



# Piano Rimodulazione Doppi Turni



MP- Operazioni



**Posteitaliane**

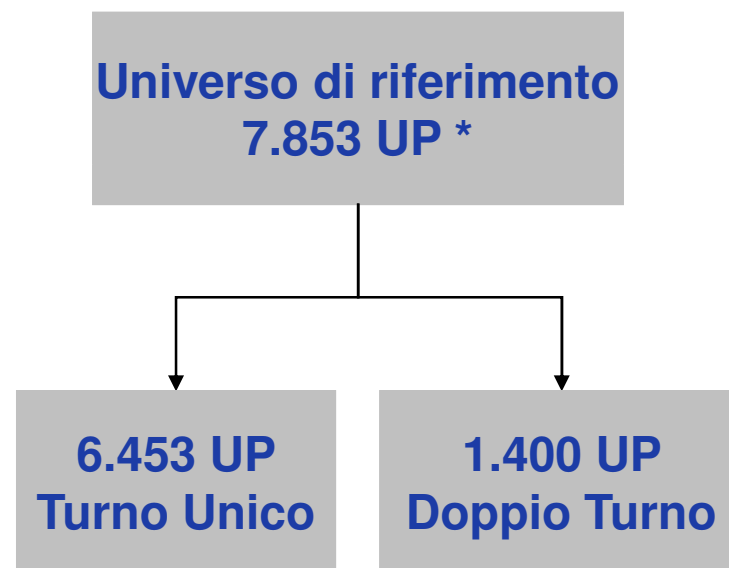
# Obiettivi e contesto di riferimento

Estratto materiale centrale 9 luglio 2008



Il piano di rimodulazione dei doppi turni nasce dall'esigenza di eseguire un fine tuning dell'offerta di Poste Italiane sul territorio per **rispondere alle nuove esigenze della clientela**, individuando le situazioni non ottimizzate in riferimento agli orari di apertura al pubblico:

- UP doppio-turno insaturi
- UP mono-turno che non riescono a servire adeguatamente la clientela in quanto soggetti ad un eccessivo flusso



\* Esclusi: Uffici con Accesso al solo Personale Autorizzato; UP ubicati su piccole isole (escluse Sicilia e Sardegna); UP con 1 Sportello Attrezzato/monoperatore; UP appoggiati per tutto il 2007 e per i primi mesi del 2008; tutti gli UP Modulari



MP- Operazioni

**Posteitaliane**

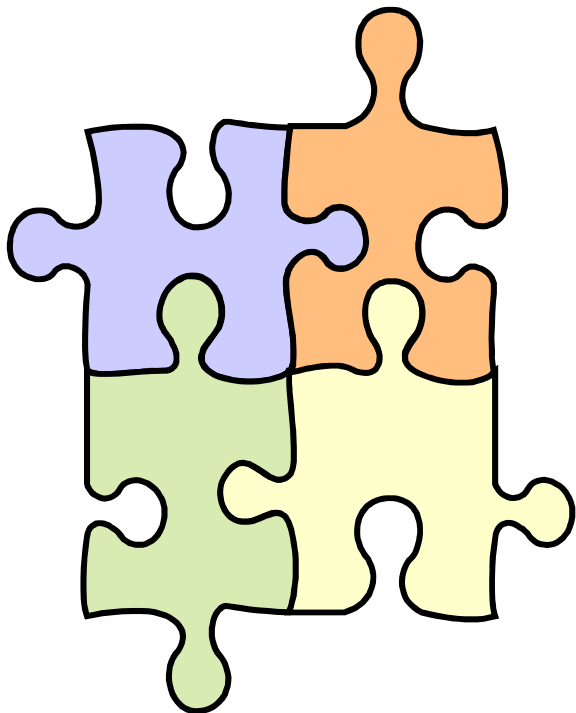
# Soppressione del turno pomeridiano: i criteri



