

# ***MERCATO PRIVATI***

## ***Filiale Operazioni***

**10 marzo 2010**



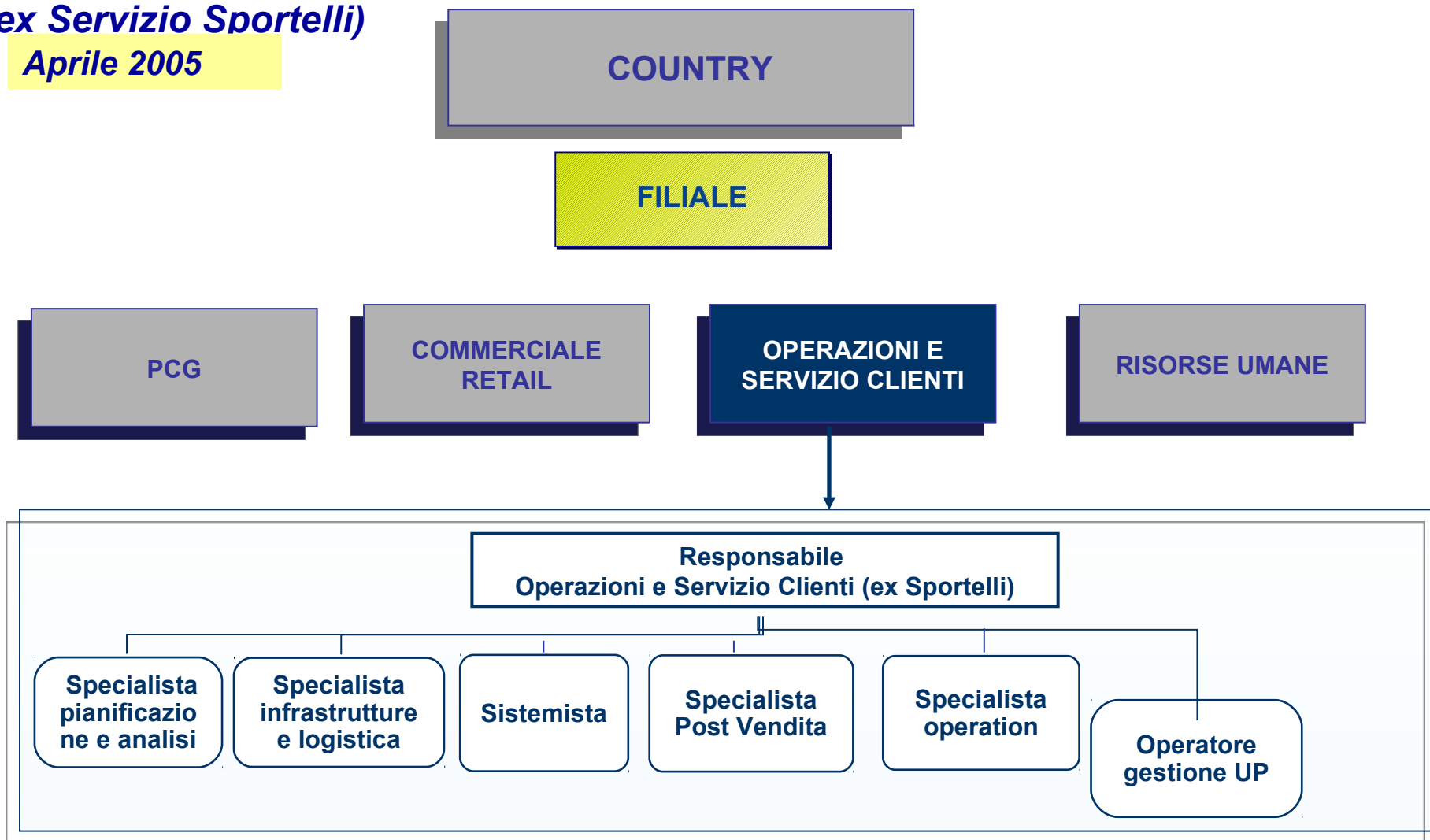
- Superamento delle 95 Casse Provinciali e confluenza attività vs il Servizio Sportelli – Movimento Fondi (settembre 2003)
- Riorganizzazione del Servizio Sportelli - Superamento Sezione Titoli del Servizio Sportelli. Definizione nuovo modello organizzativo e istituzione 15 TSC (aprile 2005)
- Superamento dei 95 Depositi Provinciali dipendenti del Servizio Sportelli e istituzione 15 Depositi Territoriali (gennaio 2007)
- Nuova denominazione del Servizio Sportelli in “Operazioni e Servizio Clienti” (aprile 2006)
- Accentramento dell’attività di pianificazione delle richieste di approvvigionamento di carte valori vs i Depositi Territoriali (ottobre 2008)
- Implementazione Progetti Accordo Sindacale 16 luglio 09 con accentramento dell’attività di Post Vendita vs Supporto Operativo e TSC e confluenza del Canale Front end dal Commerciale vs Operazioni di Filiale



