

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

ZONE DI SERVIZIO MINORI

MANUALE OPERATIVO

VERSIONE 1.0

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

INDICE

PREMESSA	3
1 ASPETTI INTRODUTTIVI	4
1.1 SCOPO	4
1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
1.3 CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
1.4 COMPOSIZIONE DELLE ZONE DI SERVIZIO MINORI.....	5
1.5 IL “NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI”	6
1.6 TERMINI E DEFINIZIONI.....	7
2 ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO ZSM	8
2.1 MODELLO ORGANIZZATIVO	8
2.1.1 PRINCIPALI ATTIVITA' DUP POLO.....	9
2.1.2 PROCEDURA TM LIGHT “GESTIONE RISORSE”	9
2.1.3 PIANIFICAZIONE FERIE.....	10
2.1.4 MOVIMENTAZIONE RISORSE.....	13
2.1.5 SVILUPPO COMPETENZE PROFESSIONALI DELLE RISORSE	14
2.2 PROCESSI OPERATIVI E NORMATIVA	17
2.2.1 Passaggio chiavi UP.....	17
2.2.1.1 Sostituzione DUP – “Passaggio consegne”	17
2.2.1.2 Assenza temporanea DUP – “Passaggio chiavi”	17
2.2.2 Diffusione della documentazione normativa	18
2.2.3 Conformità operativa di CNS ad obblighi di legge	18
2.2.3.1 Trasparenza bancaria	18
2.2.3.2 Antiriciclaggio	19
2.2.4 Riallineamento livelli di conformità.....	20
2.2.4.1 Interventi a seguito di “Compliance Audit” e “Follow UP”	20
2.3 SICUREZZA SUL LAVORO: GESTIONE INTEGRATA DEL D.LGS. 626/94 NELLE ZSM...20	
2.3.1 Implementazione del modello di sicurezza sul lavoro	21
2.3.2 Azioni dell’UP polo.....	22
2.3.3 Azioni dell’UP satellite.....	22
2.3.4 Azioni della filiale	23
2.3.5 Formazione sul d.lgs 626/94	23
2.4 LOGISTICA E INFRASTRUTTURE.....	24
2.4.1 Approvvigionamento	24
2.4.2 Strumenti e arredi	26
2.4.3 Gestione ATM	28
3 PROCESSI COMMERCIALI	29
3.1 ABILITAZIONI VENDITA PRODOTTI	29
3.2 MODELLI DI PRESIDIO COMMERCIALE DELLE ZSM	29
3.2.1 Tracciatura delle segnalazioni dei clienti con l’esito della vendita	31
3.3 BUDGET PER ZSM E OBIETTIVI DI INCENTIVAZIONE.....	31
3.4 MONITORAGGIO ANDAMENTI COMMERCIALI.....	31
4 ALLEGATI	32

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

PREMESSA

Nell'ambito del progetto Zone di Servizio la Rete ha definito Zone di Servizio c.d. "Minori" quelle realtà territoriali che sono caratterizzate dalla concentrazione di un numero di UP con un ruolo master prevalentemente di "presidio" e di "servizio", caratterizzati da basso traffico prevalentemente incentrato su prodotti transazionali (a titolo di esempio bollettini, pensioni, prodotti postali) e su prodotti di risparmio tradizionale (libretti e BPF).

La costituzione delle Zone di Servizio Minori nasce da logiche organizzative che scaturiscono dalla necessità di ottimizzare e rendere più efficace la presenza sul mercato di Posteitaliane migliorando il presidio di indicatori commerciali, operativi e gestionali.

Le ZSM si propongono di garantire modelli di offerta adeguati alla reale domanda ed alle potenzialità di mercato che permettono di focalizzare l'offerta in un'ottica di Zona di Servizio e non più a livello di singolo UP. In particolare, viene superata la vecchia logica c.d. "puntiforme" non più coerente con l'evoluzione del mercato per convergere verso una specializzazione dell'offerta dei servizi di Posteitaliane in un contesto omogeneo rappresentato proprio dalla Zona in cui domanda ed offerta si incontrano in modo equilibrato.

In questo scenario il ruolo del Direttore dell'Ufficio Polo, che viene toccato in più punti del manuale, assume un valore strategico per la riuscita di questo importante cambiamento organizzativo, rappresentando il punto di sintesi dell'Azienda più vicino alle nostre persone ed al Cliente. In questo senso, diventa fondamentale che tutte le funzioni di coordinamento territoriale previste in Filiale ed a livello Country, garantiscano il massimo supporto specialistico e professionale, in coerenza con i processi definiti, affinché chi svolge questa delicata attività riesca realmente a svolgere un ruolo di impulso sulla propria Zona di Servizio.

Questo documento definito "manuale operativo ZSM" è finalizzato a supportare il Direttore dell'Ufficio Polo nella Sua attività lavorativa.

E' una guida pratica che si propone di focalizzare i principali processi ed attività da presidiare per chi opera in tale "ruolo" organizzativo.

Il documento realizzato dalle funzioni centrali CNS con il contributo delle realtà territoriali che hanno partecipato in modo importante nella fase di sperimentazione, contiene linee guida, riferimenti utili per fornire standard di riferimento che si pongono come obiettivo quello di superare "comportamenti" e "prassi consolidate".

Tale lavoro è destinato sia a chi svolge da tempo l'attività di Direttore, sia a chi per la prima volta inizia questo percorso professionale. Il documento vuole essere una sintesi che richiama, la dove opportuno, normative aziendali e disposizioni vigenti senza replicarle al suo interno.

Leggere con attenzione questo manuale richiede poco tempo e fornisce un contributo utile per svolgere questa importante e delicata attività con maggiore efficacia e consapevolezza.

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

1 ASPETTI INTRODUTTIVI

1.1 SCOPO

Il presente Manuale ha lo scopo di illustrare il “Nuovo Modello Organizzativo delle Zone di Servizio Minori” (ZSM) e di fornire uno strumento di supporto al Direttore dell’UP Polo per la sua messa in opera.

1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento è diretto a tutte le ZSM e contiene la descrizione dei processi operativi che devono essere applicati integralmente ¹.

Al fine di pervenire ad una standardizzazione dei processi operativi da adottare in tutte le Zone di Servizio Minori, il presente manuale sarà oggetto di successive revisioni con apposite istruzioni di dettaglio.

1.3 CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'elevata capillarità degli Uffici Postali sul territorio nazionale rende oggettivamente complessa la loro gestione organizzativa, commerciale ed operativa. Le Filiali ad oggi devono gestire mediamente 98 uffici postali con caratteristiche produttive e operative differenti, ubicati in realtà territoriali molto diverse e con una clientela eterogenea.

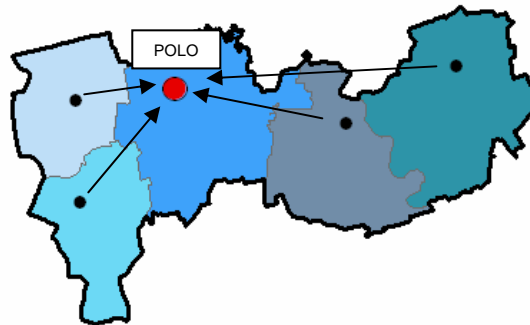
Questo ha finora comportato:

- Un modesto orientamento al territorio;
- Una offerta troppo generalizzata;
- Difficoltà di gestione e di coordinamento delle attività su tutti gli UP

Per rispondere all'esigenza di semplificare la gestione operativa del Network degli Uffici Postali è stato introdotto un aggregato organizzativo, intermedio tra la Filiale ed il singolo UP, che consente di superare la visione puntiforme della rete degli Uffici Postali: la Zona di Servizio (ZDS).

La Zona di Servizio è un'aggregazione di Uffici Postali limitrofi, contenuti all'interno dello stesso mercato, organizzati con un Ufficio Postale, denominato “Polo”, che ha la responsabilità degli altri Uffici Postali denominati “Satellite” ad esso associati.

1 In presenza di UP Polo certificato, il DUP dovrà continuare ad adottare, nell'ambito del proprio Ufficio, le azioni già previste e descritte nelle procedure e istruzioni del Sistema di Gestione per la Qualità. In assenza di specifiche istruzioni e procedure, tali UP certificati dovranno adottare le modalità operative descritte nel presente manuale.



La creazione di tale aggregato organizzativo consentirà

1. Il miglioramento della gestione delle risorse ;
2. La valorizzazione delle occasioni di contatto con il cliente per sviluppare proattivamente le opportunità di vendita;
3. L'ottimizzazione dei costi di funzionamento dell'UP attraverso la razionalizzazione dei processi gestionali e operativi;
4. Il miglioramento della qualità del servizio al cliente attraverso la standardizzazione dei processi di funzionamento degli UP, la riduzione delle non conformità, la distribuzione dell'offerta più rispondente alle esigenze del mercato locale

1.4 COMPOSIZIONE DELLE ZONE DI SERVIZIO MINORI

In accordo con le Organizzazioni Sindacali Nazionali sono state individuate **566 Zone di Servizio definite "Minori"** comprendenti 566 Uffici Polo e 3.002 Uffici Satellite.

Tutte le Zone di Servizio Minori sono caratterizzate a livello nazionale da:

- un UP denominato POLO che ha la responsabilità degli UP denominati Satelliti;
- più UP denominati satelliti che sono, sotto il profilo organizzativo, coordinati dall'UP POLO;
- una composizione di un minimo di 4 UP ad un massimo di 13 UP;
- almeno il 73% di UP Monoperatore;
- almeno il 76% di UP con Ruolo Master "Servizio"- "Presidio";
- contiguità territoriale.