MP- Operazioni

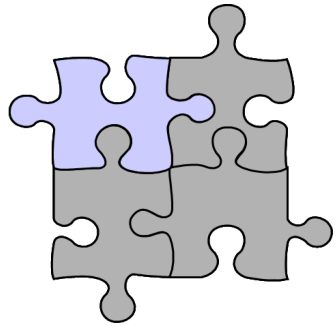
**Posteitaliane**

Analisi degli attuali Doppi Turni per individuare dove è possibile diminuire l'offerta. Le variabili analizzate sono relative a:



- Operatività dell'UP;
- Operatività turno pomeridiano;
- Produttività commerciale
- Gap di ricavi relazionali della ZdS

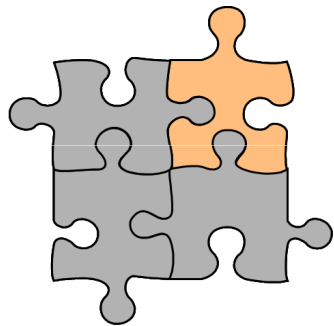




### Delta Utilizzo Rete:

*(Sportelli Equivalenti da produzione Bancoposta + Postale) - (Sportelli Attrezzati)*  
consente di valutare se la domanda può essere soddisfatta con il solo turno mattutino.

Delta < 0: chiusura del Doppio Turno attuabile;  
Delta >0: mantenimento Doppio Turno.



**% transazioni effettuate mediamente nel pomeriggio (rispetto al totale medio giornaliero):** uffici con una forte afflusso di clientela nella fascia pomeridiana sono caratterizzati da uno stile di vita della clientela incompatibile con la chiusura del Doppio Turno.

**Stima FTE turno pomeridiano:** consente di misurare in valore assoluto l'impatto di un'eventuale chiusura del turno pomeridiano in termini di offerta di sportelleria:

FTE pomeridiano < 1,5: chiusura del Doppio Turno attuabile;

FTE pomeridiano >1,5: mantenimento Doppio Turno.

\* La produzione Postale non comprende le attività di "Consegna Inesitate" e "Casellisti"



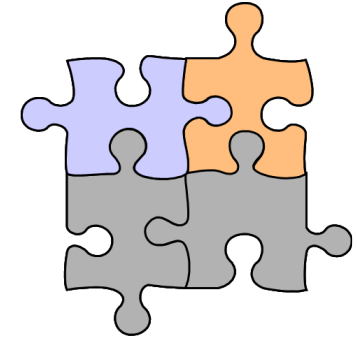
MP- Operazioni

# Posteitaliane

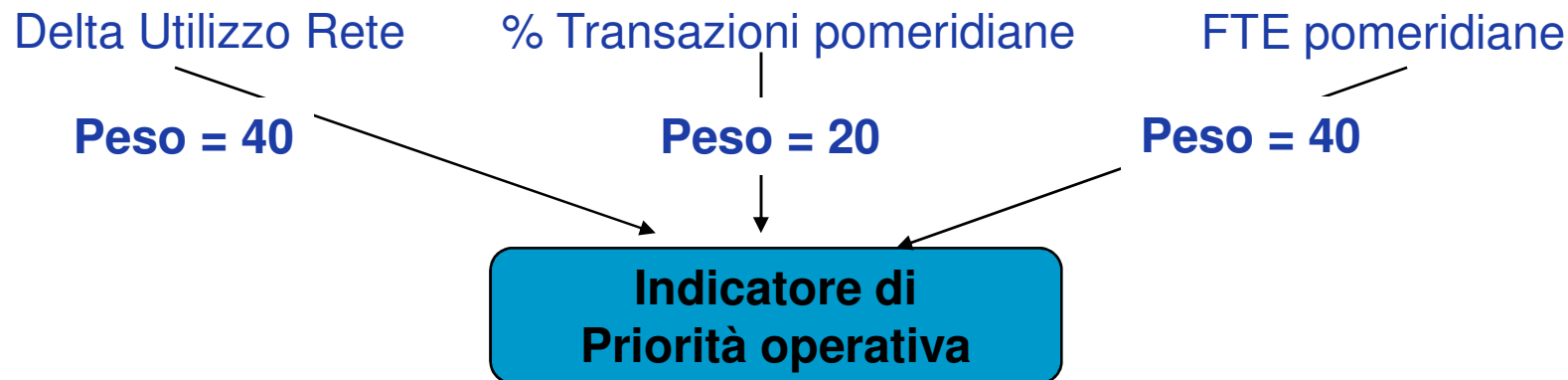
# L'individuazione delle priorità di intervento