# Modello Organizzativo – Operazioni e Servizio Clienti di Filiale

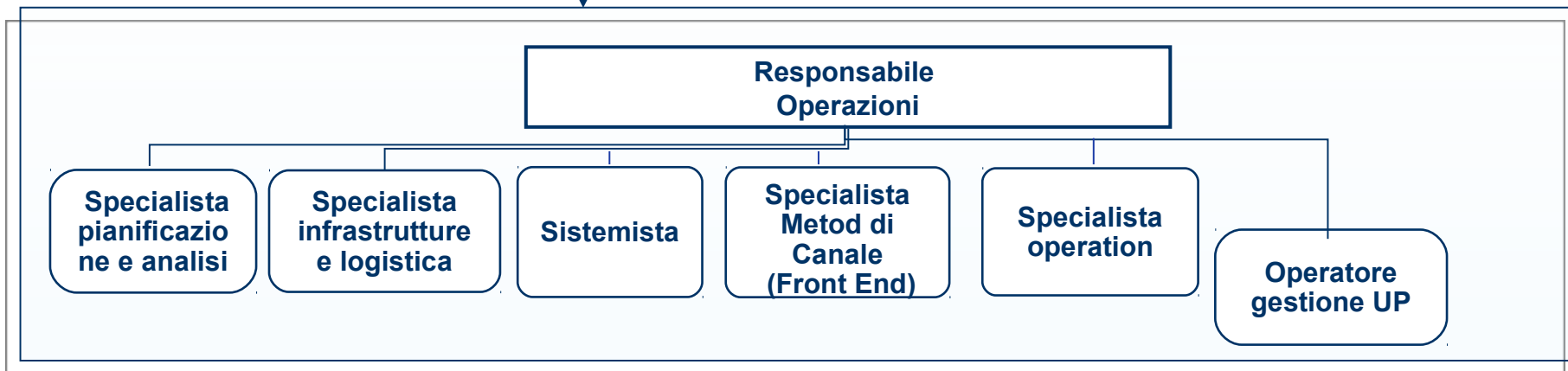
(ex Servizio Sportelli)

Aprile 2005



# Modello Organizzativo "as is" – accordo 16 luglio 2009

Settembre 2009



1. Responsabile Operazioni di Filiale – liv. A1
2. Specialista Pianificazione e Analisi – liv. B
3. Specialista Operation – liv. B
4. Specialista Metodologie di Canale (front end) – liv. B
5. Sistemista – liv. B
6. Specialista Infrastrutture e Logistica liv. B
7. Operatore Gestione UP – liv. C



## MP– Area Territoriale - FILIALE

### Struttura: Operazioni di Filiale

#### *Scopo e caratteristiche generali*

Assicurare la gestione del Servizio garantendo l'efficienza operativa degli Uffici Postali e la correttezza dei processi gestiti, l'ottimizzazione del livello di servizio erogato e la soddisfazione del cliente, attraverso il coordinamento delle risorse, il presidio dei KPI OPERATION ed il contenimento dei costi.