L'UP Polo funge da UP di riferimento della Zona di Servizio, si adopera per garantire lo sviluppo del mercato di zona e, in linea generale, risponde ai seguenti requisiti:

- è identificato nell'UP più importante commercialmente, in quanto è posizionato in zone altamente attrattive del mercato. Pertanto corrisponde all'UP con il Ruolo Master più elevato rispetto al resto degli UP della Zona di Servizio;
- appartiene al CLUSTER 2007 UP più elevato rispetto agli altri UP della Zona di Servizio;
- è abilitato al metodo di vendita Sprint e/o alla vendita dei prodotti relazionali (es. Prestiti, Mutui, Fondi, PosteVita, ecc.). Qualora l'UP non fosse abilitato, previa analisi commerciale per la verifica del potenziale della ZSM, verrà implementata la modalità dell'SSC itinerante.

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

1.5 IL “NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI”

Nell'anno 2006 è stato sperimentato su 67 Zone di Servizio Minori di tre Aree Country (Nord-Ovest, Centro 1 e Sud 1) un nuovo Modello Organizzativo finalizzato a:

- Ottimizzare la gestione delle risorse;
- Razionalizzare i costi;
- Aumentare l'attività formativa;
- Aggregare le attività amministrativo-contabili;
- Standardizzare le lavorazioni e del funzionamento dell'UP;
- Sviluppare il mercato locale.

In accordo con le Organizzazioni Sindacali, il modello organizzativo sperimentato verrà esteso in maniera graduale, dal mese di luglio 2007 ed entro il mese di settembre 2007, a tutte le 566 Zone di Servizio Minori.

Il Nuovo Modello Organizzativo Zone di Servizio Minori si pone come principali obiettivi:

- maggiore integrazione, attraverso la condivisione di obiettivi, conoscenze, informazioni ;
- crescita competenze professionali, attraverso opportunità di affiancamento on the job ai colleghi e maggiore facilità di accesso alle iniziative formative;
- razionalizzazione dei costi di modulistica, cancelleria e materiali di consumo;
- standardizzazione delle lavorazioni e del funzionamento dell'UP (ad es. archiviazione di documenti)
- ottimizzazione della gestione delle risorse operanti negli UP in una logica di zona per la programmazione e fruizione delle ferie;
- opportunità di sviluppo commerciale del mercato locale, attraverso l'introduzione di figure di vendita (es. SSC itinerante) per lo sviluppo di ricavi in una logica di Zona.

1.6 TERMINI E DEFINIZIONI

SIGLA	NOME
CNS	Chief Network and Sales Office
AC	Amministrazione e Controllo
CR	Commerciale Retail
OSC	Operazioni e Servizio Clienti
RU	Risorse Umane
UP	Ufficio Postale
ZDS	Zona di Servizio
DUP	Direttore Ufficio Postale
ZSM	Zona di Servizio Minore
SSC	Specialista Sala Consulenza
UP Modulare	indica uno o più sportelli remotizzati di un UP madre fisicamente localizzato in un altro sito rispetto all'UP modulare. Eroga gli stessi prodotti/servizi dell'Up madre di cui è sportello remoto
DF	Direttore di Filiale
ROSCF	Responsabile Operazioni e Servizio Clienti di Filiale
RCRF	Responsabile Commerciale Retail di Filiale
RRUF	Responsabile Risorse Umane di Filiale
SIL	Specialista Infrastrutture e Logistica
ACZ	Addetto Commerciale di Zona

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

2 ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO ZSM

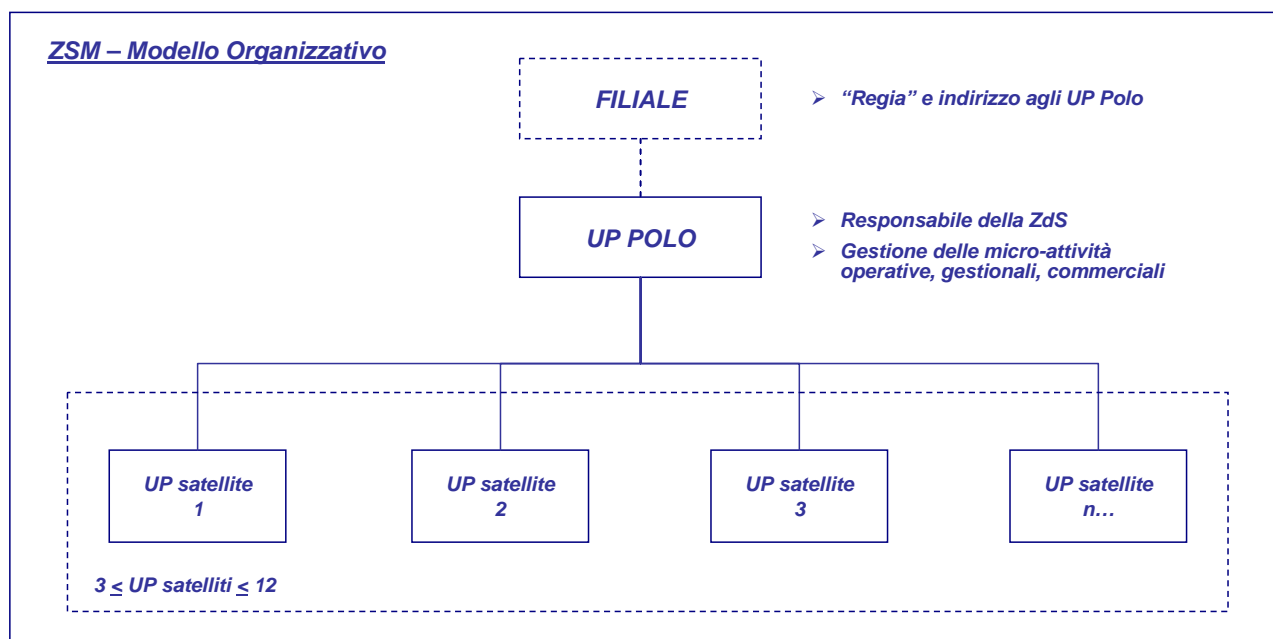
2.1 MODELLO ORGANIZZATIVO

Le Zone di Servizio Minori in linea generale sono caratterizzate da una composizione di **minimo 4 Uffici Postali** fino ad un **massimo di 13**, territorialmente contigui.

All'interno di ogni Zona di Servizio l'**UP identificato come "Polo"** funge da riferimento per gli UP denominati "Satelliti" e si adopera per garantire lo sviluppo del mercato di riferimento.

L'UP Polo è generalmente il più importante commercialmente, in quanto è posizionato in zone maggiormente attrattive del mercato, pertanto corrisponde all'UP con il Ruolo Master più elevato rispetto al resto degli UP della Zona di Servizio.

Di seguito si riporta il modello organizzativo delle Zone di Servizio Minori:



CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

2.1.1 PRINCIPALI ATTIVITA' DUP POLO

Il DUP Polo si configura come il **responsabile della Zona di Servizio** in cui opera in termini di gestione delle micro-attività operative, commerciali e gestionali e dello sviluppo commerciale della Zona stessa.

Garantisce il rispetto degli obiettivi assegnati alla ZSM in termini di ricavi e di qualità, gestisce il personale dell'UP Polo e degli UP satelliti con particolare riguardo al presidio efficace delle attività, assicurandone la crescita professionale.

In particolare, il DUP Polo:

- **pianifica e gestisce le attività** della ZSM, in coerenza con gli standard definiti, coordinandosi con le funzioni di Filiale interessate.
- **gestisce le risorse assegnate alla ZSM supportando il personale** nello svolgimento delle attività, anche attraverso l'**affiancamento on the job**;
- **approfondisce**, in termini commerciali, **le opportunità di sviluppo della ZSM**;
- **gestisce e coordina il processo di vendita** della ZSM;
- **contribuisce a garantire** gli obiettivi, gli indirizzi e gli standard di conformità aziendali;
- contribuisce ad assicurare il continuo **aggiornamento** delle competenze della squadra;
- **coordina le attività degli SSC** (ivi compresi gli SSC c.d. "itineranti", cfr. cap. 3) in coerenza con gli obiettivi di budget definiti;

2.1.2 PROCEDURA TM LIGHT "GESTIONE RISORSE"

Nell'ambito delle Zone di Servizio Minori, il DUP Polo, attraverso l'applicativo TM Light, potrà gestire e monitorare, per tutte le risorse della Zona, direttamente da remoto, i seguenti dati:

- presenze, assenze e straordinario (visualizzazione);
- programmazione e fruizione delle ferie;
- movimentazione giornaliera del personale;
- assenze non programmate del personale, variando in tempo reale i turni programmati anche in funzione di flussi di traffico non previsti.

L'aggiornamento dei dati da parte del DUP Polo dovrà avvenire con cadenza **giornaliera**, entro le 10:00 a.m.

L'applicativo consente, infatti, di abilitare ad alcune funzionalità di SAP/HR-TM utenti distribuiti sul territorio, quali:

- i **DUP Polo**, che possono gestire, attraverso la maschera "ufficio", la maggior parte dei dati di Time Management, quali assenze, presenze non pianificate, ferie, straordinario, giustificativi, permessi ed altre indennità legate alla presenza, e avere sempre aggiornata la vista gestionale degli UP della propria ZSM
- i **Responsabili RU e OSC di Filiale**, che possono accedere a tutte le maschere e disporre di report specifici con l'indicazione del personale effettivamente presente,

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

delle indennità di cassa attribuite (in termini assoluti e %) e della situazione delle ferie.

Per le procedure di dettaglio si richiama il Manuale Operativo TM Light e i relativi aggiornamenti, disponibili sulla intranet aziendale e accessibili a tutti gli utenti abilitati (<http://postepernoi.poste/intranet/appmanager/postepernoi/desktop> => Poste Lavoro => Applicazioni => TM Light).

