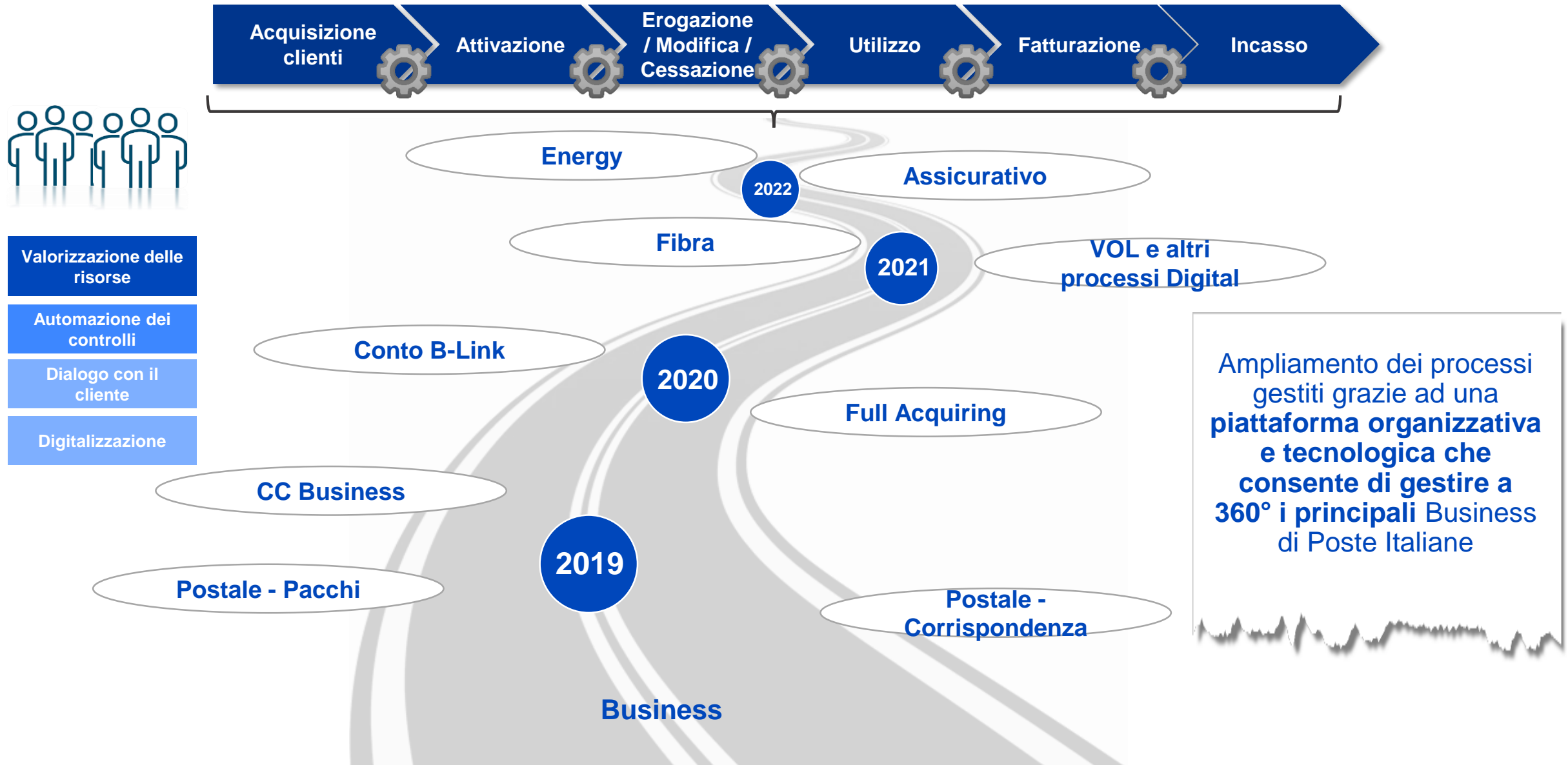


# **DTO/CO/SERVIZI DI BACK OFFICE**

**Verbale di Accordo Regionale Lazio 28 febbraio 2023 – Allegato 1**

# SERVIZI DI BACK OFFICE

## EVOLUZIONE CONTINUA E NUOVE ATTIVITA'



01

## RAZIONALIZZAZIONE E MICRO ORGANIZZAZIONE DEPOSITI TERRITORIALI

Razionalizzazione Depositi Territoriali in ambito CO/Servizi di Back Office e nuovo modello di micro organizzazione.

