

Verbale di Accordo

In data 01 febbraio 2023

tra

Poste Italiane S.p.A.

e

SLC CGIL, SLP CISL, UILposte,

FAILP CISAL, CONFSAL Com.ni, FNC UGL Com.ni

Premesso che

- Poste Italiane S.p.A., in coerenza con le linee strategiche del Piano Industriale “24SI”, si pone come motore di innovazione per contribuire alla modernizzazione del Paese e all’evoluzione tecnologica digitale, diventando un aggregatore omnicanale di servizi ed esperienze, anche mediante l’adozione di tecnologie digitali da integrare nei prodotti, nei servizi e nei processi aziendali per rispondere al meglio ai cambiamenti di scenario, ai nuovi bisogni dei clienti e alle opportunità offerte dai mutamenti sociali ed ambientali; quanto sopra anche attraverso investimenti in tecnologia ed *expertise*;
- la funzione Digital, Technology & Operations si pone l’obiettivo di supportare lo sviluppo degli asset aziendali e la definizione dei prodotti/servizi con un modello operativo trasversale in logica di piattaforma, che consenta di integrare le esigenze del cliente nella progettazione del prodotto/servizio e sviluppare sinergie tra le infrastrutture tecnologiche e quelle operative di back office per accelerare la digitalizzazione ed automazione dei processi di erogazione dei servizi;
- in tale contesto ed anche in linea con l’obiettivo di migliorare la *customer experience*, si rende necessario abilitare nuovi modelli operativi e di business in modo rapido prevedendo azioni per ottimizzare i processi e gli assetti organizzativi sia in ambito Servizi di Back Office e Assistenza Clienti che in ambito Esercizio e Supporto IT Territoriale anche cogliendo le opportunità derivanti dall’utilizzo delle nuove tecnologie;
- con il verbale del 22 novembre 2022 le Parti hanno convenuto di riattivare gli incontri di approfondimento in merito all’evoluzione della Funzione DTO, anche con l’obiettivo di accompagnare al meglio la realizzazione dei progetti riorganizzativi; Azienda e OO.SS., pertanto, confermando la reciproca volontà di definire serrati momenti di incontro, già in occasione degli incontri dell’1 e del 15 dicembre u.s. hanno ripreso il percorso di confronto sui singoli progetti che interesseranno le strutture di Servizi di Back Office e Assistenza Clienti in ambito Customer Operations ed Esercizio e Supporto IT Territoriale in ambito Information Technology;

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue

SERVIZI DI BACK OFFICE

L'Azienda ha illustrato alle OO.SS. le direttrici di sviluppo che hanno caratterizzato la struttura dei Servizi di Back Office di DTO negli ultimi anni, fondate su un ampliamento dei servizi gestiti, anche in relazione ai nuovi business del Gruppo Poste (es. Fibra, Energia, Assicurativo, ecc), e sulla specializzazione delle attività, realizzata anche tramite la digitalizzazione dei processi e l'utilizzo di una piattaforma tecnologica e integrata.

In relazione a tale ambito sono state altresì illustrate e discusse le iniziative di seguito indicate.

1. Razionalizzazione e micro organizzazione dei Depositi Territoriali

E' stato presentato alle OO.SS. il progetto di evoluzione dei Depositi Territoriali, i cui razionali si fondano sul calo dei volumi delle lavorazioni ed, al contempo, sulla standardizzazione e reingegnerizzazione dei cicli di lavoro. Tale progetto si pone altresì l'obiettivo di efficientare i processi di lavorazione effettuando un recupero di produttività attraverso lo sviluppo di sinergie tra i processi stessi.

L'evoluzione organizzativa prevede la riduzione del numero dei siti dagli attuali 10 a 5, con il superamento, progressivamente nel corso del 2023, dei Depositi di Bari, Bologna, Genova, Padova e Torino.

Le attività che saranno gestite dai restanti Centri, per i quali è previsto un rafforzamento in termini di risorse, sono descritte nell'allegato 1 al presente verbale.

Inoltre, in tutti i siti previsti a tendere, viene ridefinito il modello micro organizzativo, introducendo - in analogia a quanto previsto negli altri Centri di Back Office – la figura dello Specialista Programmazione e Controllo Operativo, a supporto del Responsabile del Deposito, e ridefinendo le altre figure presenti nei siti così come descritto nell'allegato 1 alla presente intesa, anche individuando i razionali di dimensionamento (*span of control*).

Le Parti concordano che le complessive ricadute occupazionali del progetto, descritte anch'esse nell'allegato 1 al presente verbale, saranno gestite progressivamente ed in relazione alla chiusura dei singoli Depositi. Le risorse interessate dal superamento del Deposito di assegnazione saranno ricollocate, in coerenza con il livello inquadramentale posseduto, su attività a maggior valore aggiunto nelle altre strutture DTO nello stesso comune.

In relazione alle risorse da inserire nei restanti Depositi, le stesse saranno individuate prevalentemente in ambito DTO coerentemente con il livello inquadramentale posseduto, anche valorizzando eventuali istanze di ricollocazione di carattere volontario purché coerenti con le esigenze organizzative.

Potranno inoltre essere valutate anche risorse provenienti da altre manovre di efficientamento organizzativo, già definite in altre strutture aziendali, che manifestino uno specifico interesse in tal senso.

Le azioni di riallocazione delle risorse applicate ai Depositi in chiusura saranno accompagnate da specifici percorsi formativi di riqualificazione professionale finalizzati all'acquisizione e allo sviluppo delle competenze necessarie per ricoprire il nuovo ruolo. Tali percorsi formativi – come di consueto – saranno oggetto di analisi nell'ambito dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione Professionale.

2. Nuovo modello di Credit Management

L'Azienda ha illustrato alle OO.SS. il nuovo modello di gestione del servizio per il recupero dei crediti commerciali che sarà implementato in ambito DTO/CO/Servizi di Back Office/Ciclo Attivo (cfr. allegato1).

La trasformazione del modello attuale di gestione del credito verso un modello con presidi dedicati ed interfaccia unica col cliente si rende necessaria principalmente per ridurre lo scaduto e rendere maggiormente efficace l'intero processo.

Al riguardo, le Parti concordano di procedere con una immediata sperimentazione del nuovo modello e di incontrarsi nuovamente entro il mese di maggio del 2023, per valutare l'andamento della stessa ed analizzare nel dettaglio, una volta definiti, tutti gli aspetti operativi connessi all'implementazione del modello organizzativo.

3. Accorpamento e Trasferimento sedi dei Centri territoriali

Con l'obiettivo di ottimizzare le lavorazioni e valorizzare le sinergie operative tra le attività, nonché per il consolidamento del presidio territoriale dei servizi attraverso la realizzazione di un'unica sede dei siti che sussistono nella stessa città, si procederà, entro il mese di febbraio 2023 con l'accorpamento del Centro Servizi Gestione Documentale Palermo con il Centro Servizi Gestione Documentale Palermo 1. Le risorse coinvolte manterranno l'attuale sede di lavoro e continueranno a svolgere le medesime attività in continuità con quanto attualmente in essere.

Inoltre, sempre in una logica di concentrazione degli spazi e ottimizzazione delle attività, saranno realizzati, a seguito degli opportuni sopralluoghi con i RR.LL.S., a partire da inizio 2023 i trasferimenti di sede di seguito descritti (cfr. allegato 1):

- spostamento del Centro Servizi Gestione Documentale (56 risorse) e del Centro Servizi Data Entry di Fiumicino (57 risorse) all'interno del nuovo Centro Polifunzionale con sede ad Acilia. Il progetto ha l'obiettivo di creare un polo specializzato per la dematerializzazione, dotato di asset evoluti e spazi organizzati per ridurre al minimo la movimentazione della carta, e, al contempo, di ottimizzare le attività di analisi della documentazione e data entry; contestualmente, si procederà con l'accorpamento nell'immobile di via di Tor Pagnotta (Roma) delle attività e delle 51 risorse del Centro Assistenza Retail di Roma 1 attualmente operanti nella sede di Acilia; tali movimentazioni prevedranno, prioritariamente, lo spostamento del Centro Servizi Gestione Documentale;
- spostamento del Centro Servizi Data Entry Reggio Calabria (4 risorse) e del Centro Servizi Bancoposta Reggio Calabria (37 risorse) presso la sede di Via Nazionale

Pentimele ove già sono presenti altri centri Back Office, già oggetto di approfondimento e condivisione a livello territoriale;

- trasferimento del Centro Servizi Trasversali di Bari (84 risorse HUB) dalla sede attuale a quella di Modugno, ove già sono presenti altri centri Back Office ed i cui locali, peraltro, sono stati interessati da lavori di ristrutturazione;
- spostamento delle attività e delle 9 risorse dei presidi in ambito Operations Servizi di Supporto: CSS Milano/ Firenze e Gestione Contratti Bologna/Firenze presso la sede di Via della Casella ove già sono presenti altri centri Back Office.