2.1.3 PIANIFICAZIONE FERIE

La programmazione mensile delle ferie costituisce l'elemento base per garantire un corretto equilibrio tra le persone, consentendo di beneficiare del riposo, in coerenza con le previsioni contrattuali, quando ciò non produce problemi ai clienti, ai colleghi, al business.

Di seguito si riportano le principali linee guida:

- Numero di giorni di ferie e di festività soppresse in linea con quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro in vigore
- Adeguati standard di servizio alla clientela da garantire sempre
- Offerta standard da garantire sempre in ciascuna Zona di Servizio ottimizzando l'assenza per ferie delle risorse applicate

Nei periodi non estivi di norma vengono programmate settimane non consecutive o giornate. Le giornate da fruire nell'anno, comprese quelle di "residuo" dovranno essere in ogni caso, in ciascuna giornata, compatibili con la programmazione massima comunicata dal servizio OSC di Filiale.

I periodi prenotati (o attribuiti) devono essere fruiti, e, in caso di circostanze assolutamente eccezionali, sono revocabili da parte della Filiale, previa comunicazione formale.

Eventuali, eccezionali periodi/giornate prenotate e non fruiti per giustificato motivo andranno "recuperati" in periodi o giornate condivisi con il Servizio OSC di Filiale.

Il Direttore dell'UP Polo:

- promuove e coordina la "prenotazione" dei periodi da parte del personale di tutti gli UP satelliti;
- gestisce le sostituzioni all'interno della ZSM nonché l'erogazione di ferie residue per gli UP satelliti.

Il processo di programmazione "mensile" delle ferie per il personale sarà gestito all'interno delle Zone di Servizio. Le ferie da programmare si riferiscono al mese successivo a quello in cui ne viene fatta la programmazione.

Di seguito si riportano le fasi del **processo di programmazione ferie** e le **funzioni organizzative coinvolte**:



FASE A: ANALISI

Tale fase, prevede la predisposizione degli strumenti, in termini di standard di riferimento omogenei, per una coerente programmazione delle ferie e un flusso lineare tra Filiale - Ufficio Postale Polo.

Le funzioni di **OSC di Filiale** garantiscono la fase di **analisi** propedeutica alla programmazione delle ferie attraverso lo studio dei **flussi di traffico**, ed elaborano, sulla base del **prospetto mensile elaborato da RU di Filiale** (dati YTD: consuntivo ferie fruito, residuo e delta; procapite da usufruire), il prospetto mensile da inviare al DUP Polo, indicando i giorni del mese ottimali ed il numero di risorse previsto per ciascun UP in cui fare usufruire le ferie al personale.

Successivamente viene inviato un unico prospetto all'Ufficio Postale Polo, in coordinamento con RU di Filiale.

FASE B: PROGRAMMAZIONE

Tale Fase prevede il coinvolgimento degli UP della ZSM, e viene effettuata sotto la supervisione del DUP Polo.

Ogni dipendente degli UP della ZSM (compresi i dipendenti degli Uffici Postali Satelliti) **prenota, per il mese successivo, il periodo di ferie** di cui intende beneficiare, in funzione delle proprie esigenze.

Il **DUP Polo** sulla base delle prenotazioni dei dipendenti e dell'analisi dei dati svolta da Operazioni e Servizio Clienti e Risorse Umane di Filiale, **effettua la programmazione delle ferie** per il mese successivo, tenendo anche conto delle eventuali ferie precedentemente programmate o già in fruizione nel mese in corso.

Tale **processo di integrazione tra "prenotazione" e analisi** gestito dal DUP Polo è teso a pianificare le ferie tenendo conto delle **esigenze tecnico-operative aziendali**, evidenziate nei prospetti elaborati da OSC ed RU di Filiale, e di quelle **dei dipendenti** di cui è responsabile.

Il DUP Polo inserisce in **TM Light** la proposta del piano ferie programmato per i dipendenti, rendendola così visibile ad OSC di Filiale e a RU di Filiale (quest'ultimo interviene ove vi fossero criticità con le risorse, a titolo di esempio: alto residuo ferie ed indisponibilità della risorsa a prendere ferie).

OSC di Filiale assicura le attività di verifica con il DUP Polo, curando la condivisione del piano e delle modifiche in coerenza con le esigenze tecnico-operative.

RU di Filiale interviene per la risoluzione di situazioni specifiche segnalate dal DUP Polo o da OSC di Filiale, attraverso la gestione mirata di eventuali problematiche.

Le due funzioni lavorano in modo complementare, ciascuna in coerenza con l'ambito del proprio ruolo organizzativo, coordinandosi con il **Direttore di Filiale** per eventuali situazioni anomale e/o criticità e la definizione di una soluzione condivisa.

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

Per gli **SSC e SSC itineranti**, la gestione delle ferie sarà coordinata dalla Funzione Commerciale Retail (ACZ) insieme al DUP dell'UP-Polo della ZSM, in funzione delle esigenze commerciali e dell'intera ZSM.

FASE C: AUTORIZZAZIONE

Il piano ferie viene **modificato in TM Light dal RUF** in coerenza con quanto condiviso con OSC di Filiale, e sottoposto all'**approvazione del Direttore di Filiale** (tramite stampe fornite dai Focal Point), il quale autorizza il piano salvo eventuali modifiche che si ritiene apportare e informando il DUP Polo. I Focal Point provvedono ad aggiornare il piano ferie con le modifiche del Direttore di Filiale direttamente in SAP HR (tale attività deve essere effettuata **entro il 20 del mese**, per evitare disallineamenti sui contatori specifici). La versione modificata sarà visibile al DUP Polo, il quale lo diffonderà ai dipendenti dell'Ufficio Postale Polo e degli Uffici Satelliti.

FASE D: MONITORAGGIO E RI-PROGRAMMAZIONE

Tale fase prevede l'integrazione e l'azione congiunta dei ruoli di RU e OSC per una gestione integrata delle problematiche.

OSC di Filiale interviene, sulla base del monitoraggio ricevuto da RU, per il riallineamento e l'aggiornamento della programmazione residua in caso di disallineamento tra programmato e consuntivato, gestisce le eventuali criticità operative a livello di Zona di Servizio effettuando azioni mirate.

RU di Filiale assicura le attività di monitoraggio del programmato e gestisce le eventuali criticità attraverso azioni mirate su casi *ad personam* in funzione delle specificità riscontrate. Comunica giornalmente a OSC di Filiale i disallineamenti tra consuntivato e programmato per consentire l'aggiornamento della programmazione.

Il DUP Polo ha la responsabilità di monitorare il rispetto del piano ferie della ZSM garantendo, in caso di necessità non previste, il costante raccordo con OSC di Filiale per la ri-pianificazione delle ferie.

STRUMENTI E PROCEDURE

Di seguito si riporta il format che verrà utilizzato da OSC di Filiale nel corso della "FASE A: ANALISI" e inviato ai DUP Polo per la "FASE B: PROGRAMMAZIONE FERIE":

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

In caso di carenza di risorse per assenze non programmabili, il DUP Polo si interfacerà con la Filiale che potrà fornirgli l'assistenza necessaria.

Relativamente agli **Specialisti Sala Consulenza**, si segnala che, in coerenza con gli standard definiti (cfr. cap. 3 "Processi Commerciali"), a valle di un'analisi commerciale, "infrastrutturale" e di investimento, all'interno delle Zone di Servizio Minori potrà essere effettuata l'assegnazione graduale di nuovi **SSC c.d. "itineranti"**.

Tali specialisti, assegnati all'Ufficio Polo, presteranno di volta in volta la propria attività anche presso gli Uffici Postali Satelliti, lavorando su **appuntamenti pianificati** anche tramite il Contact Centre (cfr. Cap. 3 "Processi Commerciali") e attraverso l'utilizzo dell'applicativo "**Sprint Web Professional**" (sul tema si richiama quanto previsto dalla "Guida al Metodo di Lavoro - Specialista Sala Consulenza Retail"), in coerenza con i seguenti criteri orientativi:

- la maggior parte del proprio impegno presso gli **UP Satelliti** (circa il 70%);
- il resto del proprio impegno presso l'**UP POLO** (circa il 30%).

La movimentazione degli SSC itineranti dall'Ufficio Polo verso gli Uffici Satelliti dovrà avvenire solo a fronte di appuntamenti già pianificati presso detti Uffici.

Agli SSC itineranti, inoltre, in coerenza con l'accordo con le OO.SS. del 14 maggio 2007, verrà riconosciuta, per ogni giornata lavorativa in cui svolgeranno tutta o parte della prestazione lavorativa presso uno o più Uffici Satellite, la somma lorda di € 4 (quattro).

Per il trattamento relativo a tutto il personale di Zona, in caso di movimentazione, si richiama quanto previsto dall'Articolo 39 del CCNL in vigore in materia di "Trasferta" e dalla "Travel Policy" in vigore.

2.1.5 SVILUPPO COMPETENZE PROFESSIONALI DELLE RISORSE

Il Dup Polo contribuisce alla **crescita professionale delle risorse** attraverso la diffusione e lo sviluppo di competenze tali da favorire l'efficace funzionamento degli UP e lo sviluppo delle potenzialità commerciali della Zona.