02

## AVVIO NUOVO MODELLO DI CREDIT MANAGEMENT

Focalizzazione sul nuovo modello di gestione del servizio per il recupero dei crediti commerciali in ambito CO/Servizi di Back Office/Ciclo Attivo.

03

## ACCORPAMENTO SITI TERRITORIALI SBO

Ottimizzazione del presidio territoriale sulle attività standard e di natura finanziaria per sviluppo nuovi servizi attraverso l'accorpamento degli Spoke di Palermo e Palermo 1 in ambito Operations Gestione Documentale.

04

## TRASFERIMENTO SEDE PERSONALE CUSTOMER OPERATIONS

**Servizi Back Office** – perfezionamento trasferimento Centro Servizi Gestione Documentale e Centro Servizi Data Entry da Fiumicino verso Acilia.

Perfezionamento trasferimento del Centro Servizi BancoPostae Data Entry verso via Pentimele a Reggio Calabria.

Trasferimento del Centro Servizi Trasversali Bari (HUB) da via G. Amendola a via F. De Blasio (Modugno).

Trasferimento presso la sede di Via della Casella delle risorse in ambito Operations Servizi di Supporto da via di Porta Rossa.

**Servizi di Assistenza Clienti** – trasferimento Centro Assistenza Retail Roma1 da Acilia verso la sede di Roma Via di Tor Pagnotta.

L'attuale modello basato sulla presenza di **10 Depositi Territoriali**, al fine di supportare al meglio le esigenze evolutive del business, necessita di una trasformazione. Tale evoluzione è dovuta: al calo dei volumi delle lavorazioni gestite in alcuni presidi e alla reingegnerizzazione e standardizzazione dei cicli di lavoro.

Per poter garantire un modello di gestione delle lavorazioni dei depositi territoriali che sia capace di far fronte alle nuove evoluzioni, si prevede di:



**ridurre** il numero dei DT al fine di renderli consistenti sia in termini di efficienza del servizio reso che in termini di apporto necessario per garantire la lavorazioni richieste



**rivedere** il modello di micro-organizzazione interna alla luce del nuovo assetto al fine di garantire un presidio continuo nelle lavorazioni e la possibilità di identificare delle aree di specializzazione



**riallocare** le risorse dei DT in chiusura in ambito DTO nelle stesse località attraverso un percorso formativo dedicato per ogni ambito di riferimento

## GLI OBIETTIVI DEL PROGETTO DI OTTIMIZZAZIONE

### ADEGUARE LE STRUTTURE

alle lavorazioni da attuare in una logica di ulteriore miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi stessi

Ottimizzazione del numero dei depositi finalizzata al reimpiego di risorse su ambiti

### A MAGGIOR VALORE AGGIUNTO

abilitando una job rotation interna



Recupero della **PRODUTTIVITA'** attraverso sinergie di processo ed economie di scala