Tutte le risorse interessate dagli spostamenti di cui sopra continueranno a svolgere le medesime attività attualmente presidiate e, laddove ne ricorrano i presupposti, alle stesse verrà riconosciuto quanto previsto dall'art. 38 del CCNL vigente.

SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI

1.Servizio di Assistenza a Valore

L'Azienda ha illustrato alle Organizzazioni Sindacali l'evoluzione del modello di assistenza alla clientela verso la cosiddetta "Assistenza a Valore", ovvero verso un modello che permetterà, in aggiunta alla tradizionale risoluzione delle problematiche evidenziate dal cliente, anche di fornire supporto nella fase di acquisto dei prodotti/servizi e di interagire col cliente stesso attraverso iniziative di proposizione commerciale.

In particolare, nel modello di assistenza a valore descritto nell'allegato 2 al presente verbale, l'operatore agirà sia tramite contatti "reattivi" (clienti che spontaneamente contattano l'assistenza o che chiedono di esser ricontattati per informazioni in merito a particolari prodotti), sia tramite iniziative proattive verso target di clienti specifici o verso clienti che, in fase di assistenza tradizionale, mostrino interesse per particolari servizi. In tal caso l'operatore indirizzerà verso l'ufficio postale o i canali digitali di acquisto.

Per accompagnare al meglio l'implementazione del nuovo modello di Assistenza Clienti, con l'obiettivo di renderlo pienamente operativo entro il primo semestre del 2023, le Parti si danno atto della necessità di portare a compimento i piani formativi dedicati a tutti gli operatori coinvolti. Le iniziative formative sono orientate in particolare a sviluppare/consolidare le competenze e gli strumenti necessari a gestire al meglio le attività di proposizione commerciale. Anche per tali progetti formativi le Parti convengono di individuare l'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione Professionale quale sede più opportuna per un approfondimento di maggior dettaglio.

ESERCIZIO E SUPPORTO IT TERRITORIALE

1.Assetto micro organizzativo dei Poli Tecnologici e revisione degli orari di servizio

L'Azienda ha descritto alle Organizzazioni Sindacali il piano evolutivo e di trasformazione che, nel biennio 2020/2022, ha caratterizzato la struttura di Esercizio e Supporto IT Territoriale, da cui dipendono i Poli Tecnologici. Con particolare riguardo a questi ultimi, è stato ridefinito il modello operativo di funzionamento ed il modello di micro organizzazione,

introducendo specifiche figure professionali, in ottica di rafforzamento del supporto informatico gestito dalle strutture tecniche territoriali per garantirne una sempre maggiore efficacia e per assicurare un miglior servizio verso il cliente interno.

Sono stati altresì introdotti nell'ambito dei Poli Tecnologici i servizi tecnici di prossimità (Field Technical Services), con competenza per distretto territoriale, per garantire un migliore coordinamento degli interventi di supporto tecnico e offrire una risposta celere alle necessità manifestate dalle strutture di business.

Gli ambiti di attività presidiati dai Poli Tecnologici, il modello professionale ed il nuovo assetto micro organizzativo degli stessi è descritto nell'allegato 2 al presente Accordo, dove è definita altresì l'articolazione per distretti territoriali dei suddetti Field Technical Services.

Con l'obiettivo di garantire una maggiore efficienza dei servizi e una maggiore omogeneità della prestazione nei differenti siti, l'Azienda ha rappresentato alle OO.SS. l'esigenza di rimodulare gli orari di servizio dei Poli Tecnologici introducendo un'articolazione unica a livello nazionale che prevede un presidio anche nella giornata del sabato.

La proposta di orari di servizio, riportata nel dettaglio allegato 2 al presente verbale, entrerà in vigore a partire dal mese di marzo 2023.

SISTEMA DI RELAZIONI INDUSTRIALI

Azienda e Organizzazioni Sindacali, nel confermare la volontà di proseguire il confronto - a tutti i livelli - sulle tematiche inerenti alla funzione DTO, anche per accompagnare al meglio la realizzazione dei processi riorganizzativi, convengono quanto segue.

A livello regionale, entro il mese di febbraio 2023, Azienda ed Organizzazioni Sindacali effettueranno specifici incontri di approfondimento e verifica in merito all'implementazione delle azioni organizzative descritte nel presente accordo che dispieghino effetti sui relativi territori. In particolare, le Parti approfondiranno e definiranno le seguenti tematiche:

- con riferimento al progetto di razionalizzazione e micro organizzazione dei Depositi Territoriali saranno analizzate le specifiche azioni di gestione delle ricadute occupazionali secondo i criteri individuati nel presente Verbale.
- relativamente agli accorpamenti e trasferimenti di sedi dei Centri Territoriali di cui al presente Verbale, le Parti effettueranno un approfondimento sulle tempistiche e sulle modalità operative con cui i suddetti accorpamenti/trasferimenti di sede saranno realizzati, nonché su eventuali specifiche esigenze di gestione delle risorse coinvolte;
- Con riferimento ai Poli Tecnologici, le Parti analizzeranno gli aspetti connessi al nuovo modello organizzativo definito per i Poli medesimi, ivi incluse eventuali specifiche esigenze connesse agli orari di lavoro definiti, con particolare riferimento alla possibilità di introdurre - in coerenza con le previsioni di cui all'art. 30, punto IV, del vigente CCNL - la flessibilità in ingresso per un massimo di 30 minuti per il turno antimeridiano dal lunedì al venerdì.

A livello nazionale, entro la prima decade del mese di maggio 2023 sarà effettuato un incontro di verifica sul complessivo avanzamento di tutti i progetti e delle azioni individuate nel presente Accordo, anche con riferimento alla sperimentazione di cui al paragrafo “Nuovo modello di Credit Management”, nonché sulla funzionalità delle matrici orarie definite con le precedenti intese sindacali in ambito CO e con il presente accordo.

* * *

L'Azienda, anche a seguito delle evidenze rappresentate dalle OO.SS., definirà interventi finalizzati ad introdurre un presidio a livello territoriale dedicato alla gestione delle risorse della Funzione, anche in coerenza con l'evoluzione organizzativa della stessa.

Con riferimento alle azioni di Politiche attive del Lavoro le Parti, con l'obiettivo di valorizzare al meglio le attività presidiate nonché promuovere e accompagnare lo sviluppo e l'evoluzione complessiva della Funzione, concordano sulla necessità di valutare, nell'ambito delle cornici e delle successive intese che saranno definite in materia di occupazione per l'anno 2023, interventi dedicati per DTO.

L'Azienda, inoltre, si impegna sin d'ora a riavviare ed aggiornare l'analisi effettuata sui singoli siti territoriali in ordine alla coerenza degli inquadramenti professionali posseduti dalle risorse rispetto alle attività svolte, ponendo in essere, progressivamente e laddove necessario, i relativi interventi correttivi.

Azienda e OO.SS. convengono sull'opportunità di prevedere a livello nazionale incontri periodici, con cadenza almeno semestrale, relativamente agli sviluppi della Funzione DTO, anche in relazione allo scenario di contesto in cui la medesima opera, in coerenza con l'evoluzione dei business presidiati.

per **Poste Italiane S.p.A.:**

Roberto Mazzi
(originale firmato)

Massimo Sidoti
(originale firmato)

Ilaria Giorgia Calabritto
(originale firmato)

Teresa Carone
(originale firmato)

per le **OO.SS.:**

SLC-CGIL M. Tomassini
(originale firmato)

SLP-CISL R. Roscigno; M. Nocentini; M. Penzo; A. Stefanelli
(originale firmato)

UILposte G. Franchina; S. Cirillo
(originale firmato)

FAILP-CISAL S. Fasciana; S. Trazzera; G. Tabacchini; M. Moriccioni;
(originale firmato)

CONFSAL-COM.NI G. Duranti; E. Matrone; E. Esposito
(originale firmato)