A tal fine è utile che il DUP Polo adotti un metodo di lavoro strutturato e coerente con gli attuali processi aziendali che gli consenta, a fronte della dispersione territoriale delle persone, di:

- avere una **visione d'insieme del livello di conoscenza/competenza presente nella Zona**
- rilevare eventuali **gap conoscitivi** delle risorse
- **favorire l'accesso all'attività formativa**
- **creare momenti di condivisione/diffusione** di informazioni/conoscenze

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

Il metodo di lavoro si basa sulle seguenti aree di intervento:

INDIVIDUAZIONE DEL LIVELLO DI CONOSCENZE/COMPETENZE PRESENTI NELLA ZSM

Per rilevare il livello di conoscenze/competenze diffuse nella ZSM il DUP Polo può agire secondo le seguenti modalità:

- Analizzare, attraverso il libretto formativo (presente sulla piattaforma eLearning – menù Gestione – Profilo Manager), il numero e la tipologia di corsi (sia in aula che in e-Learning) ai quali la risorsa ha partecipato
- Osservare i comportamenti organizzativi e confrontarsi con le risorse (attraverso colloqui individuali) per individuare insieme i gap formativi e concordare interventi mirati a colmarli

I colloqui individuali e gli strumenti di supporto

- **Preparare accuratamente il colloquio per definire e avere chiaro in mente** i punti di forza e le aree di miglioramento della risorsa che saranno oggetto di confronto durante il colloquio. A supporto di tale attività viene fornita una **check list preparatoria al colloquio** (vedi allegato n. 1.) che guida il DUP Polo nell'effettuare una prima riflessione sul livello di conoscenze possedute dalla risorsa
- Durante il colloquio, **ascoltare la risorsa per rilevare la sua percezione** riguardo ai gap formativi e **confrontarla con la propria** (argomentandola in modo oggettivo per evitare che il confronto si sposti su un piano di "critica personale").
- **Concordare con la risorsa un piano di azione**, vale a dire uno o più interventi mirati a colmare specifici gap formativi rilevati. Il coinvolgimento diretto e consapevole della risorsa nell'individuazione di azioni di miglioramento è determinante per assicurare l'efficacia delle stesse. A supporto di tale attività è stato predisposto un **format di piano di azione** (vedi allegato n. 2.) attraverso il quale DUP Polo e la risorsa definiscono le azioni concordate e i tempi di realizzazione

INTERVENTI MIRATI PER LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE

1) Training on the job

Il training on the job consiste **nell'affiancare la risorsa** che ha necessità di apprendere nuove conoscenze e/o nuove modalità operative **a colleghi più esperti**. Questa metodologia favorisce lo sviluppo delle abilità operative. In genere si può utilizzare quando la risorsa ha una conoscenza di base su un determinato argomento, ma non ha ancora acquisito la capacità di **applicare** concretamente quanto appreso

2) Formazione/Addestramento

- Raccolta e analisi e segnalazione periodica alla struttura RU di Filiale delle esigenze formative rilevate nella Zona che richiedono interventi in aula
- Pianificazione della partecipazione delle risorse ai corsi eLearning entro i termini definiti

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

- Applicazione delle risorse UP Satellite presso l'UP Polo in occasione dell'attivazione di corsi in modalità eLearning (per facilitare, soprattutto ai monoperatori, l'accesso alla formazione e il confronto con i colleghi)

3) Riunioni periodiche con tutte le risorse della ZSM presso l'UP Polo

Le riunioni favoriscono il dialogo, il confronto e la condivisione delle informazioni. Sono quindi uno degli strumenti a disposizione del DUP Polo per "accorciare le distanze" tra le risorse della Zona, allineare tutti sugli obiettivi da raggiungere, diffondere conoscenza e favorire il coinvolgimento sugli obiettivi da raggiungere e sulle iniziative da intraprendere.

A questo scopo, dovranno essere periodicamente organizzati degli incontri a cui parteciperanno il DUP Polo, i DUP Satellite, l'SSC/SSC Itinerante e l'ACZ della Zona, finalizzati alla condivisione di obiettivi, strategie ed azioni da intraprendere e degli strumenti da adottare.

Gli incontri si terranno ogni 2/3 settimane presso una sede da individuarsi di concerto con la struttura commerciale di Filiale.

Tali riunioni periodiche saranno finalizzate alla discussione di:

- andamenti commerciali: risultati verso budget e analisi degli scostamenti;
- individuazione di aree di ritardo, con focalizzazione sulle priorità di intervento;
- strutturazione di piani di azione che prevedano:
 - obiettivi di volumi da realizzare
 - target di clienti da contattare
 - prodotti/servizi da offrire ai target individuati e argomenti commerciali da utilizzare
 - monitoraggi.

La struttura commerciale di Filiale fornirà il necessario supporto tecnico ed organizzativo.

4) Promuovere l'autoformazione

Sensibilizzare le risorse sull'importanza dell'autoformazione (impegno individuale verso la propria crescita professionale) fornendo i documenti/materiali necessari per approfondire le informazioni/conoscenze (es. schede prodotto, documenti relativi al raggiungimento degli obiettivi ecc.) e rendersi disponibile a fornire i necessari chiarimenti

N.B: Per gli **UP Polo certificati**, dotati di Sistema di Gestione per la Qualità, sarà fornita apposita istruzione al DUP Polo circa le modalità di gestione di tale attività.

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

2.2 PROCESSI OPERATIVI E NORMATIVA

2.2.1 PASSAGGIO CHIAVI UP

Con riferimento a quanto illustrato negli aspetti introduttivi del presente Manuale ai capitoli 1.1 e 1.2, al fine di garantire la massima flessibilità operativa nell'ambito della ZSM, ferme restando le titolarità degli UP Satellite, la nuova organizzazione prevede una ottimizzazione delle gestione delle Risorse e la possibilità di sostituzione temporanea dei DUP Satellite con personale della ZSM specificamente individuato ed adeguatamente formato.

Questa flessibile gestione operativa del territorio, se da un lato permette di raggiungere significativi risultati razionalizzando ed ottimizzando risorse, dall'altro impatta, a volte in modo anche significativo, su alcuni specifici processi di funzionamento, che devono essere rivisitati e ridisegnati in questa ottica.

In caso di sostituzione, anche temporanea, del Responsabile di UP, l'attuale normativa (*CdS 141 del 22/07/05 e CdS 172 del 11/10/06*) prevede una serie di attività di riscontro da espletare in loco ed in contraddittorio.

2.2.1.1 Sostituzione DUP – “Passaggio consegne”

In caso di assenza definitiva del DUP si rimanda a quanto previsto esplicitamente nella CdS 141 del 22/07/05 e CdS 172 del 11/10/06.

2.2.1.2 Assenza temporanea DUP – “Passaggio chiavi”

- “Passaggio chiavi senza contraddittorio”

In considerazione della frequenza, brevità temporale delle sostituzioni dei DUP Satellite da parte di Risorse della ZSM identificate a priori e della particolare forma organizzativa delle ZSM, si ritiene opportuno definire un processo semplificato per gli UP Satellite di passaggio chiavi “senza contraddittorio” in modo tale da:

- garantire il riscontro certificato dei valori in essere sull'ufficio
- ridurre contestualmente i tempi necessari.

Per maggior dettaglio si rimanda alle Istruzioni Operative - **ISTRUZIONE PER L'ASSENZA TEMPORANEA DUP – “PASSAGGIO CHIAVI” SENZA CONTRADDITTORIO NELLE ZSM DRAAO.FO5.IST.001_01 del 13/09/07**

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

2.2.2 DIFFUSIONE DELLA DOCUMENTAZIONE NORMATIVA

Viene definita “Documentazione Normativa” quella emanata da CNS (**Manuali Normativi, Manuale Sicurezza, Manuali Tecnico/Operativi, Disposizioni di Servizio, Comunicazioni di Servizio, ecc.**) inviata all’Ufficio Postale sia utilizzando il formato cartaceo che il canale della “Normativa on-line”.

Nell’ambito delle ZSM, si attribuisce al DUP Polo la funzione di supervisionare e supportare il processo di diffusione e ricezione della documentazione normativa.

Per le modalità si rimanda all’ allegata “ISTRUZIONE PER LA GESTIONE DEI DOCUMENTI NELLE ZONE DI SERVIZIO MINORI” DRAA0.E04.IST.003_01 del 24/07/2007.

2.2.3 CONFORMITÀ OPERATIVA DI CNS AD OBBLIGHI DI LEGGE

Allo scopo di garantire la conformità operativa di CNS ad obblighi di legge come trasparenza bancaria e antiriciclaggio, si procede alla rimodulazione dei relativi processi di compliance normativa all’interno degli Uffici Postali che compongono la ZSM.

2.2.3.1 Trasparenza bancaria

Resta invariata l’attuale responsabilità dei singoli DUP, Polo e Satellite, al puntuale rispetto degli obblighi di legge in materia di pubblicità dei servizi e delle operazioni, la cui eventuale inosservanza comporta l’applicazione, nei confronti di Poste Italiane, di sanzioni amministrative pecuniarie ai sensi dell’art. 144 del T.U. Bancario.