### RIDEFINIZIONE DEI PROCESSI

di lavorazione dei depositi in una logica di

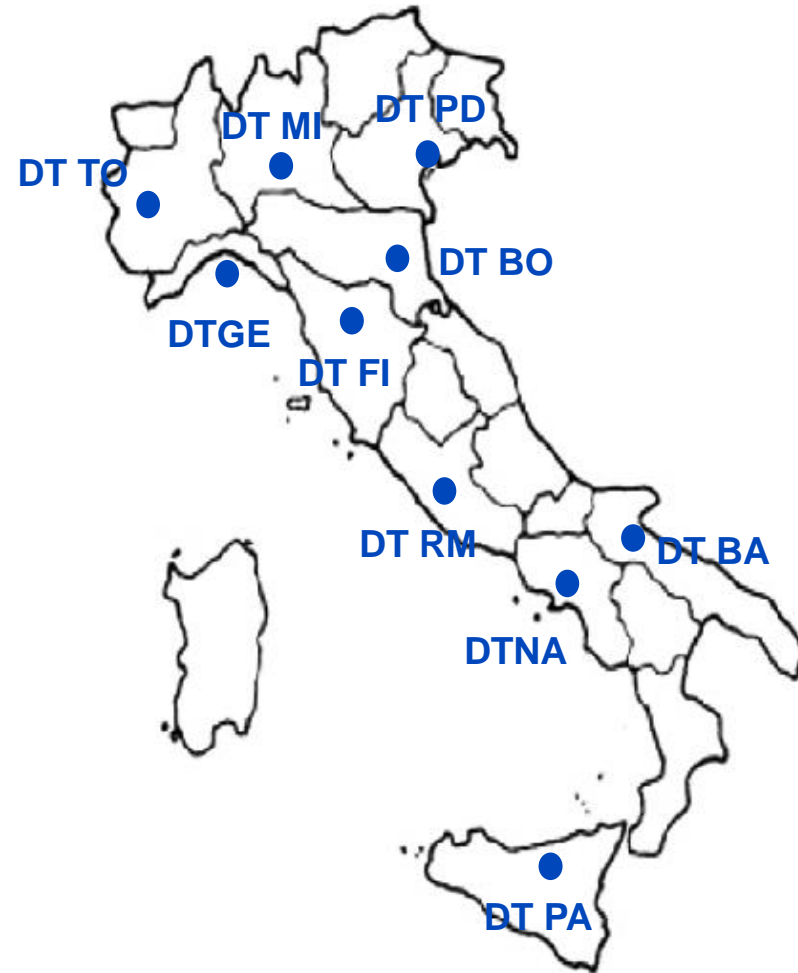
### STANDARDIZZAZIONE

al fine di diffondere le *best practice* e consentire

un ammodernamento generale della struttura

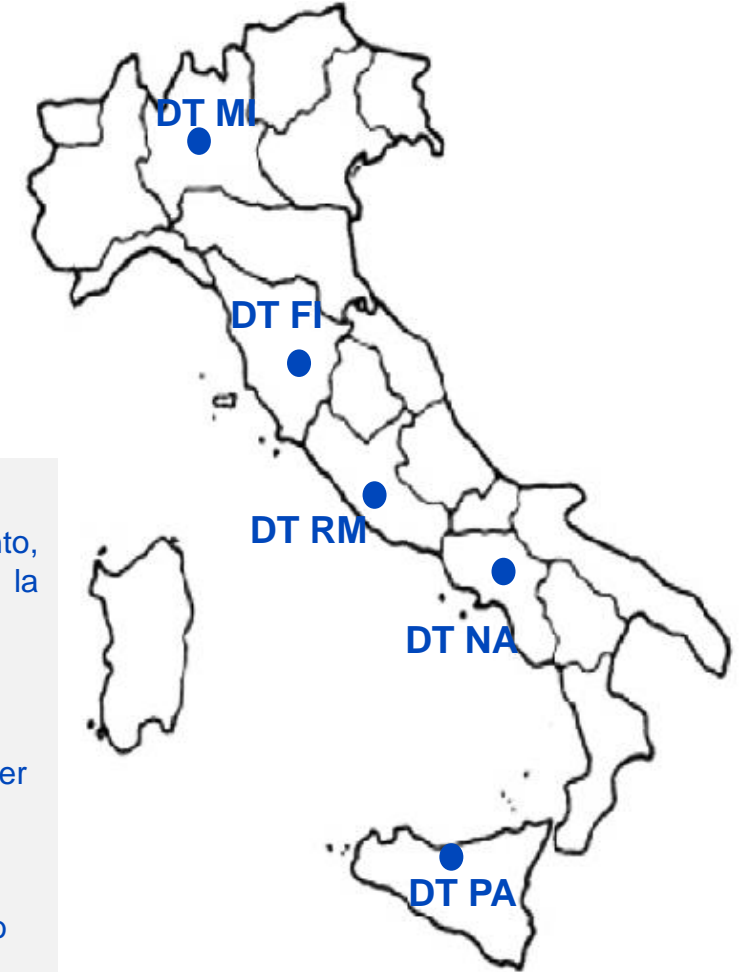
# L'EVOLUZIONE DELLA DISLOCAZIONE TERRITORIALE

## AS IS (10 DT)



DEPOSITI AS IS	DEPOSITI TO BE
BARI	
BOLOGNA	
FIRENZE	FIRENZE
GENOVA	
MILANO	MILANO
NAPOLI	NAPOLI
PADOVA	
PALERMO	PALERMO
ROMA	ROMA
TORINO	
<b>10</b>	<b>5</b>

## TO BE (5 DT)



### Attività gestite:

**DEPOSITI (tradizionali):** attività di approvvigionamento, confezionamento e smistamento di valori e beni per la distribuzione verso il **cliente interno** (UP)

**DT Firenze**, in via esclusiva e **DT Milano a** supporto: gestione del confezionamento e smistamento dei prodotti PostePay (PosteMobile Casa e PosteMobile Ultraveloce) per la distribuzione verso il **cliente esterno**

**DT Napoli:** Attività tradizionale + gestione accentrata dello smaltimento dei prodotti RAEE

# NUOVO MODELLO DI MICRO ORGANIZZAZIONE

## DETTAGLIO FIGURE PROFESSIONALI E NUOVO ASSETTO



# MICRO ASSETTO INTERNO

## DETTAGLIO FIGURE PROFESSIONALI E CRITERI DI DIMENSIONAMENTO

Modello integrato Centri Servizi	Mission	DT TRADIZIONALI	DT FIRENZE
		Razionali di dimensionamento	Razionali di dimensionamento
<b>Responsabile deposito</b> (liv A1)	Garantisce il funzionamento dei Depositi nel rispetto degli SLA definiti, assicurandone la qualità delle lavorazioni. Verifica il livello dei servizi erogati e implementa azioni di miglioramento continuo. Assicura la pianificazione delle attività, la gestione delle risorse e presidia l'ambito di sicurezza sul lavoro.	1 / Deposito	1 / Deposito