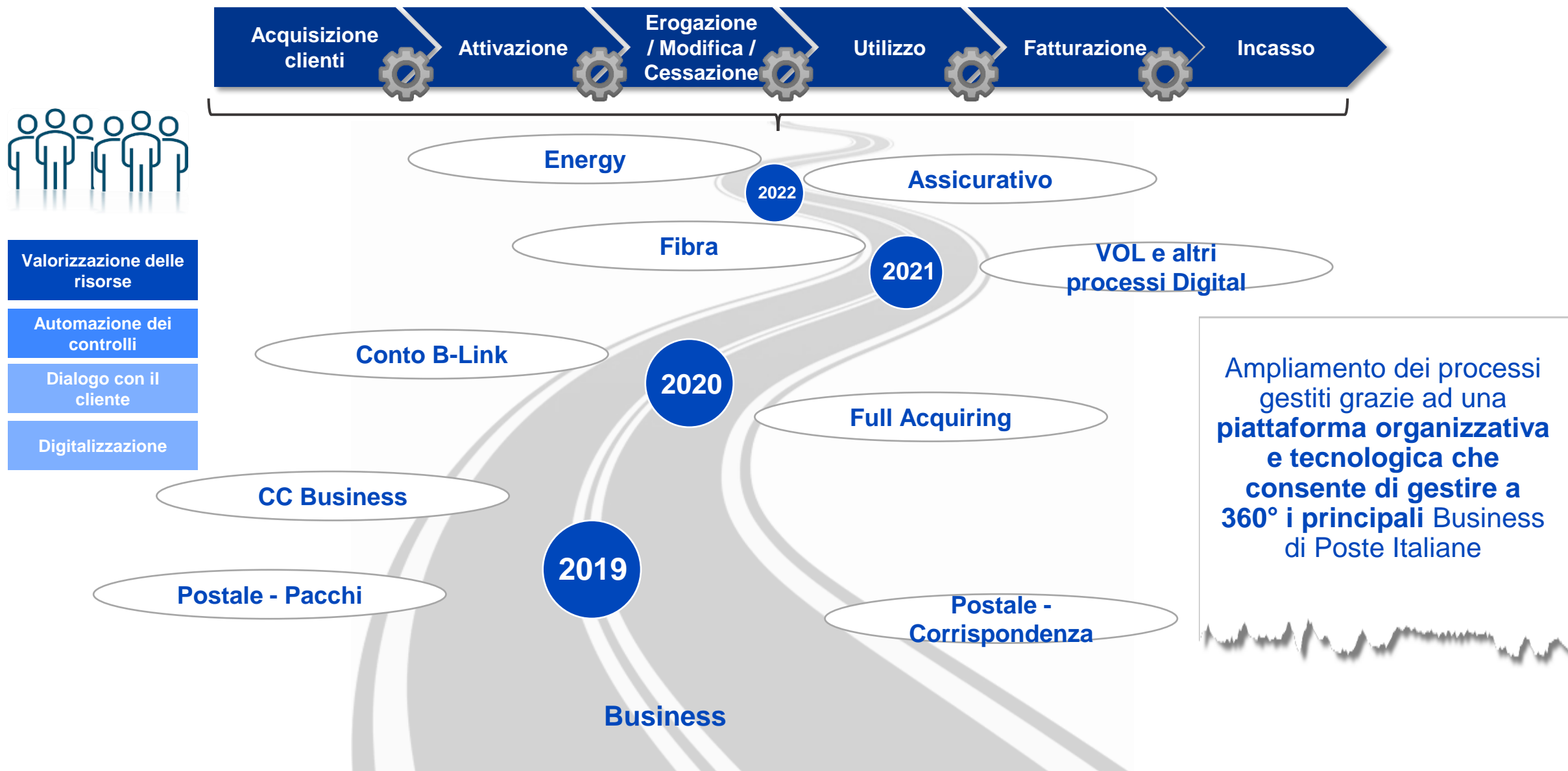
FNC UGL Com.ni M. Vannoli; G. Greco
(originale firmato)

DTO/CO/SERVIZI DI BACK OFFICE

Verbale di Accordo 1° 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 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.

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 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.

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

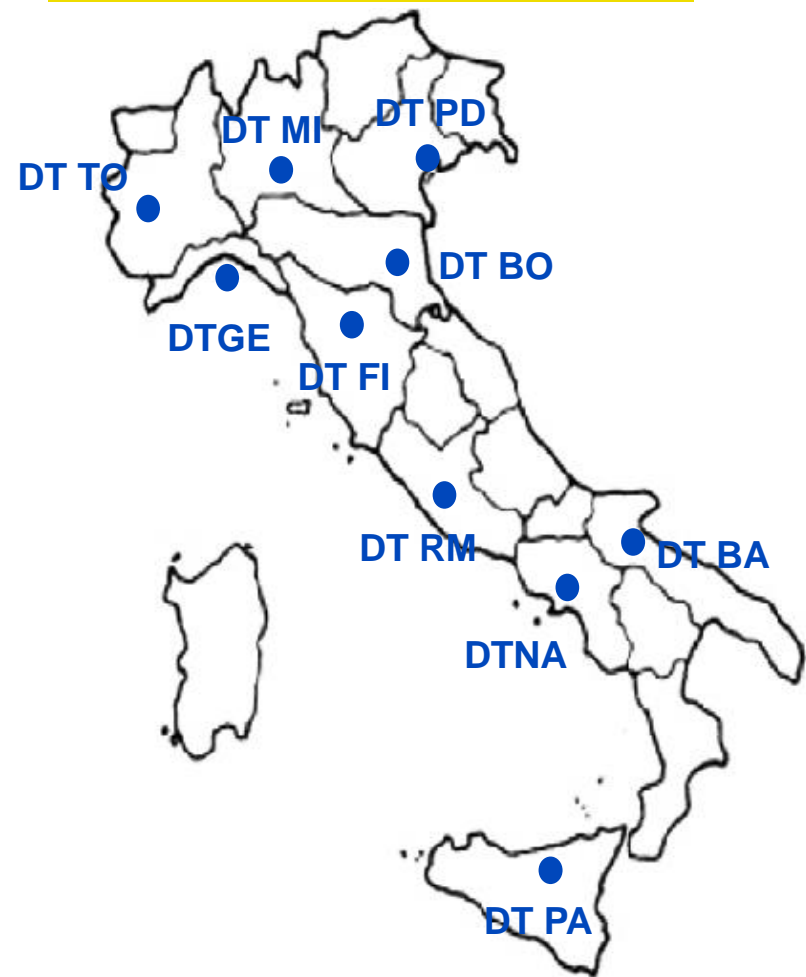


Recupero della **PRODUTTIVITA'** attraverso sinergie di processo ed economie di scala

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

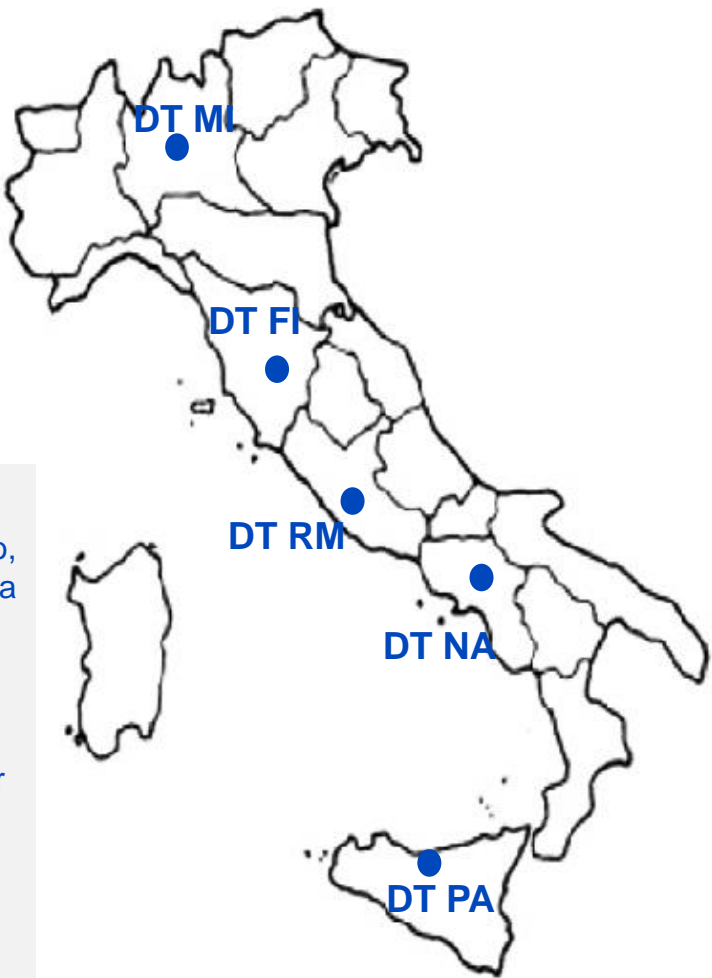
L'EVOLUZIONE DELLA DISLOCAZIONE TERRITORIALE

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	
10	5

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

		DT TRADIZIONALI	DT FIRENZE
Modello integrato Centri Servizi	Mission	Razionali di dimensionamento	Razionali di dimensionamento
Responsabile deposito (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
Specialista programmazione e controllo operativo (liv B)	Supporta il responsabile del Deposito per ambiti quali monitoraggio livello di servizio, qualità e sicurezza sul lavoro.	1 / Deposito	1 / Deposito
Specialista Back office (liv B)	Assicura la gestione delle lavorazione: 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
Operatore Back office (C)	Garantisce le lavorazioni, il controllo e l'organizzazione del magazzino nel rispetto degli SLA definiti	Dimensionamento ad hoc per Deposito	
Addetto Back office (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
TOTALE	107	9	30	11	59

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
95	5	5	11	14	60

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.