Da DT a TU

L'**indicatore di priorità operativa** di disattivazione del Doppio Turno è stato definito come **combinazione** delle variabili Delta Utilizzo Rete e del livello di operatività nel turno pomeridiano.

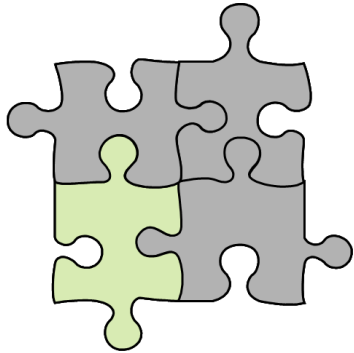


A ciascuna delle variabili è stato assegnato un peso:



MP- Operazioni

**Posteitaliane**

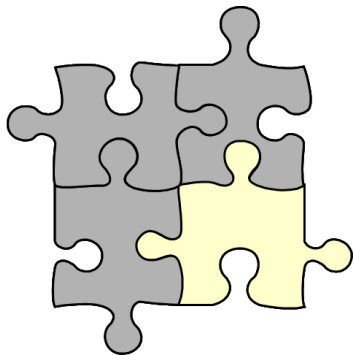


**Produttività (numero di CC BP gestiti per SCCR):** consente di approssimare l'attuale operatività delle risorse commerciali applicate nell'ufficio

Se un SCCR serve un ridotto numero di correntisti, potrebbe non essere necessaria l'estensione dell'attività al turno pomeridiano



Tramite la riduzione a monoturno, è possibile gestire ugualmente l'attuale clientela con un risparmio di risorse



**Il gap di ricavi relazionali della ZdS:** misura le potenzialità di sviluppo della Zona in cui ricade l'ufficio, e quindi la possibilità di aumento della redditività della clientela attuale (migliorando la relazione con il cliente) e di acquisizione nuova clientela

Se nella ZdS non c'è gap da recuperare, potrebbe non essere necessaria l'estensione dell'attività al turno pomeridiano