Viene altresì attribuita al DUP Polo la funzione di supervisione e supporto dell’effettivo rispetto, da parte dei DUP Satellite della ZSM, di tali obblighi di legge che si sostanziano nei seguenti punti:

1. **Gli Avvisi al pubblico** denominati **“Principali norme di trasparenza” e “Comunicazione variazioni contrattuali sfavorevoli ”**, che hanno lo scopo di richiamare l’attenzione dei clienti sui diritti e gli strumenti previsti a loro tutela, devono essere sempre:
 - esposti al pubblico
 - a disposizione dei clienti in copia asportabile.
2. **I cartelli cambi aggiornati**, contenenti:
 - **“il listino giornaliero dei cambi correnti”** riferito al Cambiavalute (*per gli UP abilitati*)
 - **“il listino settimanale dei cambi”** riferito al servizio Vaglia Internazionali/Eurogiro (*per tutti gli UP*)
 devono essere esposti al pubblico
3. **I Fogli Informativi (FI)** contenenti la dettagliata informativa sull’intermediario, sulle caratteristiche e sui rischi tipici dell’operazione o del servizio, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali devono essere sempre:

Tipologia **MANUALE OPERATIVO**

DRAA0.M01MO.001

Titolo **MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI**

Ver. 1.0

Data 13/09/2007

- numerati, datati e aggiornati ad ogni variazione delle norme contrattuali e/o delle condizioni economiche
 - sempre a disposizione dei clienti nei locali aperti al pubblico, esposti in apposito raccoglitore plastificato ad anelli riportante l'indicazione che sono disponibili "su richiesta"
- 4. Il Foglio Informativo Analitico (FIA) per le prestazioni dei Servizi d'Investimento** contenente le condizioni standard applicate alla clientela in materia di investimenti finanziari deve essere:
- numerato, datato ed aggiornato ad ogni variazione delle norme contrattuali e/o delle condizioni economiche
 - sempre a disposizione dei clienti su richiesta
- 5. I Documenti di Sintesi (DDS),** redatti solo per i contratti di durata, che forniscono al cliente una chiara evidenza delle più significative condizioni contrattuali ed economiche del prodotto/servizio e costituiscono parte integrante del contratto devono essere:
- numerati, datati ed aggiornati ad ogni variazione delle norme contrattuali e/o delle condizioni economiche;
 - consegnati al cliente insieme al testo del contratto.

Per le modalità specifiche con cui il DUP Polo (*o suo delegato*) assicura il rispetto dei suddetti adempimenti, si rimanda alla citata "ISTRUZIONE PER LA GESTIONE DEI DOCUMENTI NELLE ZONE DI SERVIZIO MINORI" DRAA0.E04.IST.003_01 del 24/07/2007.

2.2.3.2 Antiriciclaggio

L'applicativo €-GIANOS, nel rispetto di quanto previsto dalla Legge 197/1991 e successive modifiche, provvede ad analizzare l'Archivio Unico Informatico, identificare quei Clienti che hanno manifestato oggettive operatività atipiche ed aprire, per ciascuno di essi, una "Pratica di comportamento inatteso" ("Pratica di inatteso" o "Inatteso" o "Pratica"). Questa, prima di dar luogo ad una segnalazione di operazione sospetta verso l'Ufficio Italiano Cambi, deve sempre necessariamente passare attraverso l'iter decisionale Aziendale di validazione.

Per le ZSM Il relativo processo in atto viene integrato e rimodulato come appresso descritto:

1. Le Strutture Centrali, mensilmente, rendono disponibili i tabulati delle operazioni "inattese".
2. La Filiale tramite l'Operatore abilitato provvede a raggrupparli per ZSM e ad inviarli ai rispettivi DUP Polo.
3. Il DUP Polo interessa formalmente il DUP Satellite per le valutazioni di propria competenza.
4. Il DUP Satellite invia formalmente le proprie valutazioni, allegando anche la eventuale documentazione a supporto.
5. Il DUP Polo annota sui tabulati cartacei le indicazioni ricevute. Nel caso uno stesso cliente abbia operato presso più UP della ZSM e siano state espresse valutazioni discordanti, avrà cura di omogeneizzare con i DUP Satellite quelle da rendere, sulla base delle informazioni complessive disponibili a livello di ZSM. Restituisce alla Filiale i tabulati compilati custodendone altresì copia, con gli eventuali allegati di supporto, agli atti del proprio UP.

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

6. La Filiale, ricevuti i tabulati di ritorno, tramite l'Operatore abilitato inserisce nella procedura informatica €-GIANOS le valutazioni inoltrate dai DUP competenti ed aggiunge la propria valutazione. E' cura della Filiale decidere sulla opportunità di segnalare o meno l'operazione nel caso in cui un cliente abbia operato presso più Uffici di propria competenza e le loro relative valutazioni risultino contrastanti.
7. La Funzione Antiriciclaggio/Valutazione Operazioni Sospette esamina e valuta, nell'applicativo €- Gianos, gli "inattesi" ritenuti sospetti dalle Filiali e predispone il fascicolo inerente la segnalazione.
8. Il fascicolo viene sottoposto al Comitato Interno Antiriciclaggio che delibera in merito alla sospettosità dell'operazione, disponendo l'invio delle segnalazioni all'UIC da parte della Funzione Antiriciclaggio.

2.2.4 RIALLINEAMENTO LIVELLI DI CONFORMITÀ

2.2.4.1 Interventi a seguito di "Compliance Audit" e "Follow UP"

Al fine di garantire il presidio dei livelli di conformità, si attribuisce al DUP Polo responsabilità di controllo e supporto delle attività da porre in essere sugli UP Satellite, nei processi di riallineamento individuati da "compliance audit" o "follow up" con valutazione negativa ("non adeguata" o "insufficiente").

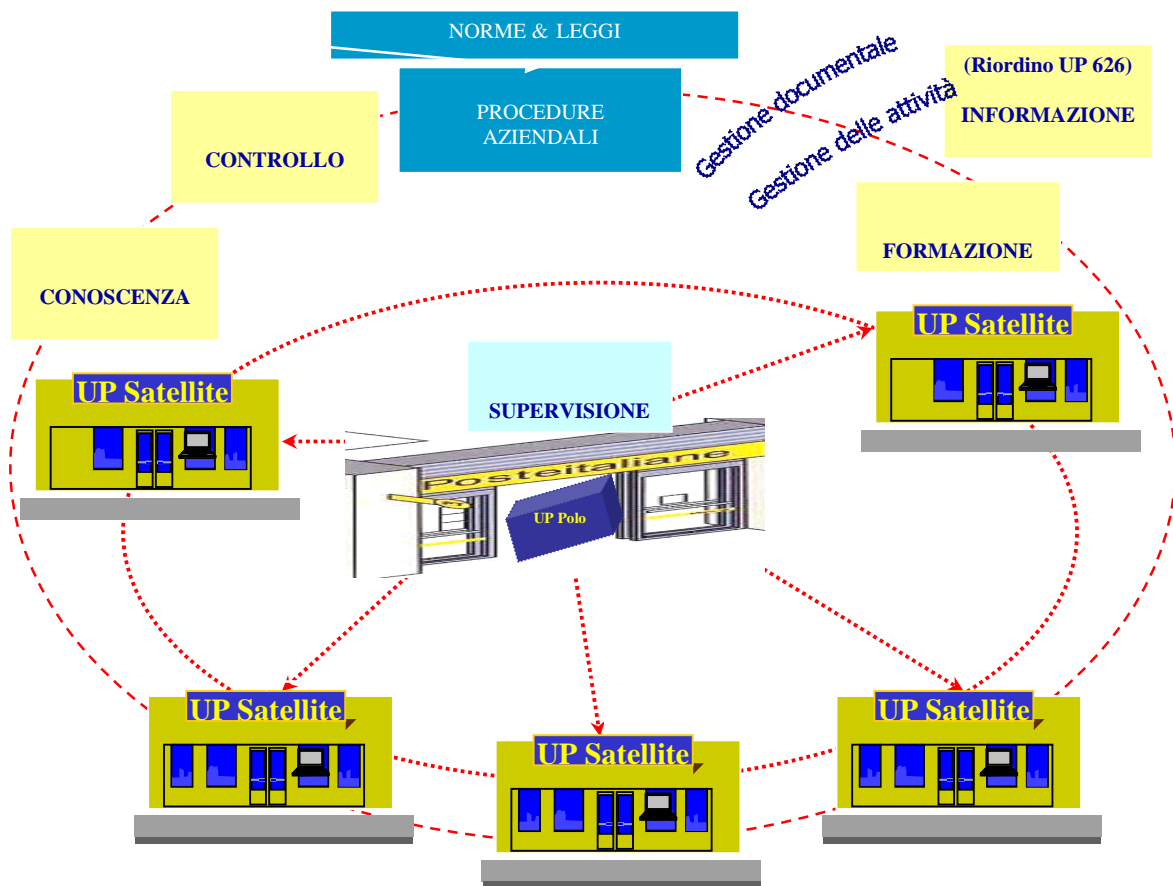
Il DUP Polo, di concerto con il DUP Satellite e con la regia della Filiale, sovrintende alla piena e puntuale attuazione del "piano azioni correttive" (PAC) concordato, secondo le modalità specificatamente riportate nella "ISTRUZIONE PROCESSO RIALLINEAMENTO LIVELLO CONFORMITA' INTERNA NELLE ZONE DI SERVIZIO MINORI" DRAAO.E05.IST.002_01 del 24/07/07

2.3 SICUREZZA SUL LAVORO: GESTIONE INTEGRATA DEL D.LGS. 626/94 NELLE ZSM

Sicurezza sul Lavoro in CNS si prefigge due obiettivi principali:

1. La responsabilizzazione e la corretta "gestione" delle Procedure Aziendali emesse in materia di Sicurezza sul Lavoro, sia per l'UP Polo sia per l'UP Satellite (attraverso la Formazione di "Legge" al DUP della Zona di Servizio ed a tutti gli operatori per la valorizzazione e diffusione della cultura della sicurezza e dell'igiene nei luoghi di lavoro).
2. Il miglioramento della Sicurezza e Qualità ambientale attraverso azioni di
 - Vigilanza;
 - Collaborazione;
 - Confronto tra UP Polo al UP Satellite .