Dati espressi in Organico assegnati TI al netto delle uscite per esodo già sottoscritte

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 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.

NUOVO MODELLO DI GESTIONE DEL CREDITO

SITUAZIONE ATTUALE E OBIETTIVI

A seguito dell'integrazione degli ex Servizi Amministrativi in ambito DTO/Customer Operations/Servizi di Back Office (Ods. n. 18/2021 del 06/09/2021), la **gestione amministrativa del credito** è stata **suddivisa tra due strutture**:



La gestione del credito in ambito **DTO/CO/Servizi di Back Office/Ciclo Attivo** rappresenta una leva strategica in quanto:

- 1** Ha impatto diretto sui fondamentali finanziari (i.e. flussi di cassa, capitale circolante, accantonamenti)
- 2** È sintomo di robustezza dei processi produttivi, di supporto e amministrativi
- 3** Rappresenta uno snodo chiave per la Customer Experience



L'attuale modello di gestione definito necessita di una evoluzione e trasformazione per poter garantire una maggiore **riduzione dello scaduto**.

NUOVO MODELLO DI GESTIONE DEL CREDITO

ANALISI ORGANIZZATIVA

AS IS

Da *operatori* di supporto reattivo in back office...

Processo **frammentato** in più funzioni/ ambiti aziendali con **responsabilità parcellizzata** ed **implementazione poco efficace**

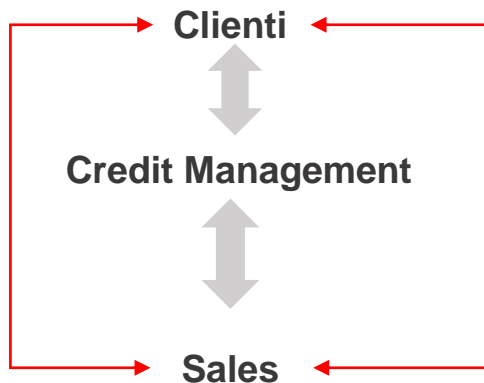
Clienti ↔ Sales ↔ Credit Management

TO BE

... a gestori cliente e motori centrale del credito

Presidi organizzativi (centrali/territoriali) dedicati all'implementazione del processo **end-to-end** del ciclo di vita del credito

- ✓ Vista **trasversale e interfunzionale** su tutto il **processo end to end** di gestione del credito
- ✓ Adeguato **commitment/ focalizzazione**
- ✓ **Sinergia** - diretta e codificata - con le competenti funzioni impattate (in ambito Amministrazione e Controllo, Commerciale – MIPA e MP, Affari Legali)
- ✓ **Interfaccia unica verso l'esterno** – clienti, fornitori/partner, studi legali esterni, istituti di credito, enti pubblici, software house e Società di Recupero crediti
- ✓ **Presidio unico** - strutturato e organizzato – dedicato alla **gestione e al recupero del credito commerciale** come punto di **convergenza** di **competenze tecniche specialistiche** in ambito amministrativo/contabile, commerciale, legale/giuridico e finanziario.
- ✓ **Revisione modello di gestione dei crediti problematici/scaduti** – specificando nel dettaglio le azioni da attivare nei suoi diversi stati e le responsabilità organizzative



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.



La gestione delle lavorazioni in continua evoluzione anche in relazione alle iniziative relative allo sviluppo di nuovi servizi necessita di un presidio Spoke mirato e univoco a livello territoriale in ambito Operations Gestione Documentale. Si procederà all'accorpamento dei seguenti Centri: **Centro Servizi Gestione Documentale Palermo (Spoke); Centro Servizi Gestione Documentale Palermo 1 (Spoke)**



Le risorse coinvolte manterranno **l'attuale sede di lavoro e continueranno** a svolgere le medesime attività in continuità con quanto attualmente in essere.



(*) nella numerica complessiva sono comprese risorse con dipendenza gerarchica dal CSGD Palermo 1 allocate su altri territori.

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

OTTIMIZZAZIONE SPAZI LOGISTICI REGGIO CALABRIA – PERFEZIONAMENTO TRASFERIMENTO PRESSO LA SEDE DI VIA PENTIMELE



Al fine di definire una ipotesi di ottimizzazione degli spazi dei Centri Servizi di Back Office nella Città di Reggio Calabria, si procederà con l'accorpamento, definito nel corso del 2019, delle attività nell'immobile di via Nazionale Pentimele e contestuale rilascio il rilascio degli spazi attualmente occupati negli immobili di via Miraglia e via Barlaam.



Centri/Presidi Territoriali Coinvolti:

- Centro Servizi Banco Posta di Reggio Calabria
- Centro Servizi Data Entry – Presidio Reggio Calabria



Dettaglio risorse:

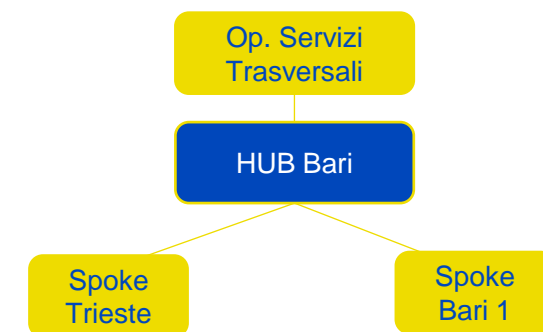
- Centro Servizi Gestione Documentale Reggio Calabria (Via N. Pentimele) = 48 risorse
- Centro Servizi Data Entry Reggio Calabria (Via Barlaam)= 4 risorse
- Centro Servizi Bancoposta Reggio Calabria (Via Miraglia)= 37 risorse

Le risorse continueranno a svolgere le medesime mansioni.