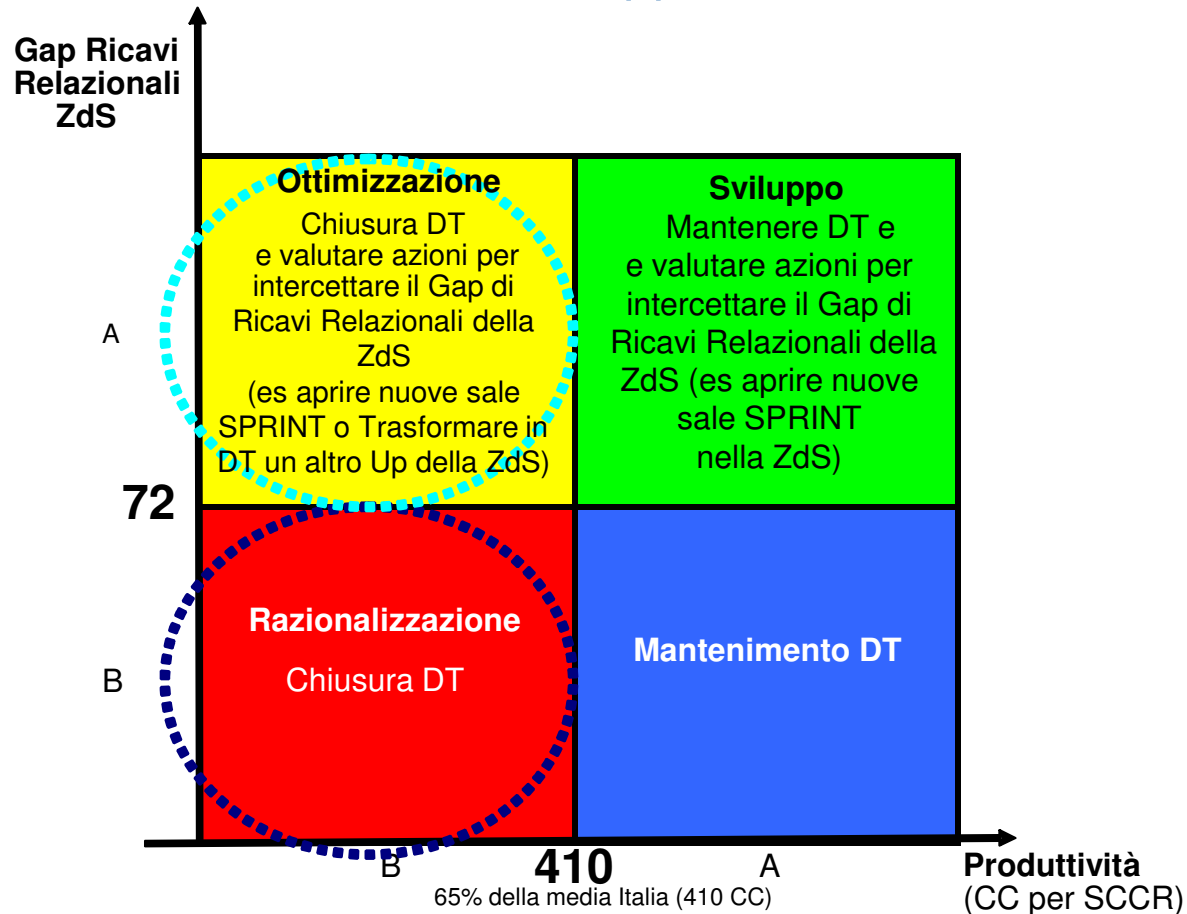
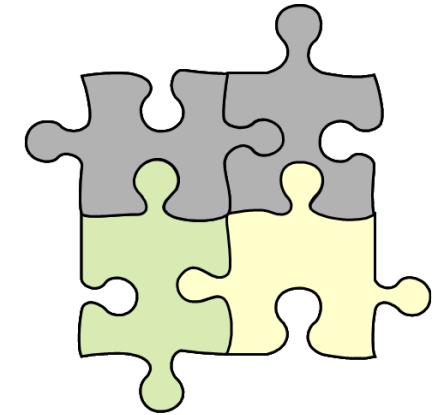
Tramite la riduzione a monoturno, è possibile gestire ugualmente l'attuale clientela con un risparmio di risorse



# L'individuazione delle priorità di intervento

Da DT a TU

Costruendo una matrice con assi caratterizzati da Produttività e Gap RR, suddivisi per valori Alti e Bassi, si definiscono 4 quadranti che individuano le priorità commerciali di disattivazione del Doppio Turno.



MP- Operazioni

**Posteitaliane**

Modalità analoghe di analisi sono state adoperate per valutare la necessità di ampliamento dell'offerta per UP attualmente MT.

I risultati complessivi dell'analisi individuano:  
**140 UP candidati all'apertura turno pm**  
**128 UP candidati alla chiusura turno pm**



# Individuazione delle priorità di intervento

## Dettaglio nazionale

AREA TERRITORIALE	attivazione DT	Chiusura DT
CENTRO	45	8
CENTRO 1	0	16
CENTRO NORD	1	30
LOMBARDIA	3	26
NORD EST	1	13
NORD OVEST	4	20
SUD	47	7
SUD 1	25	2
SUD 2	14	6
<b>TOTALE NAZIONALE</b>	<b>140</b>	<b>128</b>

Per il Centro 1  
solo casi di  
chiusura DT

**Demandata al territorio l'opportunità di validare le soluzioni proposte in presenza dei requisiti per la chiusura pomeridiana**



MP- Operazioni

**Posteitaliane**