

CHIEF OPERATING OFFICE  
COMMISSIONE INQUADRAMENTO

**Incontro con le OO.SS. Nazionali**

*Roma, 25 luglio 2007*

- **Accettazione Grandi Clienti: aggiornamento progetto SAP Les**

A partire dal 2004, al fine di migliorare il presidio delle attività e di incrementare la qualità e l'efficacia del processo di Accettazione Grandi Clienti, è stata implementata la nuova procedura informatica Sap Les presso alcuni punti di Accettazione.

Con riferimento a tale rivisitazione organizzativa, l'Azienda ha provveduto ad introdurre la figura professionale "Operatore Accettazione Grandi Clienti" che, previa acquisizione della relativa autonomia operativa, è stata attribuita a tutte le risorse operanti con carattere di prevalenza su attività di front-end.

Per il 2007 il progetto prevede altri steps descritti secondo le modalità di seguito illustrate

## ■ 2004-2006

28 Centri di Rete coinvolti dal progetto

TOTALE risorse  
AGC presenti nei  
Centri in  
questione  
540 ca.

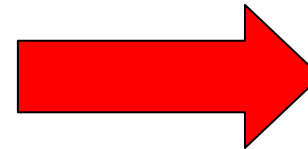
ca. 190 LIV. C

ca. 350 LIV. D

% riallocazione del personale  
sulle nuove attività

35% LIV. C

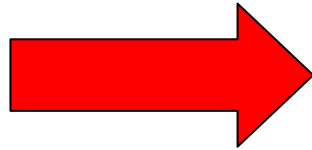
65 % LIV. D



■ 2007

17 Centri di Rete coinvolti dal progetto

ca. 150 risorse  
totali



Nell'arco del 2007, agli addetti prevalentemente operanti su attività di front-end verrà attribuito il livello inquadramentale "C"

- Introduzione della nuova figura di “*Customer Support*” (con ipotesi di livello apicale “*Specialista*”) nei CMP secondo un fabbisogno correlato ai volumi in accettazione
  
- Individuazione e formalizzazione *Referenti Accettazione Grandi Clienti* nei CPO/CLR (liv. B)

## *Figura Professionale “Customer Support Senior”*

### *Responsabilità:*

Gestire le postalizzazioni del segmento di clientela TOP e Pubblica Amministrazione garantendone la soddisfazione, tramite attività di consulenza, assistenza e supporto prima, durante e dopo l'erogazione del servizio.

### *Attività*

- fornire consulenza specialistica preventiva al cliente per tutte le attività di preparazione e allestimento delle spedizioni;
- supportare il cliente nella risoluzione di tutte le problematiche emerse a fronte dei processi di accettazione;
- agevolare e assistere il cliente in tutti i momenti di contatto con l'Azienda creando con esso un rapporto fiduciario volto a garantire soddisfazione e fidelizzazione.
- fornire feedback al Responsabile dell'Accettazione Grandi Clienti di CMP ed al Referente Accettazione Grandi Clienti di ALT, relativamente a esigenze, bisogni, criticità e problematiche evidenziate dai clienti.

