIA	Molise	SUD 1	S1-1		
FOGGIA	Puglia	SUD 1	S1-1	1	
POTENZA	Basilicata	SUD 1	S1-1		
BARI	Puglia	SUD 1	S1-2	1	
MATERA	Basilicata	SUD 1	S1-2		
TARANTO	Puglia	SUD 1	S1-3	1	
LECCE	Puglia	SUD 1	S1-3		
BRINDISI	Puglia	SUD 1	S1-3		
Palermo 1 Citta'	Sicilia	SICILIA	S2-1	1	
TRAPANI	Sicilia	SICILIA	S2-1		
Palermo 2 Provincia	Sicilia	SICILIA	S2-1		
AGRIGENTO	Sicilia	SICILIA	S2-1		
ENNA	Sicilia	SICILIA	S2-2	1	
Messina 1 Citta'	Sicilia	SICILIA	S2-2		
CALTANISSETTA	Sicilia	SICILIA	S2-2		
Messina 2 Provincia	Sicilia	SICILIA	S2-2		
Catania 1 Citta'	Sicilia	SICILIA	S2-3		
Catania 2 Provincia	Sicilia	SICILIA	S2-3		
SIRACUSA	Sicilia	SICILIA	S2-3	1	
RAGUSA	Sicilia	SICILIA	S2-3		

[Handwritten signatures and notes in the top right margin]

[Handwritten signature in the bottom left margin]

[Handwritten signature in the bottom left margin]

[Handwritten signature in the bottom right margin]

Posteitaliane

AT	ECCEDENZE DA PROGETTO QFP "PRESIDIO FILATELIA"	DI CUI GIA' CONTATTATE PER ESODO INCENTIVATO	ECCEDENZE EFFETTIVE
CENTRO	1	0	1
CENTRO 1	1	1	0
CENTRO NORD	2	1	1
LOMBARDIA	6	2	4
NORD EST	0,5	0	0,5
NORD OVEST	4	0	4
SUD	3	1	2
SUD 1	1	1	0
SICILIA	0	0	0
TOTALE	18,5	6	12,5

Il progetto genera pertanto:

- 12,5 esuberi da progetto QFP «Presidio Filatelia»

MP - Area Territoriale - FILIALE

Struttura: Direttore di Filiale

Scopo e Caratteristiche Generali

Contribuisce, per le filiali di riferimento, al raggiungimento dei risultati commerciali relativi ai prodotti del comparto filatelico, assicurando la spinta commerciale sugli UP, e garantendo inoltre l'implementazione di tutte le fasi del processo di commercializzazione dei servizi temporanei, il supporto alle strutture di competenza nell'ambito di Manifestazioni Fieristiche, le attività divulgative connesse con i Progetti Speciali, nonché presidiando l'adeguato rifornimento di materiali filatelici per gli UP stessi

