

# **Evoluzione Strutture Back Office MP**

---

***Modello integrato Contact Center e TSC***

***(soluzione unica di supporto all'Ufficio Postale)***

19/05/2010



**1. Percorso di evoluzione delle strutture di back office degli Uffici Postali**

**2. Modello evolutivo**

*a) Modalità di gestione del servizio*

*b) Principali benefici dall'integrazione TSC – Contact Center*



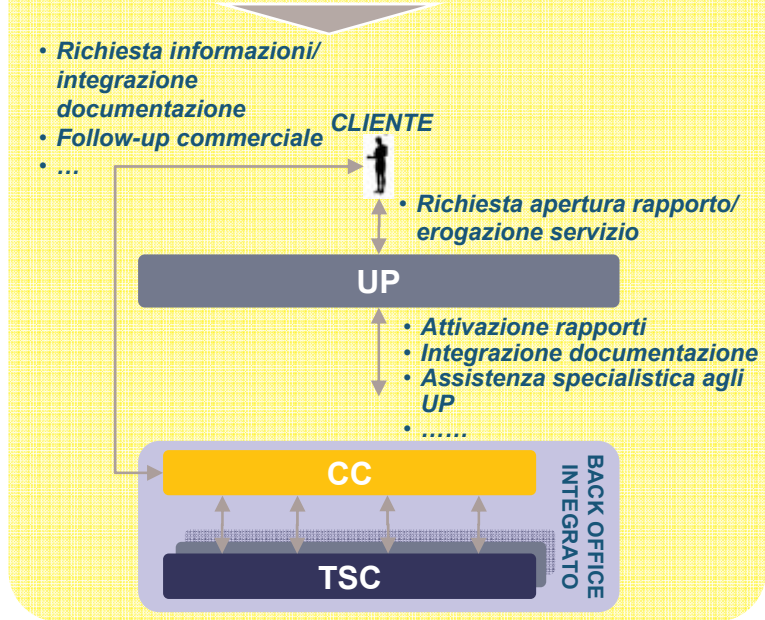
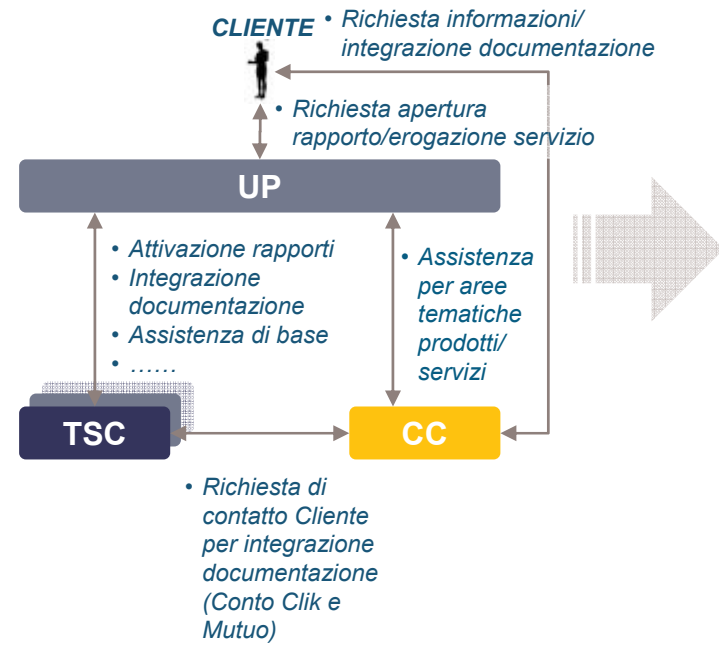
# Percorso di evoluzione delle strutture di back office degli Uffici Postali

