



Commissione Paritetica per la Classificazione del Personale

Incontro del 11 febbraio 2010

Servizi Postali

Servizi Postali - Risorse Umane

13/02/2010

Agenda

2

➔ **Accettazione Grandi Clienti**

- Specialista Customer Support (B)
- Operatore Accettazione Grandi clienti (C)
- Referente Accettazione Grandi Clienti (B)

➔ **RVP Responsabile del Volo Postale**



Servizi Postali - Risorse Umane

13/02/2010



Accettazione Grandi clienti: Specialista Customer Support

3

Secondo quanto stabilito dal verbale di commissione inquadramento del 25 luglio '07:

"L'Azienda, al fine di migliorare il presidio delle attività ed incrementare la qualità e l'efficacia del processo, provvederà ad implementare per ogni Centro di Meccanizzazione Postale [...] la figura di "Customer Support", ruolo Specialista, per un totale di circa 40 risorse. Le Parti si danno atto che a tale figura verrà attribuito il livello B."

ALT	CENTRO	DIM	FTE AS	IS	delta
CALABRIA	CMP LAMEZIA TERME	1	1	1	0
CENTRO	SAN LORENZO - PORTONACCIO	2	2	2	0
CENTRO	RM ROMANINA STAMPE	3	2	2	-1
CENTRO	CMP C ROMA AEROPORTO	2	2	2	0
CENTRO	CMP PESCARA	1	1	1	0
CENTRO NORD	CMP ANCONA	1	1	1	0
CENTRO NORD	CMP C BOLOGNA	3	3	3	0
CENTRO1	CMP C FIRENZE CASTELLO	2	2	2	0
LOMBARDIA	CMP BRESCIA	1	1	1	0
LOMBARDIA	CMP C MILANO BORROMEO	3	3	3	0
LOMBARDIA	CMP C MILANO ROSERIO	5	3	3	-2
NORD EST	CMP C PADOVA	2	2	2	0
NORD EST	CMP VENEZIA	1	1	1	0
NORD EST	CMP VERONA	3	3	3	0
NORD OVEST	CMP GENOVA AEROPORTO	2	2	2	0
NORD OVEST	CMP C TO ROMOLI	3	3	3	0
SARDEGNA	CMP CAGLIARI	1	1	1	0
SUD	CMP C NAPOLI	1	1	1	0
SUD1	CMP C BARI	1	1	1	0
SUD2	CMP CATANIA	1	1	1	0
SUD2	CMP PALERMO	1	1	1	0
TOTALE		40	37	37	-3

NEW

ALT	CENTRO	DIM	FTE AS	IS	delta
CENTRO1 *	CMP PISA	1	1	1	0
NORD OVEST	CMP NOVARA	1	1	1	0

*In iter di sviluppo
Servizi Postali - Risorse Umane

13/02/2010



Accettazione Grandi clienti: Operatore Accettazione Grandi Clienti (C)

4

Secondo quanto stabilito dal verbale di commissione inquadramento del 25 luglio '07:

"Con riferimento alla rivisitazione operativa dell'Accettazione Grandi Clienti [viene individuata la] figura dell'Operatore Accettazione Grandi Clienti, livello C, ruolo Operatore senior, da attribuire - previa acquisizione della relativa autonomia operativa - alle risorse operanti con carattere di prevalenza su attività di front-end presso i punti di Accettazione nei quali sono state attivate le nuove procedure di lavoro"