Aree di Responsabilità

- Assicura la spinta commerciale sugli UP/Negozi Filatelici delle filiali di propria competenza, con particolare riferimento alla rete di Sportelli Filatelici, per quanto riguarda i prodotti del comparto Filatelico, in raccordo con le linee guida definite dalle strutture commerciali di riferimento in ambito Filatelia.
- Assicura, per le filiali di propria competenza, il raggiungimento degli obiettivi commerciali relativi ai Servizi Filatelici Temporanei, attraverso la gestione delle richieste da parte dei clienti in essere, nonché curando l'individuazione e l'acquisizione di nuovi clienti, presidiando il monitoraggio e lo scouting di eventi sul territorio di riferimento e cogliendo eventuali opportunità di cross-selling su altri prodotti PI.
- Garantisce, in raccordo con la struttura Sviluppo Commerciale in ambito Filatelia, la pianificazione e l'organizzazione delle attività propedeutiche all'attivazione dei Servizi Filatelici Temporanei, compresa la verifica di idoneità degli spazi dedicati al Servizio stesso, l'inoltro delle richieste/autorizzazioni alle amministrazioni comunali per l'occupazione di suolo pubblico, nonché la selezione del mix prodotti da commercializzare presso il ST stesso, garantendo inoltre la custodia e corretto utilizzo dell'annullo speciale.
- Cura le attività di pre e post vendita connesse con la commercializzazione dei Servizi Filatelici Temporanei, compresa l'assistenza al cliente per il perfezionamento del contratto, la realizzazione dei bolli speciali e delle cartoline tipo B, la cura degli aspetti amministrativi e contabili nonché la consuntivazione dei risultati di vendita per riscontro ai Referenti di Area e alla funzione Filatelia.
- Assicura il supporto alle funzioni di Filiale e alla funzione centrale Filatelia nell'ambito di manifestazioni fieristiche nazionali o locali e per le esposizioni filateliche allestite presso sedi istituzionali da parte di associazioni/organizzazioni di settore.
- Cura le attività connesse con i progetti speciali finalizzati alla diffusione della Filatelia (Filatelia nelle scuole, Filatelia nelle carceri), nel rispetto dei protocolli sottoscritti da PI con i partner istituzionali (es: MISE, MIUR e Ministero di Giustizia).
- Cura la gestione reclami risalenti dal territorio di riferimento ed il supporto nella gestione dei reclami pervenuti a livello centrale.
- Monitora il costante approvvigionamento di Carte Valori Postali e prodotti filatelici per gli UP delle Filiali di propria competenza, in linea con i fabbisogni degli UP stessi, ed interfacciandosi con le funzioni commerciali/logistiche di riferimento per coordinare il reintegro dei materiali stessi, anche attraverso il supporto al processo di micro logistica tra gli UP.
- Cura il proprio aggiornamento professionale sui nuovi prodotti e procedure utili all'espletamento della propria attività.

Posteitaliane

ALLEGATO 4

MOBILITA' VOLONTARIA NAZIONALE IN DEROGA
- FIGURE AGGREGATE PER RISORSE LIVELLO B -

Mansione Ante Accordo 12.06.2015	Mansione Post Accordo 12.06.2015
Collaboratore UPI doppio turno	Collaboratore UP doppio turno
Specialista Settore Merceologico	Specialista UP
Specialista Partite Iva	Specialista Consulente Imprese
Specialista Post Vendita	Specialista Consulente Finanziario Imprese
Specialista Pian. Comm. Svil.	Venditore Mobile (ex SCUP/SCV)
Specialista Commerciale e Vendita	Specialista Consulente Finanziario
Specialista Commerciale UP	Specialista Pian. Comm. Svil.

Orario SCFI

2

Tempo apertura = 20'

Tempo chiusura = 35'

Orario UP Lun. - Ven.	<u>Orario al pubblico UP</u>	8.20	13.35	5.15			
	<u>Orario SCI</u>	8.00	14.10	6.10			
	<u>Orario SCFI</u>	<table border="1"><tr><td>OLD</td><td>8.00</td></tr><tr><td>NEW</td><td>14.00</td></tr></table>	OLD	8.00	NEW	14.00	14.00
OLD	8.00						
NEW	14.00						
		8.00	14.10	6.10			

Orario UP Sabato	<u>Orario al pubblico UP</u>	8.20	12.35	4.15			
	<u>Orario SCI</u>	8.00	13.10	5.10			
	<u>Orario SCFI</u>	<table border="1"><tr><td>OLD</td><td>8.00</td></tr><tr><td>NEW</td><td>14.00</td></tr></table>	OLD	8.00	NEW	14.00	14.00
OLD	8.00						
NEW	14.00						
		8.00	13.10	5.10			

Si conferma la flessibilità di 60 minuti come da CCNL

Posteitaliane

MP/HRBPM/170

ALLEGATO 6

TSC - specialisti post vendita (gestione reclami)

CC - Tutor dedicato alla formazione

Marzo 2016

Posteitaliane

[Handwritten signatures and notes in the top left corner, including a large signature and the word "Povera"]

[Handwritten signatures and notes in the middle right section, including a signature that appears to be "L. Povera"]

[Handwritten signatures and notes in the bottom right section, including a large signature and the word "Celi"]