**EFFICIENZA OPERATIVA**

**PERCORSO EVOLUTIVO**

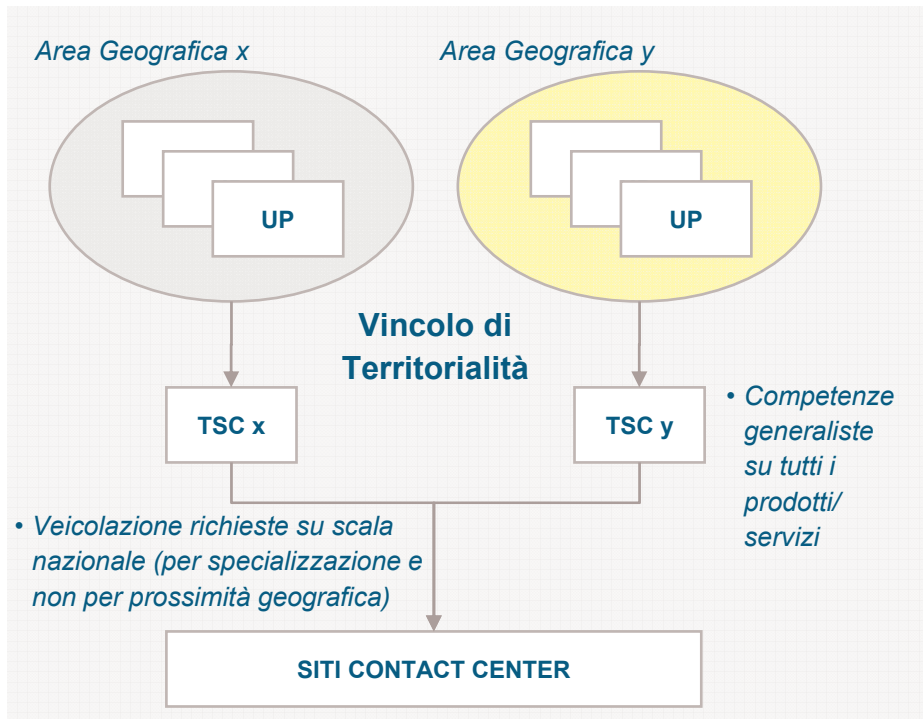


**MODELLO OPERATIVO**

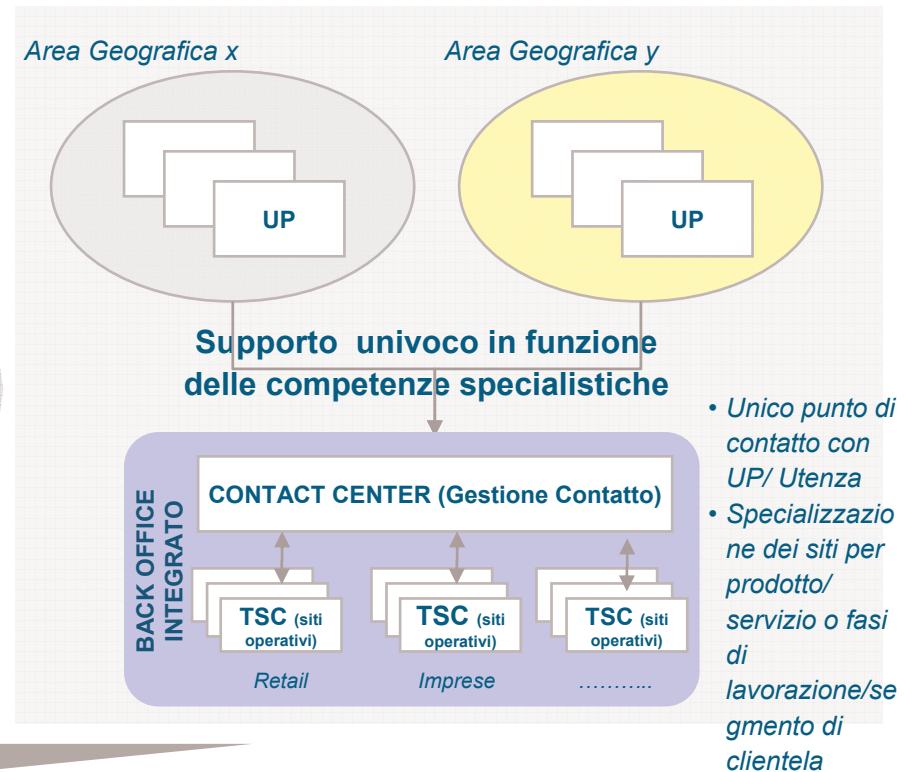


## Modello evolutivo – Evoluzione modello di servizio

### Attuale modello di gestione del servizio



### Ipotesi evolutiva modello di gestione del servizio



- Specializzazione del supporto operativo verso gli UP attraverso la valorizzazione delle competenze territoriali (assistenza specialistica)
- Efficientamento dei tempi di risposta attraverso una logica di supporto su scala nazionale (logica gestione carichi di attività)
- Consolidamento e sviluppo della qualità percepita dall'UP e dal Cliente