TRASFERIMENTO RISORSE IN AMBITO SERVIZI DI BACK OFFICE

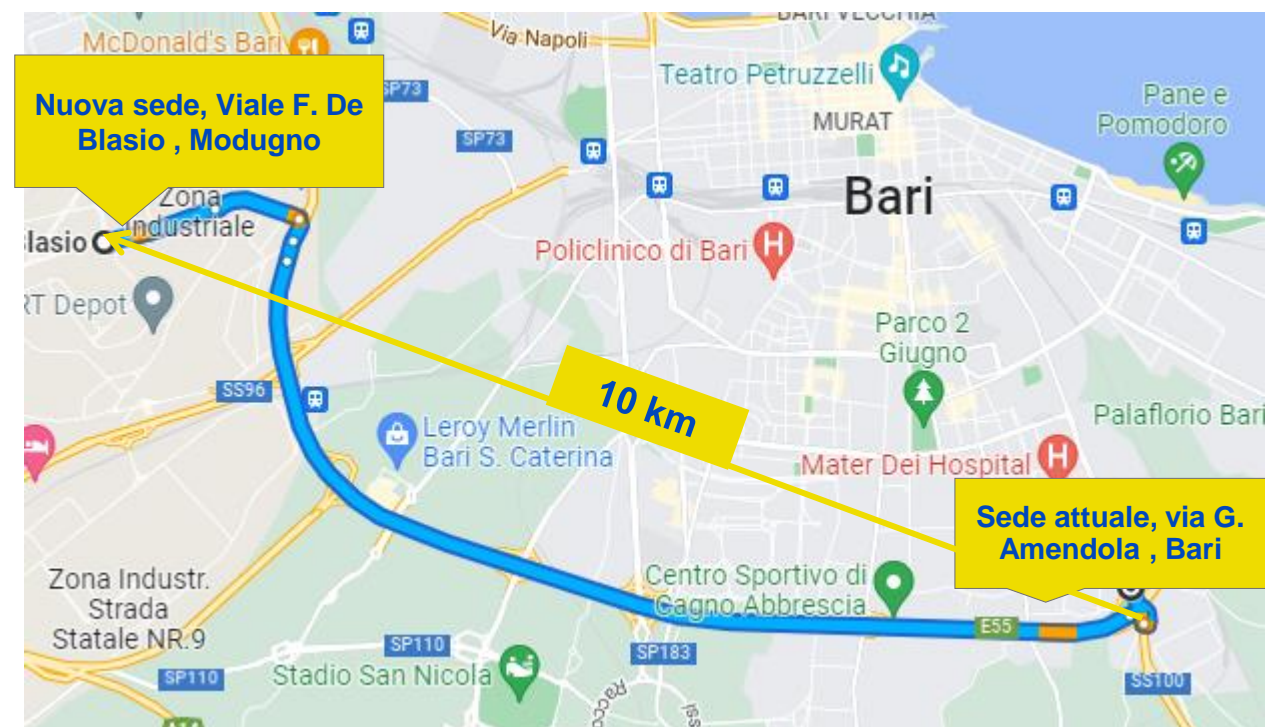
OPERATIONS SERVIZI TRASVERSALI: DETTAGLIO SPOSTAMENTO DA BARI A MODUGNO

In continuità con l'evoluzione e trasformazione della funzione Servizi Back Office ed in particolare con le Linee Guida Evolutive in tema di concentrazione di attività, semplificazione e consolidamento delle **strutture territoriali**, al fine di aumentare la sinergia operativa all'interno delle Operations Servizi Trasversali e di ottimizzare lo sfruttamento degli spazi esistenti si prevede il trasferimento **del CST Bari (HUB)** da via G. Amendola a via F. De Blasio (Modugno).

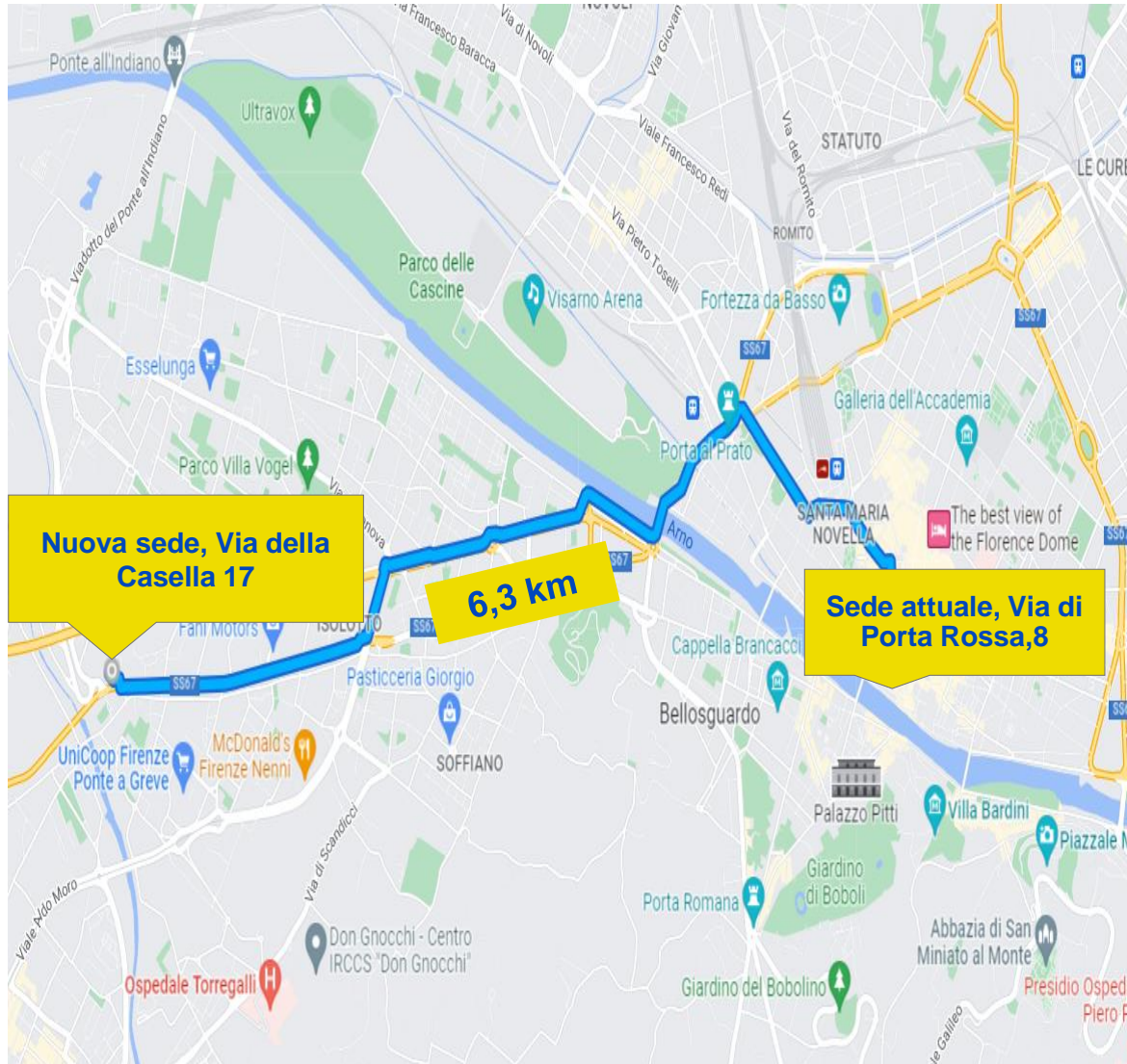


I locali sono stati interessati da recenti interventi di ristrutturazione, terminati a giugno 2022.

Le risorse coinvolte nel trasferimento sono **84**. Il trasferimento è previsto nel **corso del primo semestre del 2023**.



TRASFERIMENTO RISORSE IN AMBITO OPERATIONS SERVIZI DI SUPPORTO PRESSO LA SEDE DI VIA DELLA CASELLA - FIRENZE



Progetto di valorizzazione dell'immobile di via di Porta Rossa.

Trasferimento risorse da Via Porta Rossa, 8 verso Via della Casella, 17 - Firenze

Centri/Presidi Territoriali Coinvolti:



- Operations Servizi di Supporto/ CSS MI/ Firenze
- Operations Servizi di Supporto/Gestione Contratti Bologna/Firenze

Dettaglio risorse:



- 9 risorse

Le risorse continueranno a svolgere le medesime mansioni.

E' in corso di verifica la possibilità di prevedere il trasferimento (nel corso del 2023) presso la sede di Via della Casella anche delle 4 risorse attualmente assegnate in ambito Operations PostePay, e delle 32 risorse assegnate al Polo Amministrativo Centro 1 in ambito Ciclo Passivo site presso Via Pier Paolo Pasolini (Sesto Fiorentino-FI).

Posteitaliane



DTO/CO/SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DTO/IT/ESERCIZIO E SUPPORTO IT TERRITORIALE

Verbale di Accordo 1° febbraio 2023 – Allegato 2

01

EVOLUZIONE IN AMBITO SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA A VALORE

Descrizione ed evoluzione del servizio di Assistenza a Valore in ambito Servizi di Assistenza Clienti.

02

NUOVO MODELLO DI MICRO ORGANIZZAZIONE POLI TECNOLOGICI E REVISIONE ORARIO DI SERVIZIO

Definizione nuovo assetto microrganizzativo dei Poli Tecnologici in ambito IT con proposta di revisione orario di servizio omogeneo per tutti i centri territoriali.

01

EVOLUZIONE IN AMBITO SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA A VALORE

Descrizione ed evoluzione del servizio di Assistenza a Valore in ambito Servizi di Assistenza Clienti.

02

NUOVO MODELLO DI MICRO ORGANIZZAZIONE POLI TECNOLOGICI E REVISIONE ORARIO DI SERVIZIO

Definizione nuovo assetto microrganizzativo dei Poli Tecnologici in ambito IT con proposta di revisione orario di servizio omogeneo per tutti i centri territoriali.

EVOLUZIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA A VALORE

UN MODELLO IBRIDO IN GRADO DI SUPPORTARE IL CLIENTE NELLA FASE DI ACQUISTO



*I 4 principali
meccanismi di
Assistenza a
Valore*

- **Proposizione commerciale** a clienti che contattano l'Assistenza Clienti per una problematica, la risolvono con l'operatore (**One Contact Solution**) e mostrano propensione all'ascolto
- La **proposizione commerciale** è mirata o alla **prenotazione appuntamento** in UP per consulenza o all'indirizzamento ai **funnel d'acquisto digitali** o alla **generazione di lead** per il successivo acquisto tramite il supporto dell'operatore telefonico (es. Fibra e SIM).