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007



2.3.1 IMPLEMENTAZIONE DEL MODELLO DI SICUREZZA SUL LAVORO

Il modello di Sicurezza sul Lavoro è strutturato e disciplinato, per Zone di Servizio Minore, in "base" a quanto già rappresentato ed emanato da S&S (Tutela Aziendale) sia per le Procedure Aziendali emesse sia per le Normative di riferimento vigenti in materia di prevenzione e protezione.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda al supporto informatico CD "FACILITY" realizzato per l'occorrenza, proposto quale complemento dell'informazione, comprensivo di schede riassuntive di "azioni" per i Preposti. Il contenuto del CD e le relative istruzioni per il download sono resi disponibili ad uso delle strutture Country all'indirizzo <ftp://drftp.exchange.poste/DRT/Infrastrutture> nella cartella denominata "Sicurezza ZSM".

Ovviamente, non sono assolutamente modificate le figure già individuate quali "Preposto" sui luoghi di Lavoro (es. Preposto = DUP o chi lo sostituisce). Al riguardo, si ribadisce che il DUP (Polo/Satellite) coincidente con "il Preposto" è la persona "...dotata di funzioni di immediata supervisione del lavoro e che sovrintende le attività svolte. Inoltre ha il "dovere" di iniziativa per l'organizzazione e la gestione dei sistemi di prevenzione e per gli interventi nelle situazioni di emergenza".

2.3.2 AZIONI DELL'UP POLO

In relazione all'operatività dei punti di seguito descritti, si rimanda al supporto informatico CD "FACILITY" e ai moduli DRAA0.E04.MOD.001_04 Elenco documentazione non certificati 07-07-07.xls e DRAA0.E04.MOD.001_04 Elenco documentazione SGQ 07-07-07.xls (allegati all' "ISTRUZIONE PER LA GESTIONE DEI DOCUMENTI NELLE ZONE DI SERVIZIO MINORI" DRAA0.E04.IST.003_01 del 24/07/2007):

1. Rimangono invariate le "responsabilità" in materia "626" del DUP dell'UP Polo.
2. Rimangono invariati i compiti del Preposto riguardo l'inserimento e l'aggiornamento delle "non conformità" nel sito "Riordino UP 626", accessibile tramite applicativo P.G.O.
3. Collabora e supporta i Dup Satellite al giusto inserimento/aggiornamento dei dati in "Riordino UP 626" per la propria zona di servizio.
4. Analizza il monitoraggio (inviato dalla Filiale) relativo alle "non conformità" inserite nell'applicativo "Riordino UP 626" dell'intera Zona di Servizio Minore e concorre ove possibile, all'eliminazione delle difformità.
5. Collabora (se necessario) con il DUP "satellite" per gli adempimenti procedurali su gli incaricati al Pronto soccorso ed addetti alle squadre emergenza (ove previsti).
6. Verifica la presenza del fascicolo ISL in ciascun UP satellite,
7. Collabora alla costituzione (se non fatto) del fascicolo ISL dell'UP Satellite; collabora alla verifica: dell'avvenuta informazione ai dipendenti (Procedure Operative di Sicurezza); dell'applicazione di quanto previsto nelle Procedure di Emergenza; sulla corretta presenza di cartellonistica di sicurezza; dell'applicazione della procedura di emergenza e soccorso dell'operatore per gli UP MONOPERATORI (proc. ISL n. 13 per tipologia ALS Blindato")
8. Conferma alla Filiale le sostituzioni "programmate" dei DUP "Satelliti" per le comunicazioni da inviarsi al CST di appartenenza (la programmazione deve essere inviata al Referente di Filiale con qualche giorno di anticipo.
9. Verifica di concerto con il DUP UP Satellite, lo smaltimento del materiale cartaceo ed attrezzature obsolete o speciali mediante la procedura illustrata nel "Manuale Riordino UP" di Infrastrutture "agosto 2006" rilasciato alle singole Filiali di appartenenza (richiedere a ROSCF/SIL).
10. Collabora di concerto con il ROSCF/SIL, (per l'attivazione e condivisione dell'Area Territoriale Tutela Aziendale) all'individualizzazione dei locali da destinarsi o adeguarsi a magazzino/archivio.
11. Verifica che la formazione quale "Preposto" sia stata erogata, a se stesso, ai suoi dipendenti in funzione delle attività gestionali, ai Dup UP Satellite; verifica che siano stati individuati e formati gli addetti alle Emergenze e Pronto Soccorso per tutta la sua ZSM (laddove siano previsti)

2.3.3 AZIONI DELL'UP SATELLITE

1. Rimangono invariate le "responsabilità" in materia "626" del Dup dell'UP Satellite.
2. Rimangono invariati i compiti del Preposto riguardo all'inserimento ed aggiornamento delle "non conformità" nel sito "Riordino UP 626" accessibile tramite applicativo P.G.O.
3. Rimangono invariate le procedure relative alle richieste di intervento su impianti e manutenzioni in generale (sia per le richieste di manutenzioni ordinarie, sia per quelle d'urgenza). E' solo richiesto che tali comunicazioni siano messe a conoscenza dell'UP Polo.

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

4. Può richiedere collaborazione e supporto all'UP Polo per l'eliminazione di eventuali non conformità documentali/gestionali presenti nel suo UP.

2.3.4 AZIONI DELLA FILIALE

1. Verifica e controlla il rispetto dell'applicazione delle Procedure Aziendali in materia di Igiene e Sicurezza del Lavoro.
2. Il ROSCF/SIL monitorano lo stato di avanzamento delle CHECK LIST su "Riordino UP 626" ed inviano all'UP Polo lo stato di avanzamento/eliminazione delle "non conformità 626" della Zona di Servizio.
3. Verifica e controlla che ad ogni "passaggio" di gestione ci sia tutta la documentazione richiesta dalla procedura ISL n. 36.

2.3.5 FORMAZIONE SUL D.LGS 626/94

Per obbligo di legge è prevista l'apposita formazione per TUTTI gli attori coinvolti in base ai rispettivi ruoli svolti:

- ✓ DUP - Preposti sia per UP Polo sia per UP Satelliti.
- ✓ Addetti Emergenze e Pronto Soccorso per UP Polo e per UP Satelliti da 2 dipendenti a 9 dipendenti.
- ✓ Tutti gli addetti dell'UP Polo coinvolti nella movimentazione/sostituzione dei Dup satelliti

2.4 LOGISTICA E INFRASTRUTTURE

2.4.1 APPROVVIGIONAMENTO

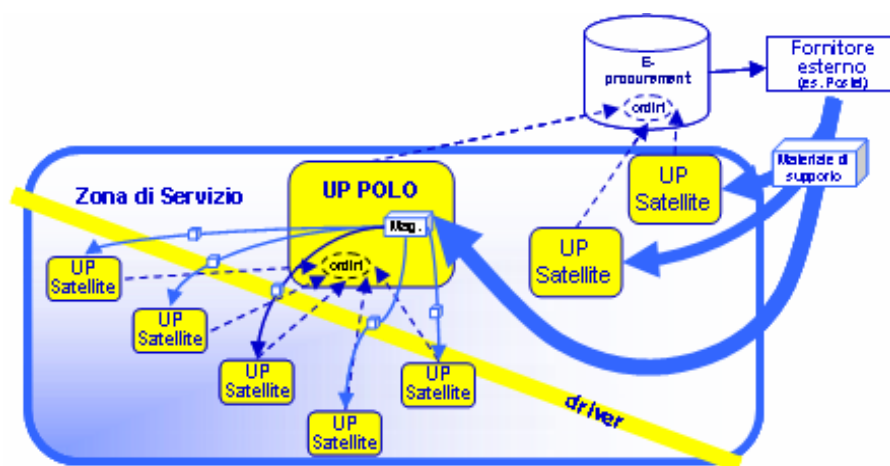
La rimodulazione dei Processi di Approvvigionamento degli UP nell'ambito della ZSM ha 4 obiettivi:

- Ridurre il livello di scorte di materiali di supporto in ciascuna zona di servizio
- Organizzare in maniera efficiente e standardizzata il magazzino dei materiali di supporto e della modulistica presso ciascun UP
- Razionalizzare il processo di approvvigionamento
- Ottimizzare/Ridurre i costi di funzionamento.

Al fine di implementare i nuovi processi di approvvigionamento nella ZSM, ciascuna Filiale dovrà predisporre un Dossier per ogni UP di competenza secondo quanto specificato nel documento "Riassetto dei processi di approvvigionamento dell'UP-Modello per Zona di Servizio" già inviato alle filiali: il dossier riporterà tutte le informazioni necessarie ad avere un quadro esaustivo dell'UP da ogni punto di vista (operatività, organizzazione, criticità, punti di forza etc.). I dossier saranno aggregati per Zona di Servizio Minore.

Concluse le attività di analisi, le Filiali procederanno alla definizione delle modalità di approvvigionamento (diretto-indiretto) che ciascun UP deve adottare nell'ambito della ZSM di appartenenza.

Il nuovo modello di approvvigionamento, strutturato per Zone di Servizio Minore, si articola secondo quanto rappresentato nello schema seguente:



CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

Nell'ambito delle ZSM:

- Si approvvigionano DIRETTAMENTE utilizzando l'applicativo Poste-Procurement, secondo la procedura già in essere:
 - Tutti gli UP POLO
- Si approvvigionano INDIRETTAMENTE, attraverso l'UP polo a cui fanno capo:
 - Tutti gli UP SATELLITI che hanno ruolo Master di PRESIDIO
- Gli UP SATELLITI che hanno il ruolo Master di SERVIZIO e STANDARD, si approvvigioneranno direttamente o indirettamente, secondo quanto stabilito dalla Filiale di riferimento, sulla base di criteri e parametri predefiniti.

Per gli uffici **modulari**, la procedura di approvvigionamento non ha subito variazioni, pertanto essi continueranno ad approvvigionarsi attraverso l'ufficio "madre" (sia Polo che Satellite), il quale nel determinare il proprio fabbisogno, terrà conto anche del fabbisogno dell'UP modulare.