MP – RU – OO

**Posteitaliane**

## ← GESTIONE END-TO-END DEL PROCESSO →

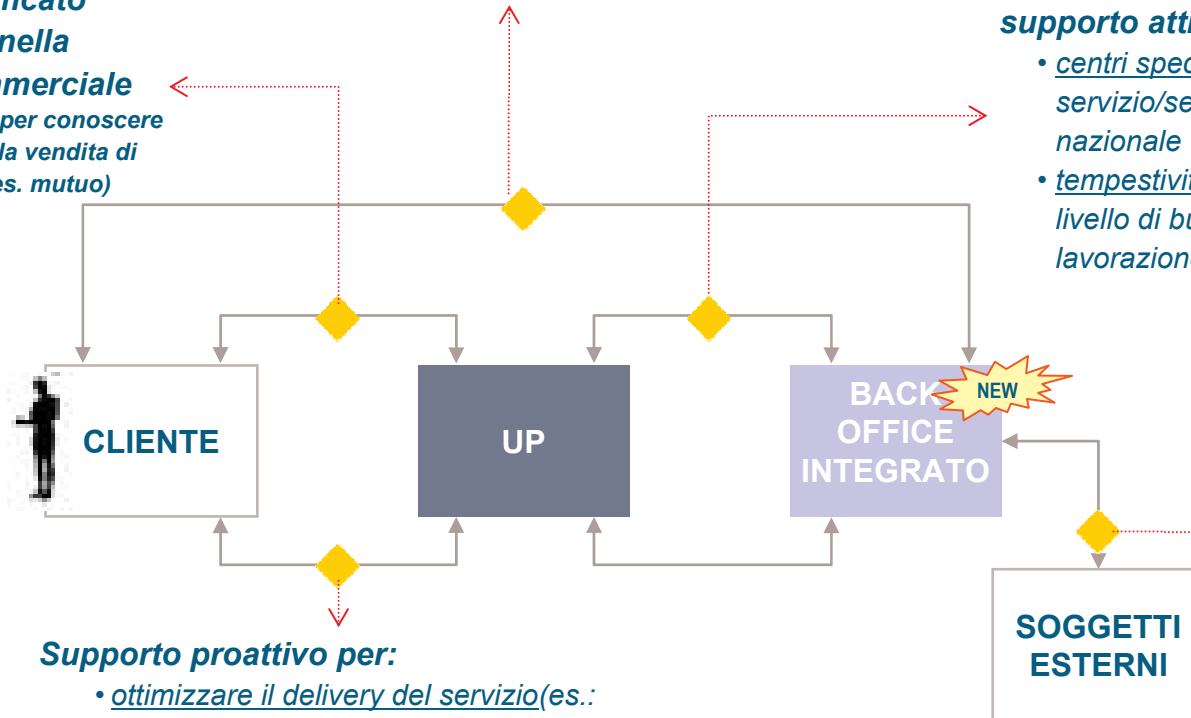
**Unica interfaccia per la gestione di esigenze da e verso il Cliente**

(esempio: necessità di integrazione documentazione per apertura rapporto; aggiornamento Cliente su status pratiche; gestione reclami, etc.)

**Supporto qualificato all'Operatore nella proposizione commerciale**  
(es.: esigenza di supporto per conoscere i requisiti necessari per la vendita di prodotti relazionali – es. mutuo)

**Eccellenza operativa e flessibilità del supporto attraverso:**

- centri specialistici di prodotto/ servizio/segmento di clientela su scala nazionale
- tempestività di risposta, accorciando il livello di burocratizzazione nella lavorazione delle pratiche



**Rapporto tra "pari" nell'interazione con gli specialisti di settore**

**Supporto proattivo per:**

- ottimizzare il delivery del servizio (es.: organizzazione incontro di rogito per erogazione mutuo)
- gestire post-vendita, attraverso follow-up commerciali con il Cliente (focus su Clienti Business)