PROPOSIZIONE COMMERCIALE AI CLIENTI CHE CHIAMANO I NUMERI VERDI PER ASSISTENZA

INTERVENTO FORMATIVO MIRATO

PERIMETRO DI RIFERIMENTO E OBIETTIVI

Il piano formativo, della durata di 6 ore, erogato **in aula fisica**:

- ✓ **terminato a Dicembre 2022**
- ✓ **coinvolge 11 siti** per un totale di circa **600 discenti** tra operatori / tutor e referenti di servizio
- ✓ **è finalizzato a condividere** le caratteristiche del **modello di assistenza a valore** di Poste Italiane e a **trasferire metodologie e strumenti a supporto** per la **proposizione commerciale**

PRIMI FEEDBACK



Qualità Percepita

Rilevazione Questionari di Qualità Percepita*

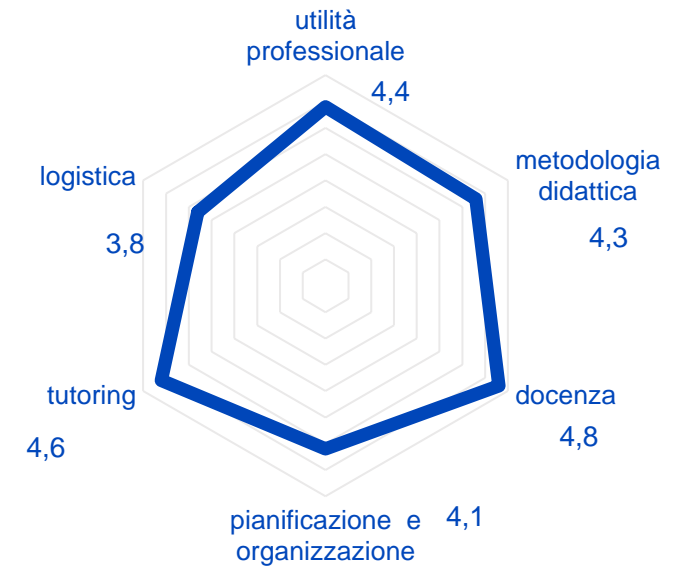
PARTECIPANTI 225

QUESTIONARI COMPILATI 152

REDEMPTION 68%

QUALITA' PERCEPITA 4,6
(scala 1-5)

*fonte Corporate University





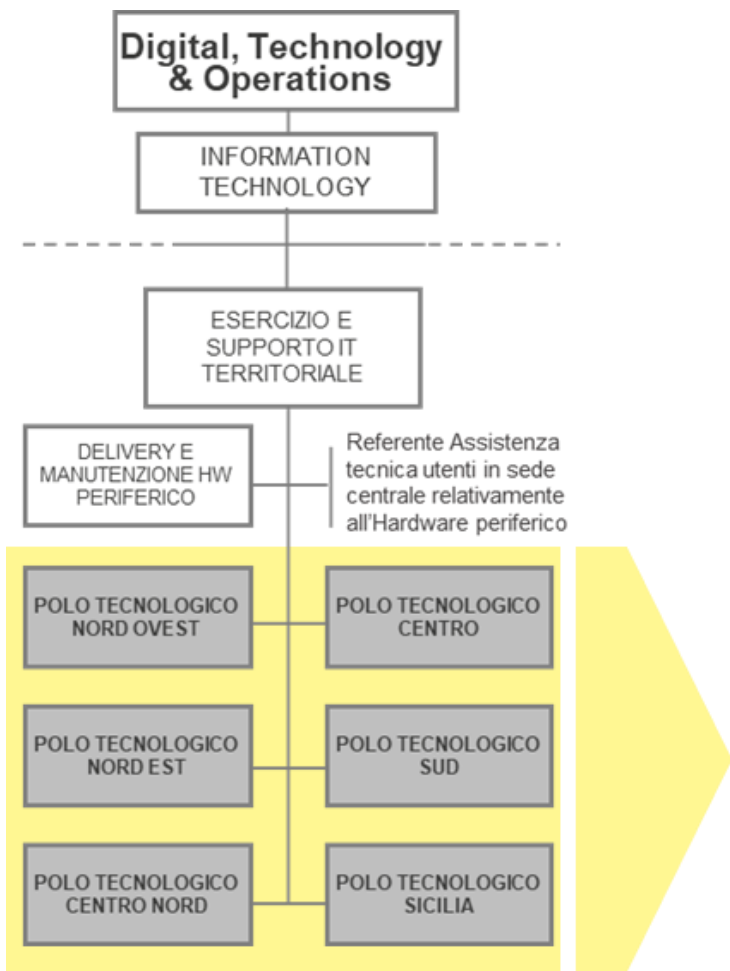
EVOLUZIONE IN AMBITO SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA A VALORE

Descrizione ed evoluzione del servizio di Assistenza a Valore in ambito Servizi di Assistenza Clienti.



NUOVO MODELLO DI MICRO ORGANIZZAZIONE POLI TECNOLOGICI E REVISIONE ORARIO DI SERVIZIO

Definizione nuovo assetto microrganizzativo dei Poli Tecnologici in ambito IT con proposta di revisione orario di servizio omogeneo per tutti i centri territoriali.



In linea con gli obiettivi definiti nel Piano Strategico e con il percorso finalizzato alla gestione integrata dei sistemi IT a livello di Gruppo, la Funzione ha assunto e rafforzato il **governo delle attività e dei processi di delivery e di supporto informatico svolti a livello territoriale** allo scopo di rafforzarne e garantirne una sempre maggiore efficacia ed efficienza, avendo l'obiettivo di omogeneizzare processi, incrementare la capacità operativa e sviluppare sinergie.

Ambiti di attività dei POLI per i territori di riferimento:

- ✓ **Garantire e assicurare** le risoluzione di anomalie e l'identificazione delle problematiche esistenti su applicativi/tecnici/operativi, inerenti le postazioni degli UP, del recapito, dei CS e degli uffici direzionali;
- ✓ **Assicurare e coordinare** il servizio di manutenzione e la gestione tecnologica di specifici asset complessi (ATM, gestore attese, etc);
- ✓ **Gestire** le attività di delivery di asset tecnologici e di servizi IT sul territorio garantendo la predisposizione delle infrastrutture necessarie.

ESERCIZIO E SUPPORTO IT TERRITORIALE

LE EVOLUZIONI NEGLI ULTIMI 24 MESI

La struttura di **Esercizio e Supporto IT Territoriale (ESITT)** ad inizio del 2020, era composta da personale dislocato in Sede Centrale e nelle Sedi Principali delle singole Macro Aree.

Nel corso dell'ultimo biennio sono stati **avviati importanti programmi di trasformazione**, che hanno contribuito a modificare l'assetto delle strutture tecniche territoriali

CONFLUENZA SISTEMISTI MP E PCL



*Ha riguardato le risorse **IT in essere presso le Filiali MP e presso i CD e i CS di PCL***

*Ha comportato la definizione di **accordi di servizio** con le strutture **MP e PCL***

*Ha generato **impatti significativi sull'organizzazione del lavoro e sulla governance complessiva** delle attività*