#### *Aree di Responsabilità*

- Garantisce l'efficienza operativa degli Uffici Postali attraverso: il presidio costante dei processi correlati ai KPI operation, l'allocazione delle risorse in coerenza con le esigenze produttive e la pianificazione delle ferie del personale degli UP, l'aggiornamento e lo sviluppo delle competenze del personale degli UP della filiale, in raccordo con le altre funzioni aziendali, .
- Assicura l'ottimizzazione del livello di servizio erogato negli UP in linea con gli obiettivi ricevuti e la gestione delle attività di post vendita garantendo il ricontatto con il cliente per aggiornamenti e feed-back e la gestione dei reclami, raccordandosi con le funzioni competenti.
- Garantisce la corretta implementazione dei processi gestiti, nel rispetto degli standard aziendali, rilevando eventuali problematiche ed adottando interventi correttivi in un'ottica di miglioramento continuo, assicurando il controllo complessivo attraverso l'attività di verifica dei processi
  - Assicura il contributo specialistico agli UP su aspetti di tipo normativo/procedurale, nell'implementazione dei nuovi processi e procedure e nella risoluzione di problematiche.
  - Assicura il presidio ed il monitoraggio delle operazioni svolte presso gli UP, con particolare riguardo ad operazioni non conformi effettuate presso gli Uffici Postali (annullamento c/c, forzature libretti) al fine di supportare le Funzioni interessate nell'individuazione di soluzioni di intervento adeguate.
- Assicura il monitoraggio dei costi di funzionamento attraverso il presidio del cruscotto di "controllo costi e consumi" in relazione al budget assegnato alla Filiale, al fine di individuare le possibili azioni di intervento.
- Assicura la corretta implementazione e la realizzazione del piano infrastrutturale relativo agli Uffici Postali.
- Garantisce la gestione e lo sviluppo delle risorse, promuovendo l'impegno dei collaboratori con l'obiettivo di costituire un team orientato al risultato, favorendone la motivazione e lo sviluppo, attraverso la proposta di interventi formativi per l'aggiornamento delle competenze e la crescita professionale



## MP– Area Territoriale - FILIALE

### Struttura: Operazioni di Filiale

#### ***Scopo e caratteristiche generali***

Garantire la pianificazione della capacità produttiva dell'UP in relazione dei volumi di traffico e l'attività di analisi dei dati sul sistema dedicato (Gestore Attese, Rete 2000, ecc) e, dei trend storici e prospettici, elaborando la relativa reportistica

#### ***Aree di Responsabilità***

- Garantisce la pianificazione degli sportelli (es. configurazione Lay-out gestore attese, programmazione n° sportelli da aprire in funzione dei volumi di traffico), rilevando eventuali criticità a seguito di segnalazione del Dup, formulando proposte per la risoluzione
- Garantisce il monitoraggio della Qualità negli Uffici Postali attraverso il presidio degli applicativi dedicati, effettuando attività di analisi, elaborazione dei dati e reporting (es. sito Gestione Attese, sito Rete 2000); supportando il Dup, nella corretta analisi dei dati sul monitoraggio della Qualità dell'UP
- Assicura il contributo specialistico, con una preliminare attività di analisi sulla situazione complessiva dell'Ufficio, alle “verifiche organizzative” avvalendosi degli strumenti di rilevazione e di analisi dedicati
- Effettua analisi dei dati, con l'ausilio di un applicativo dedicato reso disponibile dalla Funzione Area Territoriale di riferimento, relativi alla distribuzione delle risorse fra front- back in funzione dei volumi di traffico, per l'avvio di azioni mirate alla pianificazione dei turni di ferie dell'ufficio, elaborando la relativa reportistica a supporto
- Contribuisce a definire, in condivisione con il Responsabile del Servizio, gli obiettivi di Qualità degli Uffici Postali, in coerenza con gli obiettivi indicati dalla Funzione Area Territoriale Operazioni;
- Fornisce il supporto specialistico per la certificazione ISO9000 degli UP, curando in particolare l'analisi dei dati utili al raggiungimento degli standard previsti dalla normativa in materia



#### ***Scopo e caratteristiche generali***

Garantire il supporto specialistico agli Uffici Postali nella implementazione dei processi e delle procedure operative, assicurando l'attività di coaching a DUP e operatori nella risoluzione delle problematiche connesse

#### ***Aree di Responsabilità***

- Garantisce il supporto specialistico agli uffici, assicurando in collaborazione con le altre Funzioni del Servizio interessate, la realizzazione dei nuovi progetti che impattano sugli UP, (configurazione dei lay out del Gestore Attese, ATM, Roller Cash, Chioschi selfservice), l'assistenza su aspetti di tipo operativo/procedurale in fase di implementazione e la risoluzione delle problematiche connesse
- Cura l'implementazione delle "verifiche organizzative", con interventi periodici e compilazione di check-list, finalizzate all'ottimizzazione dei processi/risorse, affiancando il DUP nella individuazione e comunicazione agli uffici competenti delle eventuali criticità emerse sull'UP
- Assicura la gestione del sistema di controllo qualità finalizzato al raggiungimento degli standard previsti dalla normativa in materia per la certificazione ISO9000 sugli UP, curando in particolare le attività relative alla modulistica, applicazione della normativa, disposizione delle macchine, ordine e pulizia della sala ecc., effettuando anche interventi periodici di verifica per l'ente certificatore (per il quale elabora relazione trimestrale)
- Cura, affiancando on the job gli uffici, l'attività di addestramento a sportellisti e Dup su nuovi prodotti/servizi e sull'utilizzo delle nuove procedure/applicativi
- Assicura il supporto specialistico agli UP nell'analisi di problematiche derivanti dall'applicazione di nuove normative/istruzioni operative e ne cura la comunicazione agli uffici competenti
- Elabora le check-list di qualità in conformità degli standard di procedura definiti ed assicura il supporto al Dup nella individuazione delle azioni di intervento
- Cura le attività di rilevazione presso gli Uffici Postali finalizzate ad analisi ed indagini interne (es. Separazione Contabile, Indagini Interne sulla Qualità, monitoraggio processi...)