<b>Specialista programmazione e controllo operativo</b> (liv B)	Supporta il responsabile del Deposito per ambiti quali monitoraggio livello di servizio, qualità e sicurezza sul lavoro.	1 / Deposito	1 / Deposito
<b>Specialista Back office</b> (liv B)	Assicura la gestione delle lavorazioni: pianificazione e gestione degli ordini di competenza; il supporto specialistico delle attività acquisizione e gestione degli ordini di approvvigionamento contribuendo a garantirne la corretta distribuzione.	1 fino a 10 Operatori + Addetti 2 > 15 Operatori + Addetti 3 > 20 Operatori + Addetti 4 > 30 Operatori + Addetti	1 fino a 5 Operatori + Addetti 2 > 10 Operatori + Addetti 3 > 14 Operatori + Addetti 4 > 19 Operatori + Addetti
<b>Operatore Back office</b> (C)	Garantisce le lavorazioni, il controllo e l'organizzazione del magazzino nel rispetto degli SLA definiti	<i>Dimensionamento ad hoc per Deposito</i>	
<b>Addetto Back office</b> (D)	Esegue le attività operative nel rispetto dei processi definiti		



# NUOVO ASSETTO TERRITORIALE E DIMENSIONAMENTO

## DETTAGLIO PER DEPOSITO TERRITORIALE

DEPOSITO	TOT. AS IS	Responsabile (A1)	Pianificatore (B)	Operatore (C)	Addetto (D)
FIRENZE	19	1	5	3	10
ROMA	13	1	3	2	7
MILANO	16	1	3	1	11
NAPOLI	12	1	5	1	5
PALERMO	8	1	2		5
BARI	6	1	1	1	3
BOLOGNA	10	1	3		6
GENOVA	8	1	3	1	3
PADOVA	7	1	2		4
TORINO	8		3	1	4
<b>TOTALE</b>	<b>107</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>11</b>	<b>59</b>