INTERNALIZZAZIONE DEL SERVICE DESK



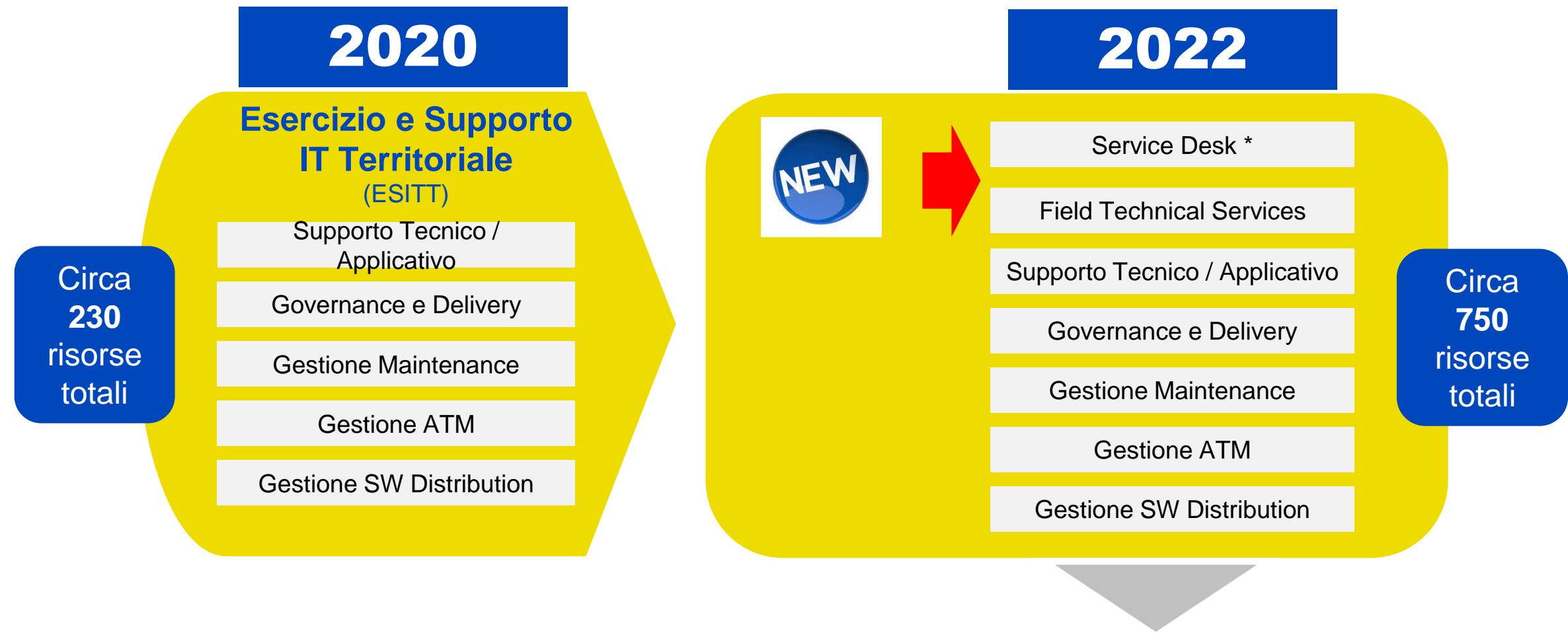
*Si è passati nell'arco di 18 mesi **da un servizio completamente gestito in Outsourcing con un fornitore esterno ad un servizio gestito in autonomia in ESITT***

*Ha coinvolto **circa 150 risorse** provenienti da diverse strutture aziendali, principalmente PCL ed MP*

*Ha richiesto **grande effort di reskill e formazione** su tematiche tecniche*

ESERCIZIO E SUPPORTO IT TERRITORIALE

I POLI TECNOLOGICI: EVOLUZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

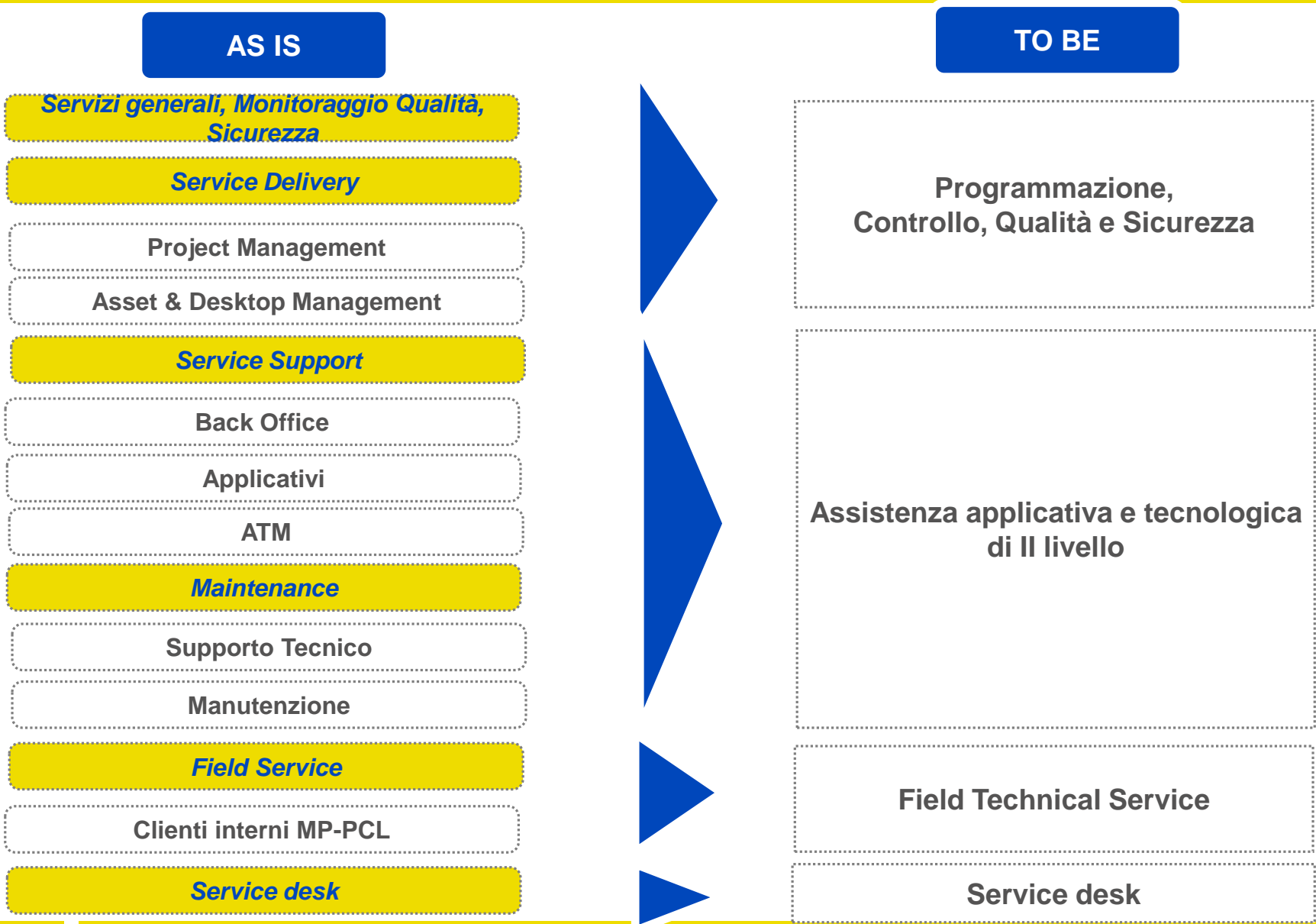


Rinnovamento del modello operativo di funzionamento per assicurare un miglior servizio verso il cliente interno