Focus su CMP implementati con procedura sap les

ALT	TIPO	CENTRO	FTE		
			LIV C	LIV D	TOT
CALABRIA	CMP	LAMEZIA TERME	3	6	9
CENTRO	CMP	ROMA AEROPORTO	16	21	37
CENTRO	CMP	PESCARA	2	13	15
CENTRO 1	CMP	FIRENZE	12	41	53
CENTRO 1	CMP	PISA	5	6	11
CENTRO NORD	CMP	ANCONA	5	15	20
CENTRO NORD	CMP	BOLOGNA	17	51	68
LOMBARDIA	CMP	BRESCIA	7	28	35
LOMBARDIA	CMP	MILANO BORROMEO	9	45	53
LOMBARDIA	CMP	MILANO ROSERIO	24	55	79
NORD EST	CMP	PADOVA	11	30	41
NORD EST	CMP	VENEZIA	4	25	29
NORD EST	CMP	VERONA	14	23	37
NORD OVEST	CMP	GENOVA	24	17	40
NORD OVEST	CMP	NOVARA	7	11	18
NORD OVEST	CMP	TORINO ROMOLI	15	61	77
SARDEGNA	CMP	CAGLIARI	13	11	24
SUD	CMP	NAPOLI	8	29	37
SUD1	CMP	BARI	14	32	46
SUD2	CMP	CATANIA	4	22	26
SUD2	CMP	PALERMO	8	14	22
TOTALE			221	552	773

Servizi Postali - Risorse Umane

13/02/2010



Accettazione Grandi clienti: Operatore Accettazione Grandi Clienti (C)

5

Focus su CP/CLR implementati con procedura sap les

42 CENTRI

ALT	CENTRO	FTE		
		C	D	TOT
CALABRIA	CP REGGIO CALABRIA	4	0	4
CENTRO	CP ROMA ROMANINA	5	9	14
CENTRO	CP ROMA PORTONACCIO	13	7	20
CENTRO 1	CP PERUGIA	5	10	15
CENTRO 1	CLR PISTOIA	6	8	13
CENTRO 1	CP TERNI	0	6	6
CENTRO NORD	CLR FORLI'	7	3	10
CENTRO NORD	CLR MACERATA	0	4	4
CENTRO NORD	CLR MODENA	9	0	9
CENTRO NORD	CP PARMA	4	6	10
CENTRO NORD	CLR PESARO	5	0	5
CENTRO NORD	CLR RAVENNA	5	1	6
CENTRO NORD	CLR REGGIO EMILIA	5	0	5
LOMBARDIA	CLR BERGAMO	5	26	31
LOMBARDIA	CLR COMO	10	17	27
LOMBARDIA	CLR LECCO	2	2	4
LOMBARDIA	CLR CREMONA	3	11	14
LOMBARDIA	CLR MANTOVA	2	12	14
LOMBARDIA	CLR LODI	2	6	8
LOMBARDIA	CLR PAVIA	1	27	28
LOMBARDIA	CP SONDRIO	5	3	8
LOMBARDIA	CLR VARESE	10	16	26
NORD EST	CP BELLUNO	0	2	2
NORD EST	CLR TREVISO	1	3	4
NORD EST	CP UDINE	9	0	9
NORD EST	CLR VICENZA	0	2	2
NORD EST	CP TRENTO	4	0	4
NORD EST	CP BOLZANO	5	4	9
NORD EST	CLR PORDENONE	2	1	3
NORD OVEST	CP ALESSANDRIA	3	8	11
NORD OVEST	CP CUNEO	5	6	11
NORD OVEST	CP IMPERIA	2	6	8
SARDEGNA	CP SASSARI	4	0	4
SUD	CP SALERNO	12	19	31
SUD 1	CP LECCE	6	0	6
SUD2	CP CALTANISSETTA	0	5	5
SUD2	CP AGRIGENTO	0	6	6
SUD2	CP MESSINA	7	0	7
SUD2	CLR SIRACUSA	4	1	5
SUD2	CLR TRAPANI	2	0	2
SUD2	CLR ENNA	2	0	2
SUD2	CLR RAGUSA	6	2	8
TOTALE		182	238	420



Servizi Postali - Risorse Umane

13/02/2010

Posteitaliane

Accettazione Grandi clienti: Operatore Accettazione Grandi Clienti (C)

6

Secondo quanto stabilito dal verbale di commissione inquadramento del 25 luglio '07:

“L’Azienda, inoltre, nei Centri di Rete Postale in cui non è prevista, ad oggi, l’implementazione delle nuove procedure, al fine di garantire un miglior presidio qualitativo delle attività, soprattutto di verifica del prodotto accettato, prevede, per ogni punto di Accettazione Grandi Clienti, la figura di Operatore Accettazione Grandi Clienti, livello “C”, ruolo Operatore Senior, nel numero di 1 risorsa per Centro per ogni turno ”

CP/CLR no sap les

35 CENTRI

ALT	CENTRO	FTE		
		C	D	TOT
CALABRIA	CP COSENZA	2	6	8
CENTRO	CP L'AQUILA	2	4	6
CENTRO	CP CAMPOBASSO	3	4	7
CENTRO	CLR CHIETI	2	2	4
CENTRO	CLR TERAMO	0	0	0
CENTRO	CLR ISERNIA	1	7	8
CENTRO	CP FROSINONE	3	2	5
CENTRO	CP RIETI	3	0	3
CENTRO	CP VITERBO	3	0	3
CENTRO	CP LATINA	3	2	5
CENTRO 1	CP AREZZO	1	6	7
CENTRO 1	CP GROSSETO	1	9	10
CENTRO 1	CLR LUCCA	1	5	6
CENTRO 1	CLR MASSA	0	5	5
CENTRO 1	CP SIENA	1	4	5
CENTRO NORD	CLR ASCOLI PICENO	0	3	3
CENTRO NORD	CLR FERRARA	1	5	6
CENTRO NORD	CLR RIMINI	2	1	3
CENTRO NORD	CP PIACENZA	1	3	4
NORD EST	CLR ROVIGO	2	4	6
NORD EST	CP TRIESTE	3	3	6
NORD EST	CLR GORIZIA	1	2	3
NORD OVEST	CLR ASTI	1	5	6
NORD OVEST	CLR LA SPEZIA	1	6	7
NORD OVEST	CLR SAVONA	1	7	8
NORD OVEST	CLR VERCELLI	0	11	11
NORD OVEST	CP AOSTA	0	3	3
SARDEGNA	CLR ORISTANO	1	2	3
SARDEGNA	CP NUORO	1	3	4
SUD	CLR AVELLINO	3	13	16
SUD	CLR BENEVENTO	0	7	7
SUD	CLR CASERTA	1	12	13
SUD 1	CLR FOGGIA	2	9	11
SUD 1	CP POTENZA	2	4	6
SUD 1	CLR BRINDISI	2	9	11
TOTALE		50	167	217



Servizi Postali - Risorse Umane

13/02/2010

Posteitaliane

Accettazione Grandi clienti: Referente Accettazione grandi clienti (B)

7

Secondo quanto stabilito dal verbale di commissione inquadramento del 25 luglio '07:

*"Le Parti concordano [...] che, sulla scorta del modello organizzativo presentato, si provvederà ad individuare e formalizzare circa 80 risorse sul livello B, nel ruolo Supervisor, figura professionale **Referente Accettazione Grandi Clienti** all'interno dei CPO e dei CLR"*