## MP – Area Territoriale - FILIALE

### Struttura: Operazioni di Filiale

#### ***Scopo e caratteristiche generali***

Assicurare supporto specialistico per la soluzione di problematiche di II livello (software) attraverso interventi “on site” presso gli Uffici Postali ed in Filiale in funzione delle priorità di intervento; garantire l'installazione dei sistemi operativi e di applicativi (es. PGO, Gestore Code) nel rispetto degli standard previsti.

#### ***Aree di Responsabilità***

- Assicura interventi di ripristino / aggiornamento dei sistemi e risoluzioni di problematiche sulle strumentazioni segnalate dagli UP e non risolti da TI- Poli Tecnologici da remoto secondo le priorità di intervento e nel rispetto degli standard previsti.
- Assicura l'installazione dei sistemi operativi / applicativi per la gestione degli apparati ( PGO,Gestore Code , ATM, chioschi self service ) effettuando attività di verifica per evitare conflitti sistemici.
- Fornisce supporto alla Filiale intervenendo nella risoluzione delle problematiche inerenti malfunzionamenti del software ( es. ripristino sistemi ) e/o degli strumenti (es. tastiera non funzionante).
- Effettua sopralluoghi presso gli UP affiancando le ditte esterne nelle verifiche tecniche ( es, presenza porte USB ) preventive all' installazione di gestori code, chioschi Informatici, sportelli PTShop, sale consulenza ecc.



### ***Scopo e caratteristiche generali***

Assicurare il coordinamento dei progetti in tema di infrastrutture, logistica e sicurezza, nel rispetto degli standard previsti dai piani di lavoro, in raccordo con le strutture territoriali coinvolte.

### ***Aree di Responsabilità***

- Assicura la realizzazione degli interventi/progetti infrastrutturali previsti per gli Uffici Postali (es. Layout, Restyling, attivazioni/chiusure/riposizionamenti) e la verifica del livello di adeguatezza delle infrastrutture rispetto agli standard aziendali di qualità (es. parametri dimensionali, allestimenti, sistemi di sicurezza), coordinandosi con le funzioni territoriali coinvolte (es. Area Territoriale, Filiale, Ufficio Postale, DCIA- ATIA)
- Coordina le attività di installazione/implementazione degli apparati dell'Ufficio Postale (es. Gestione Attese, ATM, Chiosco Self Service) raccordandosi con i componenti del Team di Filiale, i DUP interessati e le Ditte incaricate della fornitura, garantendo il presidio del loro funzionamento ed il rispetto degli standard previsti dai contratti di manutenzione (es. qualità prestazioni e tempi di intervento)
- Cura il monitoraggio dei contratti di locazione e le attività di analisi delle proposte di acquisizione/locazione di nuovi locali definite dalle strutture territoriali competenti (DCIA-ATIA) da sottoporre ai propri responsabili per le valutazioni di opportunità economiche nel rispetto del budget assegnato
- Effettua il monitoraggio della programmazione degli approvvigionamenti dei materiali/prodotti rispetto ai fabbisogni/giacenze rilevate (es. titoli in bianco, carte valori, modulistica, arredi, PC) e della distribuzione nel rispetto degli obiettivi di costo e dei programmi di consegna aziendali
- Collabora alla realizzazione delle attività relative ai progetti/interventi infrastrutturali in materia di security e safety nel rispetto dei piani di intervento condivisi con le strutture responsabili (DCTA, DCIA), assistendo l'UP relativamente a specifici problemi tecnici sul funzionamento dei sistemi di sicurezza (es. attrezzature antirapina di sportello, impianti di allarme), interfacciandosi con le strutture aziendali coinvolte (DCTA, DCIA-ATIA, DCICT-CST)
- Assicura il monitoraggio dell'andamento dei fenomeni criminosi ai danni degli UP (es. rapina, furto) attraverso l'analisi dei dati rilevati dall'applicativo aziendale "Vulcano", coordinandosi con le funzioni interessate per la segnalazione di eventuali necessità di adeguamento dei sistemi sicurezza e fornendo supporto nelle attività di verifica in caso di attacchi subiti per la rilevazione dei danni (es. infrastrutture/risorse/ammanchi di cassa), in raccordo con le altre funzioni coinvolte
- Garantisce l'inserimento dei dati infrastrutturali degli UP nell'applicativo aziendale "Nautilus" (es. parametri dimensionali, n. sportelli finanziari/postali, presenza ATM/Chiosco Self Service, n. sale consulenza) e il monitoraggio dei dati inseriti dall'UP nel DB "Igea" relativi alla condizione degli spazi dedicati all'accoglienza del cliente (es. sicurezza, pulizia locali) identificando le eventuali criticità e definendo interventi di miglioramento in collaborazione con le funzioni interessate (DCIA-ATIA)