TOT. TO BE	Responsabile (A1)	Specialista Progr. Controllo Operativo (B)	Specialista Back Office (B)	Operatore Back Office (C)	Addetto Back Office (D)
25	1	1	4	5	14
23	1	1	2	3	16
19	1	1	2	3	12
19	1	1	2	2	13
9	1	1	1	1	5
<b>95</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>60</b>

DELTA su AS IS
-6
-10
-3
-7
-1

**27 risorse**  
da integrare

**39 risorse**  
da ricollocare  
su altri ambiti



Sarà garantito a tutte le risorse coinvolte dalla chiusura dei Depositi (Bari, Bologna, Genova, Padova e Torino) un percorso di riqualificazione professionale e nuovo inserimento in strutture in ambito DTO.

01

## RAZIONALIZZAZIONE E MICRO ORGANIZZAZIONE DEPOSITI TERRITORIALI

Razionalizzazione Depositi Territoriali in ambito CO/Servizi di Back Office e nuovo modello di micro organizzazione.

02

## AVVIO SPERIMENTAZIONE NUOVO MODELLO DI CREDIT MANAGEMENT

Avvio sperimentazione nuovo modello di gestione del servizio per il recupero dei crediti commerciali in ambito CO/Servizi di Back Office/Ciclo Attivo.

03

## ACCORPAMENTO SITI TERRITORIALI SBO

Ottimizzazione del presidio territoriale sulle attività standard e di natura finanziaria per sviluppo nuovi servizi attraverso l'accorpamento degli Spoke di Palermo e Palermo 1 in ambito Operations Gestione Documentale.

04

## TRASFERIMENTO SEDE PERSONALE CUSTOMER OPERATIONS

**Servizi Back Office** – perfezionamento trasferimento Centro Servizi Gestione Documentale e Centro Servizi Data Entry da Fiumicino verso Acilia.

Perfezionamento trasferimento del Centro Servizi BancoPosta e Data Entry verso via Pentimele a Reggio Calabria.

Trasferimento del Centro Servizi Trasversali Bari (HUB) da via G. Amendola a via F. De Blasio (Modugno).

Trasferimento presso la sede di Via della Casella delle risorse in ambito Operations Servizi di Supporto da via di Porta Rossa.

**Servizi di Assistenza Clienti** – trasferimento Centro Assistenza Retail Roma1 da Acilia verso la sede di Roma Via di Tor Pagnotta.

# PERFEZIONAMENTO TRASFERIMENTO RISORSE IN AMBITO SERVIZI DI BACK OFFICE

DETTAGLIO SPOSTAMENTO DA FIUMICINO VERSO IL NUOVO CENTRO POLIFUNZIONALE DI ACILIA



## Centri Coinvolti:

- Centro Servizi Gestione Documentale di Fiumicino
- Centro Servizi Data Entry di Fiumicino



Le risorse continueranno a svolgere le medesime mansioni

## Benefici:

- Riduzione della movimentazione della carta e ottimizzazione dell'attività di smistamento pratiche;
- Industrializzazione della fase di lavorazione mediante l'introduzione di scanner evoluti e anticipazione delle attività di data entry e analisi;
- Aumento qualità delle lavorazioni grazie alla continua specializzazione degli operatori dedicati esclusivamente alle attività di data entry, analisi e gestione anomalie.



# TRASFERIMENTO RISORSE IN AMBITO SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI

DETTAGLIO SPOSTAMENTO RISORSE DA ACILIA VERSO TOR PAGNOTTA



Al fine di definire una ipotesi di ottimizzazione degli spazi dei Centri Servizi di Assistenza Clienti si procederà con l'accorpamento delle attività nell'immobile di via di Tor Pagnotta (Roma) del **Centro Assistenza Retail di Roma 1** e contestuale rilascio degli spazi attualmente occupati negli immobili di Via di Saponara (Acilia)



## Centri Coinvolti:

- Centro Assistenza Retail di Roma 1



Le risorse continueranno a svolgere le medesime mansioni

# Posteitaliane

    [poste.it](https://poste.it)