





CONSEGNA TO D. SS. 06/02/19

INTERVENTI DI OTTIMIZZAZIONE DELLA PRODUZIONE 2019

MERCATO PRIVATI

INTERVENTI 2019 CON RECUPERO RISORSE IN PRODUZIONE

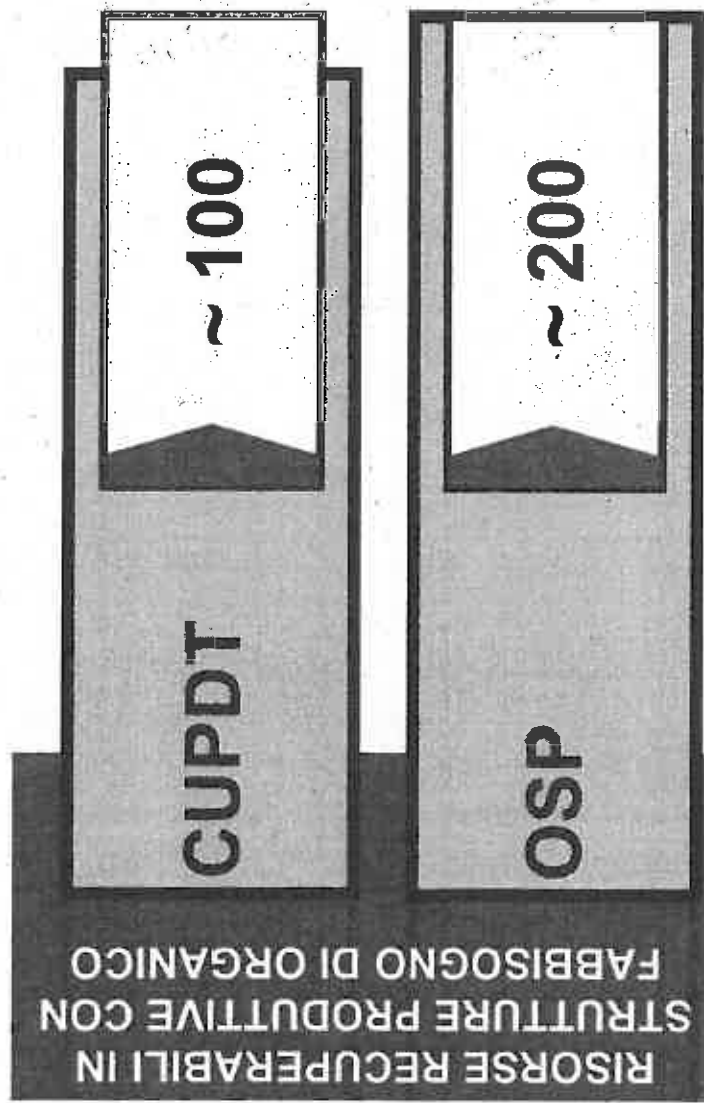
Il piano strategico Deliver 2022 ha posto, in parallelo alle sfide commerciali, l'obiettivo di conseguire una sempre maggiore efficienza/efficacia dal punto di vista operativo. A tal fine, sono previsti nel corso del 2019 una serie di interventi organizzativi volti ad ottimizzare alcuni ambiti che presentano margini di recupero di efficienza, con l'obiettivo di una riqualificazione professionale su strutture di front end.

	DESCRIZIONE	IMPATTI HR
 <p>1. OTTIMIZZAZIONE UP DOPPIO TURNO</p>	Attivazione di interventi di efficientamento mirati negli UP Doppi Turno	Disattivazione del turno pomeridiano su circa 100 up
 <p>2. EVOLUZIONE CORNER E ACCOGLIENZA IN UP</p>	Definizione di un unico formato corner , superando le attuali sovrapposizioni (presenza di Corner UP e Corner PosteMobile all'interno dello stesso ufficio)	Circa 100 sinergie
 <p>3. RIALLINEAMENTO FIGURE DI SUPPORTO E COORDINAMENTO UP</p>	Rimodulazione della presenza Referente Coord. UP superando le parziali sovrapposizioni nelle attività di coordinamento delle sale con altre figure commerciali (RCUPS)	Bacino di intervento di circa 500 risorse
 <p>4. FINE TUNING STAFF DI FILIALE</p>	Revisione del modello organizzativo delle strutture di staff di filiale, con recupero di risorse in produzione	~ 150 FTE da riorientare verso figure di produzione

1. OTTIMIZZAZIONE UP DOPPIO TURNO (1/2)

REVISIONE TURNI POMERIDIANI A RIDOTTO AFFLUSSO DI CLIENTELA

Al fine di massimizzare il matching tra domanda e offerta di servizi, e al contempo recuperare risorse di produzione da orientare verso realtà a maggiore fabbisogno, sono stati individuati **circa 100 Uffici Postali** ad oggi aperti su due turni, caratterizzati da **limitati flussi di traffico** al pomeriggio, per i quali è ipotizzata una **riduzione dell'orario di lavoro su turno unico**. Al tempo stesso sono in **valutazione selettivi interventi di rafforzamento dell'orario di lavoro** in uffici ad elevato tasso di domanda.