[Handwritten signature in the bottom right corner]

TSC - specialisti post vendita (gestione reclami)

All'interno dei TSC, nel corso del 2011, sono confluite dal supporto operativo di area, le figure di specialisti post vendita che si occupano di gestione dei reclami e della preparazione dell'istruttoria. Per tali figure non è mai stato disciplinato l'orario di servizio, che attualmente si sostanzia in un orario di staff pur essendo inseriti in una struttura di produzione. Al fine di garantire una omogeneità di orario di servizio, nonché per la natura dell'operatività svolta che prevede un continuo confronto da e verso gli UP, è opportuno che anche questi ultimi seguano l'orario che vige nei siti TSC, anche in aderenza all'accordo del 12/12/12. Inoltre in aderenza alle esigenze di servizio è opportuno anche il cambio della figura professionale in specialista TSC al fine di saturare le risorse anche con attività diverse dai reclami.

Sito TSC	Risorse
Firenze	2
Bologna	2
Milano	4
Bari	2

10 risorse dimensionate

Sedi di confluenza da manovra organizzativa *

Attualmente l'orario di lavoro degli specialisti TSC, pur non essendo disciplinato da matrice, segue lo schema rotativo degli operatori con il presidio del sabato e del turno pomeridiano assicurando la copertura di almeno uno degli specialisti per turno rispetto agli operatori

TURNO ESEMPLIFICATIVO TSC (operatori)

flexibilità in ingresso	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA	PAUSA 30 minuti tra	gg. lavorativi settimanali	% risorse	% risorse Antiriciclaggio
NO	08.00 - 15.42	08.00 - 15.42	08.00 - 15.42	08.00 - 15.42	08.00 - 15.42	R	R	12.30 - 14.00	5	25%	25%
20 minuti	08.20 - 16.02	08.20 - 16.02	08.20 - 16.02	08.20 - 16.02	08.20 - 16.02	R	R	12.30 - 14.00	5	50%	50%
NO	13.00 - 19.12	13.00 - 19.12	13.00 - 19.12	13.00 - 19.12	13.00 - 19.12	08.00 - 13.00	R	NO	6	25%	25%

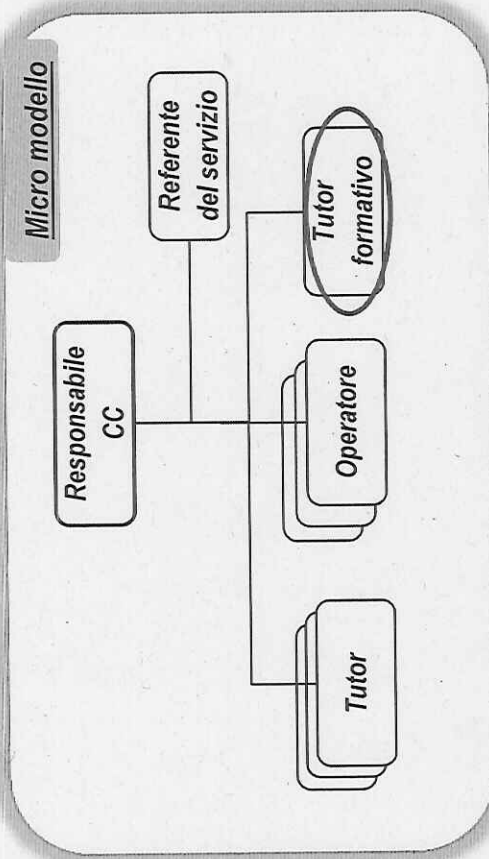
* Consistenze sul sito Milano 3 risorse

CC – Tutor dedicato alla formazione

3

Con la manovra di giugno sono stati attribuiti ai Contact Center 18 livelli B (Tutor formativo), uno per ogni sito, al fine di garantire le attività di training.

Al fine di concretizzare al meglio tali esigenze si conviene che la figura segua, in funzione delle esigenze di formazione, la matrice dei tutor di riferimento, con l'obiettivo di affiancare tutte le risorse del team nella loro attività.



[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

Posteitaliane