## ***Figura Professionale “Referente Accettazione Grandi Clienti”***

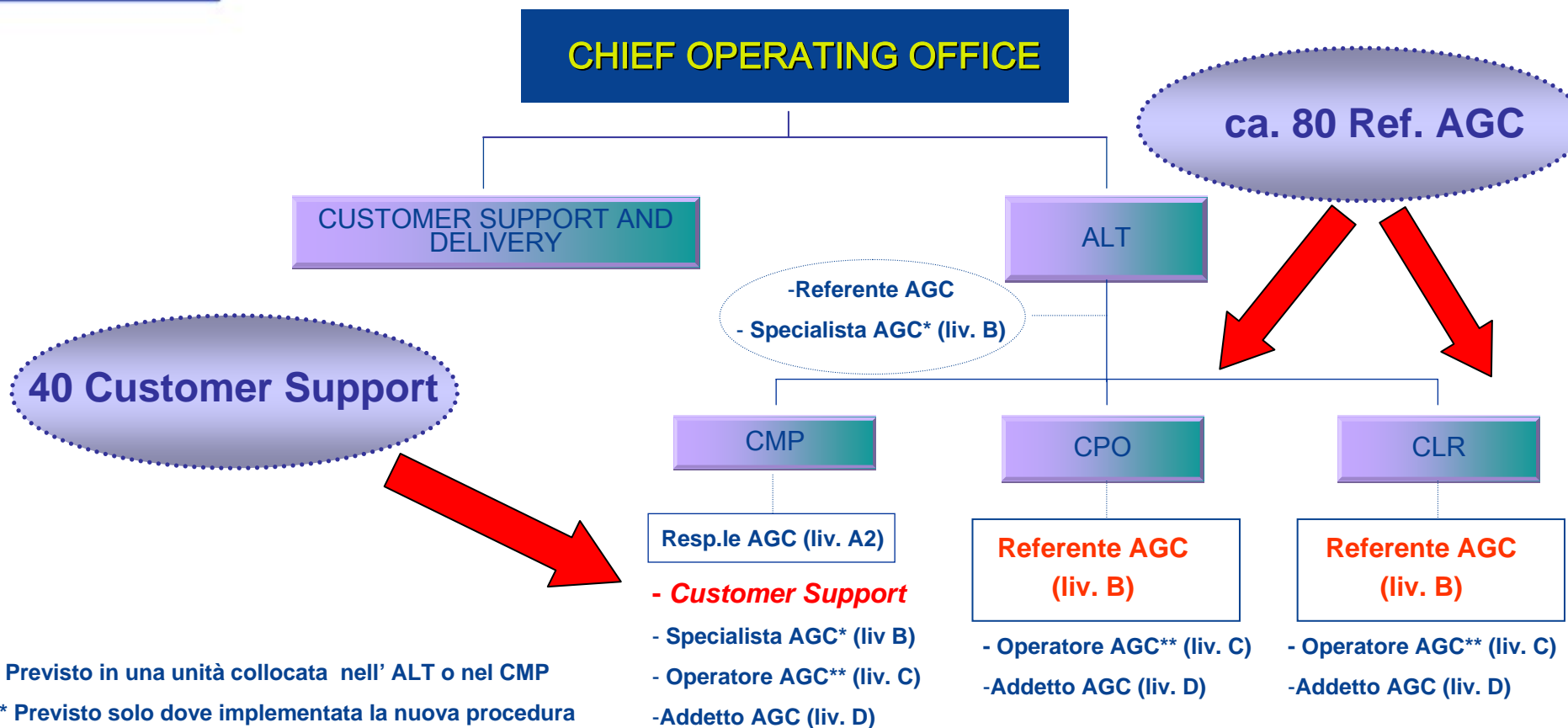
### ***Responsabilità:***

Assicurare, all'interno dei CPO/CLR, la pianificazione e programmazione operativa dei flussi di corrispondenza accettati e diretti alle aree di smistamento nel rispetto degli standard qualitativi e normativi previsti.

### ***Attività:***

- Verifica il rispetto delle condizioni contrattuali da parte del cliente
- Rileva i dati di spedizione in aderenza alla normativa contabile, procedurale e fiscale.
- Monitora e controlla i flussi di corrispondenza accettata e diretta alle aree di lavorazione e smistamento
- Coordina la definizione della pianificazione delle spedizioni partendo dal flusso degli ordinativi
- Organizza e coordina le risorse materiali ed umane necessarie alla realizzazione del piano di spedizione facendo intervenire i vari addetti interessati.
- Unifica, assicura e migliora i processi e le procedure per la gestione delle spedizioni garantendo un immediato feed-back al Referente territoriale.
- Organizza e coordina le risorse materiali ed umane per la gestione degli adempimenti amministrativi e di controllo, al fine di assicurare la corretta rilevazione dei ricavi e delle movimentazioni finanziarie a sistema tramite gli inserimenti degli ordinativi e degli incassi.

# ACCETTAZIONE GRANDI CLIENTI – III step



\* Previsto in una unità collocata nell' ALT o nel CMP

\*\* Previsto solo dove implementata la nuova procedura informatica

## Figura Professionale “Customer Support Senior” - Dimensionamento

ALT	CENTRO	N° RISORSE
CALABRIA	LAMEZIATERME	2
CENTRO	PESCARA	1
	ROMA AEROPORTO	2
	ROMA ROMANINASTAMPE	3
	ROMA SANLORENZO	1
CENTRO NORD	ANCONA	1
	BOLOGNA	3
CENTRO1	FIRENZE	2
LOMBARDIA	BRESCIA	2
	MILANOBORROMEO	3
	MILANOROSERIO	3
NORD EST	PADOVA	2
	VENEZIA	1
	VERONA	3
NORD OVEST	GENOVA	3
	TORINO	3
SARDEGNA	CAGLIARI	1
SUD	NAPOLI	1
SUD1	BARI	1
SUD2	CATANIA	1
	PALERMO	1
<b>TOTALE</b>		<b>40</b>