1. OTTIMIZZAZIONE UP DOPPIO TURNO (2/2)

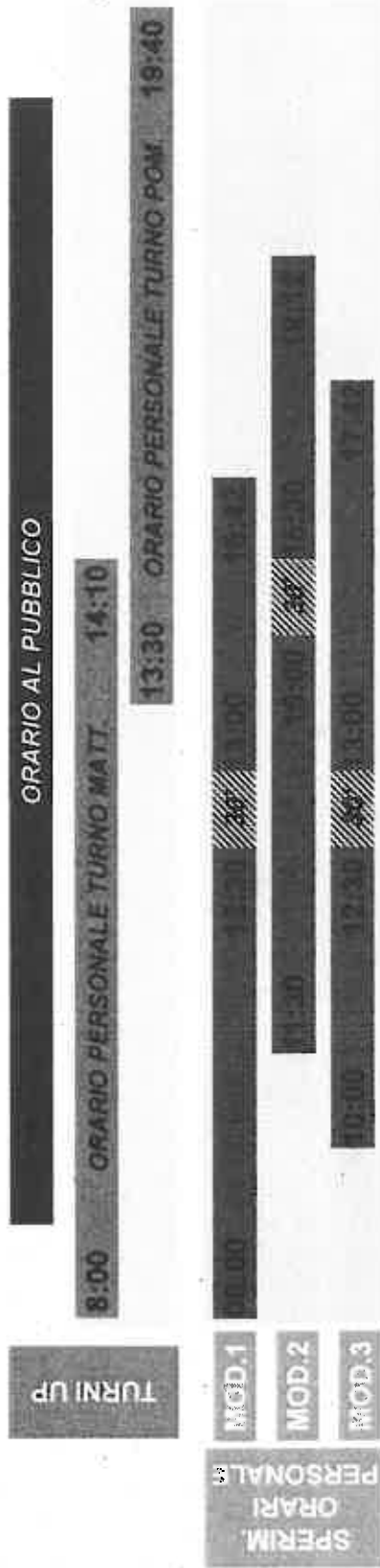
SPERIMENTAZIONE NUOVI TURNI SPORTELLERIA (1/2) – SINTESI INTERVENTO

Al fine di ottimizzare il funzionamento degli UP e migliorare il livello di servizio offerto alla clientela, sono stati ipotizzati alcuni possibili interventi sull'orario di lavoro degli OSP, ciascuno pensato in maniera customizzata in relazione ad una specifica realtà locale.

Gli interventi proposti prevedono l'introduzione, per alcune risorse dell'UP (20-30% dell'organico OSP dell'UP), di un nuovo turno di lavoro di 7:42 ore (compresi 30' di pausa pranzo) su 5 giorni a settimana

Il nuovo turno è modulato all'interno della giornata secondo 3 modelli, formulati in considerazione delle modalità ricorrenti di afflusso della clientela nell'UP:

- MOD. 1: uffici con maggiore afflusso di clientela nella mattina, adattato alle curve di traffico degli uffici di provincia
- MOD. 2: uffici con maggiore afflusso di clientela nel pomeriggio, realizzato in linea con i flussi evidenziati in molte zone urbane
- MOD. 3: uffici con alto afflusso di clientela durante il cambio turno, adatto a particolari zone urbane a vocazione commerciale (ad esempio con alta densità di uffici/centri direzionali)



1. OTTIMIZZAZIONE UP DOPPIO TURNO (2/2)

SPERIMENTAZIONE NUOVI TURNI SPORTELLERIA (2/2) – EVIDENZE SPERIMENTAZIONE

Durata sperimentazione

15 ottobre 2018 – 12 gennaio 2019

Evidenze

- L'applicazione del nuovo modello orario, per un certo numero di risorse dell'UP, ha consentito di ottenere delle performance migliori in termini di allineamento dell'offerta rispetto alla distribuzione della domanda, con una migliore qualità per il cliente (impatto sui Tempi di Attesa)
- Potenziale rischio nelle fasce non coperte dal turno sperimentale in casi di picchi di flusso straordinari (es. prima settimana del mese o scadenze di pagamento)

Prossimi passi

- Prosecuzione periodo sperimentale di ulteriori 3 mesi su UP già individuati
- Avviata valutazione di un nuovo set di UP su cui applicare il modello a valle del consolidamento (ca. 100 UP)
- Applicazione, sullo stesso UP, di un diverso modello nel corso del mese (per assorbire i fenomeni di stagionalità)
- Ipotesi di applicazione di più modelli orari, su risorse diverse, all'interno dello stesso UP

2. EVOLUZIONE CORNER E ACCOGLIENZA IN UP

DRIVER DI PROGETTAZIONE

- 1. Convergenza dei corner verso un formato unico**
- 2. Dimensionamento dei corner secondo un'analisi del potenziale (clienti medi UP, n. ricariche Poste Pay, operazioni Bancomat)**
- 3. Riposizionamento su base potenziale dei corner in sovrapposizione con miglioramento della copertura (individuato un primo bacino di 110 UP con potenziale di mercato e capienza infrastrutturale)**
- 4. Conseguimento di sinergie sulle risorse attraverso massimizzazione della copertura e eliminazione sovrapposizioni**

3. RIALLINEAMENTO FIGURE DI SUPPORTO E COORDINAMENTO UP

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.

Popolazione di riferimento
ca. 550 risorse

POTENZIAMENTO RCUPS
Aumento numeriche con
orientamento span of control
rispetto agli SCF

TURNOVER DUP IN
UFFICI SCOPERTI

4. FINE TUNING STAFF DI FILIALE

Revisione del modello organizzativo delle strutture di **staff di filiale**, con riallineamento e dei perimetri di competenza delle figure professionali previste nelle strutture target.

Conseguente possibile **recupero di efficienza** di da riorientare in ambiti di produzione.

POPOLAZIONE DI
RIFERIMENTO

~ 3.000 RISORSE

SAVING TARGET

~ 5%