MP – Area Territoriale – Filiale

Struttura: Operazioni di Filiale

## ***Scopo e Caratteristiche Generali***

Garantire la corretta implementazione delle metodologie sui canali di riferimento, attraverso il supporto nel coerente utilizzo degli strumenti, degli standard e delle tecniche di vendita specifiche di canale ed azioni di segmentazione della clientela

## ***Aree di responsabilità***

- Garantisce supporto agli UP nell'implementazione delle metodologie e degli standard di canale, in coerenza con le strategie definite
- Garantisce il trasferimento delle competenze sulle metodologie, gli strumenti e le tecniche di vendita di canale attraverso il supporto tecnico specialistico alle risorse dell'UP e l'affiancamento on the job
- Fornisce feedback al Responsabile relativamente alle necessità di sviluppo dei canali in funzione all'evoluzione delle esigenze della clientela
- Monitora e supporta i processi commerciali ed il costante presidio dei canali al fine del raggiungimento degli obiettivi di budget
- Contribuisce a sostenere lo sviluppo dei canali indirizzando coerentemente le azioni commerciali nel rispetto della segmentazione clientela



## MP – Area Territoriale - FILIALE

**Struttura:** Operazioni di Filiale

### ***Scopo e caratteristiche generali***

Assicurare la gestione operativa degli Uffici, garantendo le attività di tipo amministrativo, nonché l'attività del movimento fondi attraverso la verifica ed il monitoraggio dei flussi contabili relativi a sovvenzioni e versamenti prodotte dagli UP

### ***Aree di Responsabilità***

#### Attività Amministrativa:

- Assicura l'istruttoria delle richieste di rimborso e/o duplicazione di titoli caduti in successione o smarriti: verifica la documentazione e la normativa in materia, richiede eventuali regolarizzazioni o integrazioni della documentazione ed autorizza l'UP al pagamento e/o duplicazione del titolo; assicurando anche la gestione dell'archivio dei BPF
- Cura, per la parte di competenza gli adempimenti amministrativi connessi ad annullamento c/c, forzature libretti, segnalazioni di operazioni sospette attraverso l'utilizzo della procedura GIANOS, segnalazione di banconote sospette e segnalazioni di rapine
- Cura la corretta movimentazione del personale sugli UP per la gestione delle emergenze, coordinandosi con il Servizio Risorse Umane di Filiale
- Fornisce indicazione agli UP sui contenuti normativi delle istruzioni operative e dei nuovi processi/procedure, supportandoli nella risoluzione di eventuali problematiche

#### Movimento Fondi:

- Assicura la corretta gestione della movimentazione fondi, attraverso la verifica della congruità delle richieste da parte degli UP e la quadratura dei flussi contabili relativi a sovvenzioni, versamenti e giacenze caveau, curando i rapporti con la Banca d'Italia e le Società di Service
- Assicura il controllo e la gestione dei valori bollati, carte valori e valuta estera, attraverso la verifica dei dati inseriti mensilmente dagli Up su apposito applicativo (comprensivo delle sovvenzioni richieste, del venduto e del distribuito), predisponendo periodicamente report contabili per la Divisione Bancoposta e per l'Agenzia delle Entrate.