- Previsione di una figura di riferimento professionale di profilo junior per l'attività di "*Customer Support*" (con ipotesi di livello apicale "Operatore") all'interno dei 54 Centri di Rete Postale non ancora coinvolti dal progetto SAP Les per ciascuno dei due turni di lavoro (orario di lavoro dell'AGC generalmente dalle 8:00 alle 18:00)

ca 110 risorse (liv. C)

# ALLEGATI

# ALLEGATO 1: CENTRI IMPLEMENTATI TRA 2004-2006

## 2004-2006 CENTRI IMPLEMENTATI

N.	CENTRO DI RETE	2004-2006		
		LV. C	LV. D	TOTALE
1	<i>CMP Milano Roserio</i>	14	17	31
2	<i>CMP Bologna</i>	21	49	70
3	<i>CMP Verona</i>	14	10	24
4	<i>CPO Romanina Stampe</i>	8	0	8
5	<i>CMP Firenze</i>	14	12	26
6	<i>CMP Torino Romoli</i>	11	44	55
7	<i>Torino Nizza</i>	22	7	29
8	<i>CMP Padova</i>	8	9	17
9	<i>CMP Brescia</i>	7	4	11
10	<i>CMP Napoli</i>	1	18	19
11	<i>CMP Roma San Lorenzo</i>	4	19	23
12	<i>CMP Catania</i>	4	7	11
13	<i>CMP Bari</i>	7	5	12
14	<i>CMP Milano Borromeo</i>	14	13	27
15	<i>CMP Genova Aeroporto</i>	15	9	24
16	<i>Genova Ca' de Pitta</i>	4	4	8
17	<i>CMP Lamezia Terme</i>	1	5	6
18	<i>CMP Pescara</i>	3	7	10
19	<i>CMP Cagliari</i>	4	13	17
20	<i>CMP Palermo</i>	10	1	11
21	<i>CPO Ancona</i>	6	12	18
22	<i>CPO Bolzano</i>	4	0	4
23	<i>CPO Trento</i>	4	2	6
24	<i>CPO Modena</i>	8	0	8
25	<i>CPO Perugia</i>	4	12	16
26	<i>CPO Parma</i>	4	0	4
27	<i>CPO Pisa</i>	1	17	18
28	<i>CPO Udine</i>	1	8	9
<b>TOTALE 2004-2006</b>		<b>218</b>	<b>304</b>	<b>522</b>

## ALLEGATO 2: CENTRI IN FASE DI IMPLEMENTAZIONE (2007)

<b>2007</b>		
<b>CENTRI IN CORSO DI IMPLEMENTAZIONE</b>		
<b>N.</b>	<b>CENTRO DI RETE</b>	<b>TOTALE HR</b>
1	CLR Varese	15
2	CPO Cuneo	9
3	CPO Pesaro	4
4	CPO Salerno	29
5	CPO Messina	7
6	CLR Bergamo	6
7	CLR Reggio Emilia	8
8	CPO Pistoia	5
9	CPO Reggio Calabria	15
10	CLR Siracusa	5
11	CMP Roma Fiumicino	12
12	CMP Venezia	7
13	CPO Alessandria	5
14	CPO Novara	8
15	CPO Forlì	9
16	CPO Sassari	3
17	CPO Lecce	4
<b>TOTALE 2007</b>		<b>150</b>

# ALLEGATO 3: CENTRI AD OGGI NON COINVOLTI DAL PROGETTO

2007

## CENTRI AD OGGI NON COINVOLTI DAL PROGETTO

N.	CENTRO DI RETE	TOTALE HR	LIV. C PREVISTI PER TURNO
1	CPO CALTANISSETTA	2	1
2	CPO AGRIGENTO	3	1
3	CPO TRAPANI	4	1
4	CPO RAGUSA	7	1
5	CLR ENNA	1	1
6	CPO COSENZA	6	1
7	CPO L'AQUILA	3	1
8	CPO CAMPOBASSO	8	1
9	CPO TERAMO	5	1
10	CPO FROSINONE	7	1
11	CPO VITERBO	4	1
12	CPO LATINA	5	1
13	CLR CHIETI	3	1
14	CLR ISERNIA	7	1
15	CPO IMPERIA	4	1
16	CPO LA SPEZIA	5	1
17	CPO SAVONA	7	1
18	CPO VERCELLI	5	1
19	CPO AOSTA	3	1
20	CLR ASTI	4	1
21	CPO BELLUNO	4	1
22	CPO TREVISO	3	1
23	CPO TRIESTE	15	1
24	CPO PORDENONE	3	1
25	CLR ROVIGO	4	1
26	CLR VICENZA	1	1
27	CLR GORIZIA	4	1