Alla fine della fase di analisi, ciascuna Filiale avrà individuato, nell'ambito delle Zone di Servizio di propria competenza, quali UP si approvvigionano direttamente, ovvero utilizzando l'applicativo Poste-Procurement, e quali indirettamente, attraverso l'UP Polo.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda all'istruzione allegata "ISTRUZIONE PER LA GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI DEI MATERIALI DI SUPPORTO NELLE ZONE DI SERVIZIO" DRAA0.F01.IST.003 del 18/06/2007

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

2.4.2 STRUMENTI E ARREDI

Allo scopo di rendere più efficiente la gestione del magazzino, devono essere riorganizzati gli spazi e gli arredi dedicati a detta funzione seguendo i seguenti criteri.

Tipologia di magazzini presenti negli up

Negli UP della ZSM si distinguono tre magazzini:

- 1) il magazzino corrente moduli e stampati
- 2) Il magazzino corrente consumabili e cancelleria
- 3) il magazzino a confezioni chiuse

Il Magazzino corrente moduli e stampati: è presente in tutti gli UP (Polo e Satellite).

E' il magazzino della modulistica e dei materiali di supporto necessari all'attività dell'ufficio postale e comprende sia la modulistica in uso alla clientela, sia quella ad uso degli operatori.

Tale magazzino deve essere organizzato disponendo all'interno di armadi chiusi (ove non presenti anche in scaffali aperti) le diverse tipologie di moduli, sistemate in vaschette impilabili, contraddistinte da etichette per la rapida identificazione degli stampati.

E' bene suddividere gli stampati necessari ai servizi bancoposta da quelli utilizzati per i servizi postali e disporre i moduli più utilizzati nella zona più facilmente accessibile.

Il magazzino corrente è collocato nella zona di retrosportello, in prossimità delle postazioni di sportelleria, al fine di agevolarne l'accesso da parte degli operatori.

Negli uffici Layout il magazzino deve essere attrezzato all'interno degli armadi- schienale ad ante scorrevoli.

Il magazzino deve essere identificabile mediante la cartellonistica allegata all'ISTRUZIONE PER LA GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI DEI MATERIALI DI SUPPORTO NELLE ZONE DI SERVIZIO DRAA0.F01.IST.003 del 18/06/2007

Magazzino corrente consumabili e cancelleria: è presente in tutti gli up (polo e satellite).

Contiene le dotazioni di consumo e di cancelleria strettamente necessarie all'ufficio ed all'utilizzo degli apparati.

Deve essere organizzato suddividendo il materiale per tipologia, preferibilmente all'interno di armadi chiusi dotati di serratura.

Il magazzino consumabili e cancelleria è collocato in ambienti di back-office, ove vi sia spazio disponibile.

Il magazzino deve essere identificabile mediante la cartellonistica allegata all'ISTRUZIONE PER LA GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI DEI MATERIALI DI SUPPORTO NELLE ZONE DI SERVIZIO DRAA0.F01.IST.003 del 18/06/2007

Magazzino confezioni chiuse: è presente solo negli uffici polo e negli UP satellite ad approvvigionamento diretto.

E' costituito dal materiale di modulistica, consumabile e di cancelleria necessario all'approvvigionamento dello stesso up polo e dei relativi uffici satellite ad approvvigionamento indiretto e per l'auto-consumo degli UP satellite ad approvvigionamento diretto.

In tale magazzino vengono custodite esclusivamente le confezioni dei diversi materiali, così come giungono all'UP tramite il canale poste-procurement

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

Poiché si tratta di custodire materiale in confezioni chiuse, il magazzino può essere organizzato tanto in armadi chiusi che in scaffali aperti, posizionati in ambienti di back-office, ove vi sia spazio disponibile.

Trattandosi di un magazzino contenente diverse tipologie di articoli, è opportuno etichettare le confezioni che non siano facilmente identificabili.

Per la corretta gestione del magazzino e per evitare che venga occupato da materiale obsoleto è necessario attenersi alle disposizioni inviate periodicamente dalle strutture centrali, in materia di modulistica e stampati da smaltire, in modo tale da non accumulare materiale inutilizzato nell'up.

Le nuove forniture

Per consentire la corretta organizzazione dei magazzini è previsto l'invio di nuove forniture (armadi chiusi) ad integrazione o in sostituzione delle dotazioni esistenti negli up.

Sulla base della tipologia di ufficio e delle segmentazione Master, è stato stabilito uno standard delle quantità da distribuire.

- UP Presidio, UP modulari, UP servizio: 2 armadi
- UP Relazione, Transito, Standard: 3 armadi

Le forniture saranno consegnate presso gli uffici di destinazione durante l'orario di apertura al pubblico, secondo un piano di distribuzione che sarà elaborato dalla ditta appaltatrice e condiviso con le strutture territoriali.

E' opportuno che, al momento della consegna e montaggio degli armadi in up, sia stato preventivamente individuato e reso disponibile lo spazio per i nuovi arredi.

Smaltimento arredi obsoleti

Eventuali arredi obsoleti presenti nell'ufficio dovranno essere rimossi e smaltiti, utilizzando ditte di facchinaggio incaricate dalla Filiale di riferimento oppure ricorrendo alle ditte comunali preposte allo smaltimento dei rifiuti.

Per i costi di facchinaggio è possibile ricorrere al conto Co.Ge. 401001000 (trasporto materiali vari), con gruppo merci S375 (Trasporto materiali vari con automezzi).

E' opportuno che eventuali arredi in esubero, che risultano riutilizzabili, vengano rimossi e destinati ad altri up ove si registra una carenza, facendo riferimento al medesimo processo sopra indicato

Gestione del materiale di comunicazione promozionale

E' necessario che il responsabile dell'Up Polo verifichi la corretta esposizione del materiale promozionale negli UP satellite.

In particolare dovrà accertarsi che il materiale pubblicitario (locandine, depliant, etc.) venga esposto seguendo i criteri del Manuale Allestimenti(*), nel rispetto della pianificazione stabilita dalla CNS-Commerciale Retail per ciascuna campagna.

Tutto il materiale obsoleto e residuo dalle precedenti campagne dovrà essere tempestivamente rimosso e smaltito.

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

(*) **nota:** tutte le indicazioni sulle modalità di allestimento dei diversi materiali di segnaletica e promozione sono contenute sul “Manuale Allestimenti” della CNS-Commerciale Retail, inviato agli uffici postali e disponibile sul sito della stessa direzione (percorso: Scrivania commerciale/Business/Allestimenti).

Le Filiali possono inoltre consultare il documento “Gestione della comunicazione nella sala al pubblico degli UP”, disponibile sullo stesso sito.

Per consultare la pianificazione delle campagne promozionali consultare il portale dei Poli o il sito della CNS-CR al percorso: Scrivania commerciale/Business/Rete UP/Promozioni.

2.4.3 GESTIONE ATM

Gli ATM (Automatic Telling Machine) sono dei distributori di contanti automatici che affiancano a questa funzione fondamentale altri servizi che possono essere erogati attraverso la stessa apparecchiatura di base.

Tutti gli ATM quindi richiedono che le attività di apertura della macchina e di scaricamento e caricamento del denaro avvengano secondo precise procedure che mirano a garantire la massima sicurezza.

Si ricorda che i servizi offerti alla clientela dagli ATM di Poste Italiane sono:

- il prelievo di contanti dal proprio conto corrente, dalla propria carta Postepay ricaricabile o attraverso il circuito internazionale eventualmente utilizzato;
- la visualizzazione e stampa del saldo e dei movimenti più recenti effettuati sul proprio conto corrente Bancoposta;
- la ricarica di carte telefoniche dei principali gestori di telefonia mobile;
- la ricarica delle carte Postepay;
- il pagamento di cc postali attraverso bollettini di tipo premarcato; a questo proposito, tutti gli ATM di Poste consentono il pagamento attraverso la digitazione sulla tastiera numerica del codice riportato in basso nel segmento di destra del bollettino, mentre circa la metà degli ATM, quelli della marca NCR, sono anche dotati di un apposito lettore ottico in cui inserire il bollettino evitando la complessità di digitare le numerose cifre del codice.

Per ulteriori approfondimenti circa la gestione degli ATM, se presenti, si rimanda alla “**Guida operativa ATM**” disponibile per le Filiali all’indirizzo [ftp://Drtftp/Applicazioni Filiale](ftp://Drtftp/Applicazioni_Filiale) all’interno della cartella denominata ATM .

In allegato il documento relativo alla “**Integrazione Guida Operativa**”.

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

3 PROCESSI COMMERCIALI

3.1 ABILITAZIONI VENDITA PRODOTTI

Il modello di servizio relativo alle attività commerciali prevede che ogni ZSM sia commercialmente autonoma nella vendita di tutti i prodotti; pertanto, gli **UP Polo delle singole ZSM devono essere abilitati alla vendita di tutti i prodotti.**

La gestione delle **abilitazioni/disabilitazioni degli UP-Satelliti** seguirà i normali processi di valutazione definiti della CNS-DC.

L'attivazione degli UP al metodo di vendita Sprint Professional, è prevista per tutti gli UP Polo e per gli UP Satelliti che hanno un adeguato potenziale commerciale per sostenere il costo di una risorsa dedicata all'attività di consulenza¹.

Al fine di gestire la clientela secondo logiche commerciali evolute, Sprint-Web verrà rilasciato a tutti gli UP Satelliti, in modo da consentire agli SSC, o SSC Itineranti, o DUP dell'UP Polo, secondo il tipo di modello commerciale applicato alla ZSM, di effettuare le vendite dei prodotti che richiedono una tracciatura degli acquisti e la consultazione delle relative schede cliente.