ALT	CENTRO	A1	A2	B	ALT	CENTRO	A1	A2	B
SUD 1	CLR FOGGIA			1	SUD2	CP GALTANISSETTA			1
SUD 1	CP LECCE			1	SUD2	CP AGRIGENTO			1
SUD 1	CP POTENZA			1	SUD2	CP MESSINA			1
SUD 1	CLR BRINDISI			1	SUD2	CLR SIRACUSA			1
TOTALE SUD1		0	0	4	SUD2	CLR TRAPANI			1
CENTRO NORD	CLR ASCOLI PICENO				SUD2	CLR ENNA			1
CENTRO NORD	CLR FERRARA			1	SUD2	CLR RAGUSA			1
CENTRO NORD	CLR FORLI			1	TOTALE SUD 2		0	0	7
CENTRO NORD	CLR RIMINI				CALABRIA	CP COSENZA			1
CENTRO NORD	CLR MACERATA			1	CALABRIA	CP REGGIO CALABRIA			1
CENTRO NORD	CLR MODENA				TOTALE CALABRIA		0	0	1
CENTRO NORD	CP PARMA			1	CENTRO	CP L'AQUILA			
CENTRO NORD	CLR PESARO				CENTRO	CP CAMPOBASSO			
CENTRO NORD	CP PIACENZA				CENTRO	CLR CHIETI			
CENTRO NORD	CLR RAVENNA			1	CENTRO	CP ROMA ROMANINA			2
CENTRO NORD	CLR REGGIO EMILIA	1			CENTRO	CP ROMA PORTONACCIO			2
TOTALE CENTRO NORD		1	0	4	CENTRO	CLR TERAMO			1
SARDEGNA	CP SASSARI				CENTRO	CLR ISERNIA			
SARDEGNA	CLR ORISTANO				CENTRO	CP FROSINONE			
SARDEGNA	CP NUORO				CENTRO	CP RIETI			
TOTALE SARDEGNA		0	0	0	CENTRO	CP VITERBO			
CENTRO 1	CP AREZZO				CENTRO	CP LATINA			
CENTRO 1	CP GROSSETO				TOTALE CENTRO		0	0	5
CENTRO 1	CLR LUCCA				NORD OVEST	CP ALESSANDRIA			1
CENTRO 1	CLR MASSA				NORD OVEST	CP CUNEO			1
CENTRO 1	CP PERUGIA			1	NORD OVEST	CP IMPERIA			1
CENTRO 1	CP SIENA				NORD OVEST	CLR ASTI			1
CENTRO 1	CLR PISTOIA				NORD OVEST	CLR LA SPEZIA			1
CENTRO 1	CP TERNI				NORD OVEST	CLR SAVONIA			1
TOTALE CENTRO 1		0	1	0	NORD OVEST	CLR VERCELLI			1
LOMBARDIA	CLR BERGAMO			1	NORD OVEST	CP AOSTA			1
LOMBARDIA	CLR COMO			1	TOTALE NORD OVEST		0	0	7
LOMBARDIA	CLR LECCO			2	NORD EST	CP BELLUNO			1
LOMBARDIA	CLR CREMONA			1	NORD EST	CLR ROVIGO			1
LOMBARDIA	CLR MANTOVA			1	NORD EST	CLR TREVISO			1
LOMBARDIA	CLR LODI			1	NORD EST	CP UDINE			1
LOMBARDIA	CLR PAVIA			2	NORD EST	CLR VICENZA			1
LOMBARDIA	CP SONDRIO			1	NORD EST	CP TRENTO			1
LOMBARDIA	CLR VARESE			1	NORD EST	CP TRIESTE			1
TOTALE LOMBARDIA		0	2	7	NORD EST	CP BOLZANO			1
SUD	CLR AVELLINO			1	NORD EST	CLR PORDENONE			1
SUD	CLR BENEVENTO			2	NORD EST	CLR GORIZIA			1
SUD	CLR CASERTA			2	TOTALE NORD EST		0	2	3
SUD	CP SALERNO			2	TOTALE ITALIA		1	5	43
TOTALE SUD		0	0	5					



ServiziPostali - Risorse Umane

13/02/2010



Responsabile di Volo Postale (RVP)

8

Il Responsabile di Volo Postale è individuato tra le risorse appartenenti al CMP (produzione/trasporti) ed ha il compito di accompagnare la corrispondenza ripartita dal CMP di competenza con il volo SAN sull'HUB di Brescia.
 Ad oggi sono circa 60 le persone che svolgono tale attività in maniera ricomposta con l'abitual mansione (in particolare si stima che ogni RVP compia una media di 2 voli a settimana).

CMP	tot RVP
ANCONA	4
BARI	7
CAGLIARI	9
CATANIA	5
GENOVA	5
LAMEZIA TERME	2
MI BORROMEO	5
NAPOLI	7
PALERMO	5
PESCARA	4
ROMA FCO	7
totale	60



ServiziPostali - Risorse Umane

13/02/2010