2007

## CENTRI AD OGGI NON COINVOLTI DAL PROGETTO

N.	CENTRO DI RETE	TOTALE HR	LIV. C PREVISTI PER TURNO
28	CPO FOGGIA	5	1
29	CPO POTENZA	8	1
30	CLR BRINDISI	4	1
31	CPO GROSSETO	12	1
32	CPO LUCCA	4	1
33	CPO MASSA CARRARA	5	1
34	CPO SIENA	5	1
35	CPO TERNI	4	1
36	CPO SONDRIO	5	1
37	CLR LODI	3	1
38	CLR COMO	8	1
39	CLR LECCO	5	1
40	CLR CREMONA	6	1
41	CLR MANTOVA	8	1
42	CLR PAVIA	5	1
43	CPO ASCOLI PICENO	4	1
44	CPO FERRARA	5	1
45	CPO MACERATA	5	1
46	CPO PIACENZA	3	1
47	CPO RAVENNA	5	1
48	CLR RIMINI	5	1
49	CPO NUORO	5	1
50	CLR ORISTANO	5	1
51	CLR AVELLINO	10	1
52	CPO BENEVENTO	4	1
53	CLR CASERTA	13	1
<b>TOTALE</b>		<b>276</b>	

# ALLEGATO 4: CENTRI PER I QUALI E' PREVISTO IL REFERENTE AGC

CENTRI PER I QUALI E' PREVISTA LA FIGURA DEL REFERENTE

N	CENTRI	ASSETTO AS IS	REFERENTI PREVISTI
1	ALESSANDRIA	CPO	1
2	AOSTA	CPO	1
3	ASTI	CLR	1
4	CUNEO	CPO	1
5	NOVARA	CPO	1
6	VERCELLI	CPO	1
7	IMPERIA	CPO	1
8	LA SPEZIA	CPO	1
9	SAVONA	CPO	1
10	BERGAMO	CLR	1
11	COMO	CLR	1
12	CREMONA	CLR	1
13	LECCO	CLR	1
14	LODI	CLR	1
15	MANTOVA	CLR	1
16	PAVIA	CLR	1
17	SONDRIO	CPO	1
18	VARESE	CLR	1
19	BELLUNO	CPO	1
20	BOLZANO	CPO	1
21	GORIZIA CENTRO	CLR	1
22	PORDENONE	CPO	1
23	ROVIGO	CLR	1
24	TRENTO	CPO	1
25	TREVISO CENTRO	CPO	1
26	TRIESTE	CPO	1
27	UDINE	CPO	1
28	VICENZA	CLR	1
29	FERRARA	CPO	1
30	FORLI'	CPO	1
31	MODENA	CPO	1
32	PARMA	CPO	1
33	PIACENZA	CPO	1
34	RAVENNA	CPO	1
35	REGGIO EMILIA	CLR	1
36	RIMINI	CLR	1
37	ANCONA	CPO	1

CENTRI PER I QUALI E' PREVISTA LA FIGURA DEL REFERENTE

N	CENTRI	ASSETTO AS IS	REFERENTI PREVISTI
38	ASCOLI PICENO	CPO	1
39	MACERATA	CPO	1
40	PESARO	CPO	1
41	PERUGIA	CPO	1
42	TERNI	CPO	1
43	GROSSETO	CPO	1
44	LUCCA	CPO	1
45	MASSA	CPO	1
46	PISA	CPO	1
47	PISTOIA	CPO	1
48	SIENA	CPO	1
49	CAMPOBASSO	CPO	1
50	CHIETI	CLR	1
51	ISERNIA	CLR	1
52	L'AQUILA	CPO	1
53	TERAMO	CPO	1
54	FROSINONE	CPO	1
55	LATINA	CPO	1
56	VITERBO	CPO	1
57	ROMANINA STAMPE	CPO	1
58	NUORO	CPO	1
59	ORISTANO	CLR	1
60	SASSARI	CPO	1
61	AVELLINO	CLR	1
62	BENEVENTO	CPO	1
63	CASERTA	CLR	1
64	SALERNO	CPO	1
65	COSENZA	CPO	1
66	REGGIO CALABRIA	CPO	1
67	BRINDISI	CLR	1
68	FOGGIA	CLR	1
69	LECCE	CPO	1
70	POTENZA	CPO	1
71	AGRIGENTO	CPO	1
72	CALTANISSETTA	CPO	1
73	ENNA	CLR	1
74	MESSINA	CPO	1
75	RAGUSA	CPO	1
76	SIRACUSA	CLR	1
77	TRAPANI	CPO	1
	TOTALE		77