3.2 MODELLI DI PRESIDIO COMMERCIALE DELLE ZSM

Nelle ZSM possono prefigurarsi i seguenti **modelli commerciali** di presidio dei mercati:

Modelli di Presidio Commerciale delle ZSM	SSC UP Polo	SSC Itinerante	Organizzazione Commerciale	Gestione dei Clienti
Tipo 1 Alta Copertura: SSC sull'UP Polo e SSC itinerante sugli UP Satelliti	X	X	SSC svolge attività di promozione e vendita presso l'UP Polo abilitato a Sprint Professional, SSC itinerante svolge attività di promozione e vendita presso gli UP Satelliti	I clienti degli UP Satelliti attraverso il DUP Satellite, fisseranno presso il Contact Center un appuntamento con SSC itinerante che si recherà presso l'UP Satellite o con SSC dell'UP Polo presso l'UP Polo
Tipo 2 Media Copertura: SSC itinerante su tutti gli UP della ZSM		X	SSC itinerante svolge attività di promozione e vendita sia presso l'UP Polo che presso gli UP Satelliti	I clienti della ZSM attraverso il DUP del proprio UP, fisseranno presso il Contact Center un appuntamento con SSC itinerante o sull'UP Polo o presso qualsiasi UP Satellite

¹Le modalità di attivazione dipendono dalle potenzialità commerciali del mercato servito dal singolo UP e dal Gap di Ricavi Relazionali generati.

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

Modelli di Presidio Commerciale delle ZSM	SSC UP Polo	SSC Itinerante	Organizzazione Commerciale	Gestione dei Clienti
Tipo 3 Bassa Copertura: assenza di Consulenti Commerciali di Sala			Non esistendo condizioni per l'assegnazione di una risorsa commerciale, la vendita dei prodotti verrà eseguita dal DUP Polo	I clienti della ZSM attraverso il DUP del proprio UP Satellite, fisseranno presso il Contact Center un appuntamento con il DUP dell'UP Polo presso l'UP Polo

Gli **SSC Itineranti**, di fatto sono figure che hanno la stessa professionalità degli SSC, però non sono radicati su un solo UP ma svolgono attività finanziaria in tutti gli UP della ZSM.

L'applicazione degli SSC Itineranti è determinata dalle potenzialità di mercato dell'intera ZSM per lo sviluppo della vendita dei prodotti che richiedono di instaurare una relazione con il cliente, o dalla massa monetaria amministrata dall'intera ZSM, che richiede l'applicazione di una risorsa per non essere messa a rischio di dispersione sul mercato.

Per l'applicazione dei vari Modelli è necessario il supporto del **Contact Center** per gestire gli appuntamenti richiesti dai clienti. I clienti dovranno rivolgersi al DUP degli UP Satelliti, i quali attraverso il Contact Center fisseranno un appuntamento con SSC, o con SSC itinerante, o con il DUP dell'UP Polo.

Il Modello ad Alta Copertura, prevede sia lo SSC sull'UP Polo che lo SSC Itinerante, pertanto il cliente in fase di prenotazione dell'appuntamento può decidere di recarsi presso l'UP Polo negli orari di apertura della Sala Consulenza (attualmente l'orario di apertura della Sala Consulenza coincide con quello dell'UP), oppure di recarsi presso altri UP Satelliti della ZSM per i quali sono stati già calendarizzati altri appuntamenti per lo SSC itinerante, oppure fissare l'incontro, previa disponibilità dello SSC itinerante, in una data a lui più consona presso qualsiasi UP Satellite della ZSM.

Il Modello a Media Copertura prevede il presidio commerciale da parte dello SSC Itinerante, che offre consulenza in giorni fissi presso l'UP Polo e negli altri giorni presso gli UP Satelliti. Il cliente in fase di prenotazione dell'appuntamento può decidere di recarsi sull'UP Polo, oppure di recarsi presso altri UP Satelliti della ZSM per i quali sono stati già calendarizzati altre visite, oppure fissare l'incontro, previa disponibilità dello SSC Itinerante, in una data a lui più consona presso qualsiasi UP Satellite.

Il Modello a Bassa Copertura prevede che la ZSM non sia dotata di una risorsa commerciale dedicata alla sola attività di consulenza, pertanto sarà direttamente il DUP dell'UP Polo a vendere i prodotti che richiedono di instaurare una relazione con il cliente. Il cliente fissa tramite il DUP dell'UP Satellite, attraverso il Contact Center un appuntamento con il DUP dell'UP Polo.

Sarà necessario che il Contact Center ottimizzi le richieste di appuntamento per gli SSC, per gli SSC itineranti e per i DUP degli UP Polo, sia rispetto alla distanza che intercorre tra gli UP Satelliti e l'UP Polo sia rispetto ai tempi necessari per la consulenza.

L'attività di consulenza verrà svolta presso la **sala retail**, ove presente, oppure qualora non fosse disponibile, a sportello, nel rispetto dei requisiti di sicurezza dell'ufficio. Inoltre per agevolare l'attività degli SSC Itineranti questi verranno dotati di PC-Portatili.

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

Nelle Zone Commerciali in cui ricadono le ZSM, l'attività degli **ACZ** può essere ottimizzata, poiché il presidio dei mercati della ZSM può essere realizzato attraverso incontri/riunioni con i DUP degli UP Satelliti presso l'UP Polo della ZSM, e l'ACZ può coordinare insieme al DUP dell'UP Polo l'attività commerciale di tutta la ZSM. Ciò consente agli ACZ di concentrare la loro attività, ed il calendario delle visite sugli UP a maggior potenzialità della Zona Commerciale.

3.2.1 TRACCIATURA DELLE SEGNALAZIONI DEI CLIENTI CON L'ESITO DELLA VENDITA

Per tutte le tipologie di Modello è necessario tracciare le segnalazioni che si generano dagli UP Satelliti, con l'effettivo esito dell'attività di consulenza.

Si può strutturare un sistema di tracciatura, utilizzando il ticket di prenotazione del Contact Center a cui è associato l'UP Satellite che genera l'appuntamento e l'UP della ZSM in cui avverrà la consulenza, al quale andrà collegato l'esito della consulenza.

3.3 BUDGET PER ZSM E OBIETTIVI DI INCENTIVAZIONE

Il Budget commerciale della ZSM è formato dalla sommatoria dei budget dei singoli UP satelliti che la compongono e dal budget dell'UP POLO. Ne consegue che a ciascun UP Satellite verrà comunque assegnato un budget commerciale.

I sistemi di incentivazione saranno finalizzati a premiare gli indicatori commerciali che evidenzieranno meccanismi di collaborazione e sinergia all'interno della Zona (ad esempio: raggiungimento del budget di zona, percentuale di UP a budget, segnalazioni su clientela prospect, etc.)

3.4 MONITORAGGIO ANDAMENTI COMMERCIALI

Per realizzare il monitoraggio degli andamenti delle vendite verranno implementati su Kronos dei report ad hoc per ZSM.

4 ALLEGATI

2.1.5 Sviluppo competenze

All 1 Check List.doc

All 2 Piano d'azione.doc

2.2.1.1 Sostituzione DUP - Passaggio consegne

CdS 141 All. 2 scheda rilevazione chiavi.xls

CdS 141 Passaggio consegne UP.doc

CdS 141_All 1 bis Passaggio Gestione.xls

CdS 141_All 3 Passaggio Chiavi.doc

CdS 141_All. 1 Passaggio di Gestione.doc

Cds 172 Integrazione Passaggio di Consegne.doc

2.2.1.2 Passaggio chiavi – senza contraddittorio

Istruzione Passaggio chiavi - senza contraddittorio v1.doc

Giacenze autorizzate presso gli Uffici Postali 16 maggio 2003.msg

Giacenze autorizzate presso gli Uffici Postali 31 maggio 2004.msg

CdS 141 Passaggio consegne UP.doc

CdS 141_All 1 bis Passaggio Gestione.xls

CdS 141_All 3 Passaggio Chiavi.doc

CdS 141_All. 1 Passaggio di Gestione.doc

Cds 172 Integrazione Passaggio di Consegne.doc

CdS 60_ 02-04-07.doc

2.2.2 Diffusione della documentazione normativa

DRAA0 E04 IST 003 Istruzione Gest Doc per zone di servizio_LIGHT.doc

DRAA0.E04.MOD.003_03 Distribuzione documenti in forma controllata.xls

archivio documentazione normativa.doc

archivio documentazione prodotta in UP.doc

archivio documentazione tutta.doc

DRAA0.E04.MOD.001_04 Elenco documentazione non certificati 07-07-07.xls

DRAA0.E04.MOD.001_04 Elenco documentazione SGQ 07-07-07.xls

Elenco CdS DRAAO.e04.MOD005_1.xls

Elenco DdS DRAAO.E04.MOD004_1.xls

2.2.4.1 Livelli di conformità interna

Istruzione Processo Riallineamento Livello Conformità Interna.doc

2.4.1 Approvvigionamento

ALLEGATO 1_fogli retrieve v1.xls

Cartelli.zip

DRAA0.F01.IST.003_02-ISTRUZIONE PER LA GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI DEI MATERIALI DI SUPPORTO NELLE ZONE DI SERVIZIO.doc

DRAA0.F01.MOD.011-Scheda apparecchiature.xls

Fogli di riordino.zip

Tabelle livelli di scorta.zip

CNS		Posteitaliane
Tipologia	MANUALE OPERATIVO	DRAA0.M01MO.001
Titolo	MANUALE OPERATIVO ZONE DI SERVIZIO MINORI	Ver. 1.0 Data 13/09/2007

2.4.3 Gestione ATM

Integrazione Guida Operativa ATM NCR.DOC