* Service Desk: ambito di attività non in perimetro di questo assetto

AMBITI DI ATTIVITA' GESTITE

POLI TECNOLOGICI GESTIONE ATTIVITA' AS IS - TO BE



MODELLO PROFESSIONALE

POLI TECNOLOGICI – NUOVO ASSETTO MICRO ORGANIZZATIVO

Programmazione, Controllo, Qualità e Sicurezza

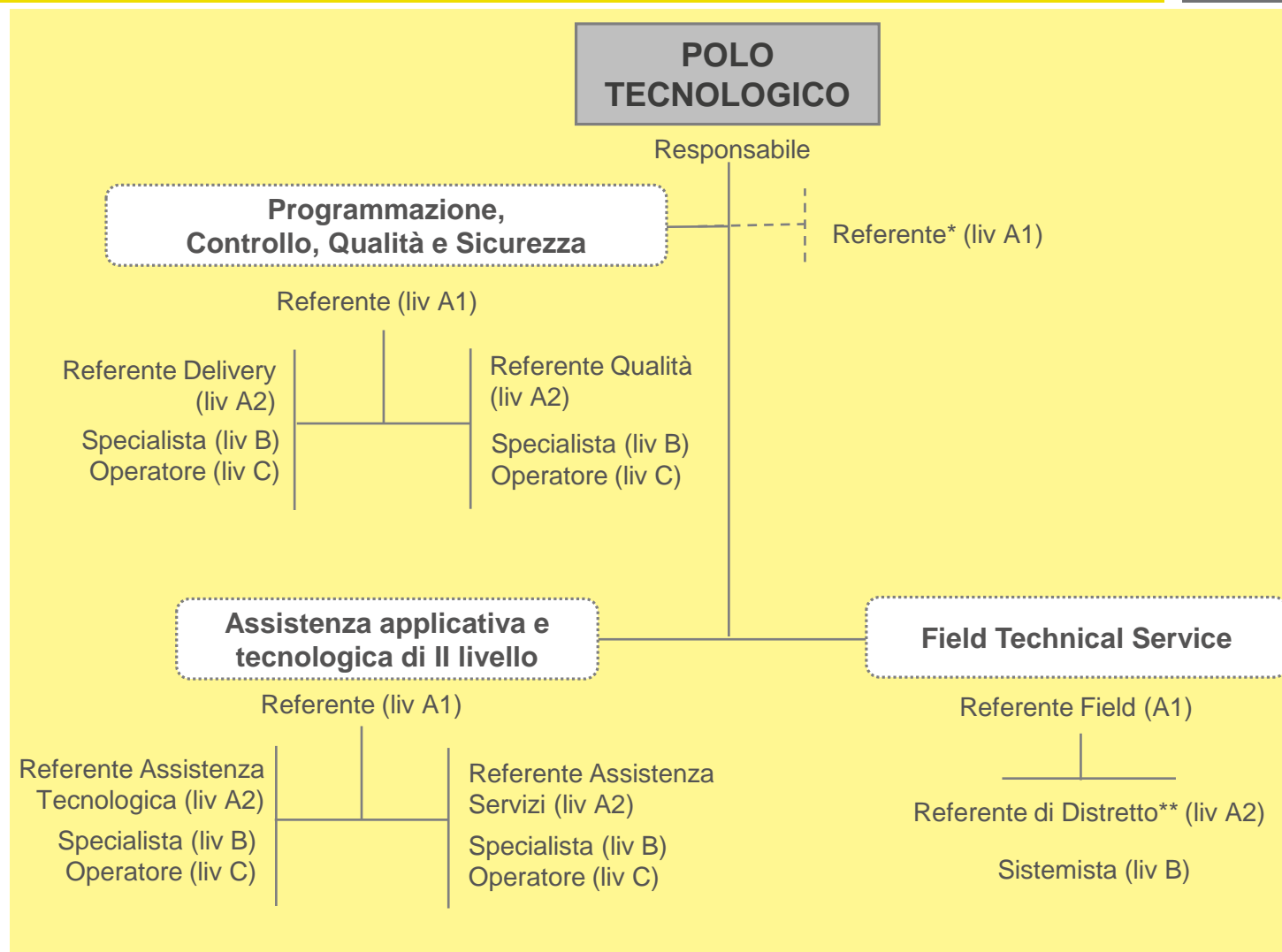
Presidia i processi di riferimento, la pianificazione ottimale di risorse e servizi, cura i monitoraggi per il rispetto degli SLA di qualità e conformità, a garanzia del mantenimento delle Certificazioni. Governa le attività di gestione di mezzi e risorse assegnate, supporta gli adempimenti in ambito Sicurezza, in accordo con le policy e MARU di riferimento.

Assistenza applicativa e tecnologica di II livello

Garantisce il raggiungimento dei risultati operativi definiti, assicurando il coordinamento della gestione e dell'assistenza specialistica dedicata ai clienti interni e ATM, la gestione e screening dei ticket relativi e relativa manutenzione verso fornitori esterni/interni.

Field Technical Service

Gestisce le attività di delivery di asset tecnologici e servizi IT, gli interventi informatici e assistenza tecnica dei siti territoriali di PCL e MP, garantendo la predisposizione delle infrastrutture necessarie. Garantisce il coordinamento del team di tecnici territoriali del distretto.



* Per particolari progettualità specifiche ci si avvarrà di un Referente (A1) a diretto riporto del resp. Polo

** Cross cliente interno (MP/PCL)

I servizi tecnici di prossimità (**FIELD TECHNICAL SERVICES**) hanno l'obiettivo di garantire una risposta celere alle strutture di business ed al contempo fornire servizi importanti per la gestione del patrimonio informatico distribuito, come per esempio la gestione delle attività di delivery delle tecnologie distribuite e del supporto reattivo a fronte di problemi bloccanti.

Nel definire un nuovo assetto organizzativo sono stati valutati i seguenti obiettivi:

- **Migliorare il coordinamento territoriale;**
- **Incrementare le capabilities di delivery tecnologico;**
- **Fornire una migliore copertura dell'attività standardizzando l'orario di servizio.**

A tal fine si è pensato ad un modello per Distretti Territoriali, che sia autoconsistente nella gestione, nel monitoraggio e nell'organizzazione delle attività di Supporto Tecnologico.

OBIETTIVI FIELD – IL VALORE PER IL CLIENTE

**MIGLIOR COORDINAMENTO PER
GLI INTERVENTI DI SUPPORTO
TECNICO**

**AUMENTO DELL'EFFICIENZA E
DEL TIME TO MARKET**

**AUMENTO DELLA CAPACITÀ
PRODUTTIVA IN AMBITO
DELIVERY**

**COPERTURA PRESIDIO
DURANTE IL SABATO**

**MIGLIORAMENTO DEL
MONITORAGGIO E DEL
REPORTING SUL SINGOLO
TICKET**

MICRO-ORGANIZZAZIONE POLI

CONFIGURAZIONE DISTRETTI (1/2)

Nord Ovest

	Distretto	Filiali/Ram	Province
1	Liguria	5 Filiali / 2 Ram	GE, IM, SV, SP
2	Piemonte NORD	5 Filiali / 1 Ram	TO, AO, BI
3	Piemonte SUD	5 Filiali / 1 Ram	CN, AT, AL
4	Dei LAGHI	7 Filiali / 1 Ram	VC, VB, NO, VA, CO, MB
5	Lombardia NORD	6 Filiali / 2 Ram	LC, SO, BG, BS
6	Lombardia SUD	4 Filiali / 1 Ram	MN, CR, LD, PV
7	Lombardia CENTRO	5 Filiali / 2 Ram	MI
8	Centri Smistamento NO	4 CS maggiori (3 minori)	TO, GE, BS, VA, MI

Nord Est

	Distretto	Filiali/Ram	Province
1	Friuli Venezia Giulia	4 Filiali / 1 Ram	GO, UD, PN, TS
2	Dolomitico	3 Filiali	TN, BZ, BL
3	Veneto 1	3 Filiali / 1 CS / 3 Ram	VE, TV, PD
4	Veneto 2	4 Filiali/ 1 CS / 1 Ram	VR, VI, RO

Centro Nord

	Distretto	Filiali/Ram	Province
1	Emilia EST	6 Filiali/ 2 Ram/ 1 CS	BO, FO, RA, RN, FE
2	Emilia OVEST	4 Filiali/ 1 Ram	RE, PR, PC, MO
3	Marche	5 Filiali/ 1 Ram/ 1 CS	PU, AN, AP, FM, MC
4	Toscana NORD	8 Filiali/ 2 Ram/ 1 CS	FI, PO, PT, LU, PI, MS, LI
5	Toscana SUD-Umbria	5 Filiali/1 Ram	AR, GR, SI, PG, TR

Centro

	Distretto	Filiali/Ram	Province
1	ROMA e Lazio NORD	4,5 Filiali / 1 CS / 2 Ram	RM (Nord), VT, RI
2	ROMA e Lazio SUD	4,5 Filiali	RM (Sud), LT, FR
3	Abruzzo-Molise	6 Filiali / 1 Ram	AQ, PE, TE, CH, CB, IS
4	Sardegna	4 Filiali / 1 CS / 1 Ram	CA, NU, OR, SS

Sud

	Distretto	Filiali/Ram	Province
1	Campania NORD	6 Filiali/ 1 CS/ 1 Ram	NA, CE
2	Campania SUD e Basilicata NORD	4 Filiali / 1,5 Ram	AV,BN,SA, PZ
3	Puglia e Basilicata SUD	6 Filiali / 1 CS / 1,5 Ram	FG,BA,TA,LE,BR,MT
4	Calabria	6 Filiali/ 1 CS/ 1 Ram	CS,CZ,KR,RC,VV

Sicilia

	Distretto	Filiali/Ram	Province
1	Sicilia OVEST	6 Filiali / 1CS / 1 Ram	PA. TR, AG, CL, EN
2	Sicilia EST	6 Filiali / 1CS / 1 Ram	CT, SR, RG, ME

Orari del Servizio as is

Supporto e
programmazione

Lun-Ven 8:00 – 19:30
Sabato 8:00 – 15:42

Assistenza
applicativa e
tecnologica di
II livello

Lun-Ven 7:30 – 19:30
Sabato 7:30 – 15:12

Field Technical
Service

Lun-Ven* 8:00 – 15:42
Lun-Ven* 7:30 – 15:12

* In alcune filiali presidio anche il sabato
con ingresso tra le 7.00 e 8.00

Orari del Servizio to be

Lun-Ven 7:45 – 19:45

Sabato 7:45 – 15:27
(recupero settimanale del riposo)

15/20% a
rotazione

Lun-Sab* 8:00 – 15:42

* Il sabato 2 risorse a rotazione per
distretto
(recupero settimanale del riposo)

Posteitaliane

