

***PREMIO di PRODUTTIVITA' 2007***

HRO- Relazioni Industriali | **Posteitaliane**

## ***PREMIO di PRODUTTIVITA' 2007***

***non è solo***

*una componente variabile della retribuzione legata ad incrementi di produttività, qualità ed efficienza aziendale*

***ma anche***

- *Uno strumento di diffusione, condivisione degli obiettivi d'Impresa*
- *Un metodo di coinvolgimento delle persone per il raggiungimento dei risultati aziendali*
- *Un mezzo di diffusione della cultura d'Impresa*

## ***PREMIO di PRODUTTIVITA' 2007***

***“vicinanza” degli indicatori del premio alle realtà lavorative territoriali***

***quindi***

- ***Valorizzazione della contrattazione regionale***
- ***Autonomia regionale nella definizione di specifici obiettivi di miglioramento delle performance aziendali anche in correlazione ed a supporto della realizzazione di processi di riorganizzazione***
- ***Sussidiarietà del carnet di obiettivi definiti centralmente rispetto a quello individuato dal territorio***

## ***PREMIO di PRODUTTIVITA' 2007***

### ***Step di attuazione***



- *Anticipazione della conclusione degli accordi regionali rispetto al passato*
- *verifica periodica del livello di avanzamento nel raggiungimento dei risultati*
- *realizzazione del piano di comunicazione/informazione*

# ***PIANO AZIONI***

***TASK  
RIUNIONI OPERATIVE  
SUL TERRITORIO***

***HRO/RI  
HRO/PCL  
CSN/ORG. OP.  
COO/ORG. OP.***

***RUR  
RI  
COUNTRY M./OP.  
ALT/OP.***

## **PIANO AZIONI**

### **COMUNICAZIONE**

- VADEMECUM
- POSTE PER NOI
- IL GABBIANO



### **INFORMAZIONE**

- REPORT avanzamento dei risultati
- COMUNICATI bacheche aziendali

## ***Canali e strumenti***

Gli strumenti verranno utilizzati in maniera sinergica per garantire a tutte le categorie professionali di avere le informazioni complete sul premio di produttività, la natura degli obiettivi, i valori target ed i risultati conseguiti nel corso dell'anno.

**Il sistema “comunica”  
cultura aziendale e formazione d'Impresa**



## ***Cosa è stato fatto***

***Riunioni operative sul territorio***

***Definizione progetti obiettivo territoriali***

***Preparazione vademecum***

## ***Cosa è stato fatto***

***Riunioni operative sul territorio  
con RUR e Op. B.U. reg***



16 novembre 2006	<b>toscana</b>
	<b>umbria</b>
21 novembre 2006	<b>piemonte</b>
	<b>valle d'aosta</b>
	<b>liguria</b>
23 novembre 2006	<b>veneto</b>
	<b>friuli v.g.</b>
	<b>trento</b>
	<b>bolzano</b>
28 novembre 2006	<b>puglia</b>
	<b>molise</b>
	<b>basilicata</b>
30 novembre 2006	<b>sicilia</b>
	<b>lazio</b>
1 dicembre 2006	<b>sardegna</b>
	<b>abruzzo</b>
5 dicembre 2006	<b>campania</b>
	<b>calabria</b>
12 dicembre 2006	<b>emilia r.</b>
	<b>marche</b>
13 dicembre 2006	<b>lombardia</b>

## ***Gli obiettivi – carnet nazionale***

	<b>ambito</b>	<b>tipologia</b>	<b>obiettivo</b>
<b>CHIEF NETWORK AND SALES OFFICE</b>	uffici postali	produttività	idac (servizi accessori c/c)
		qualità	posta registrata in partenza
	tsc	conformità	livello di conformità operativa delle pratiche lavorate
		giacenze	contenimento % pratiche in giacenza su arrivate
		lavorazioni	incremento pratiche lavorate giornalmente
	area commerciale business	qualità	livello di customer satisfaction dei clienti business e pubblica amministrazione
		efficienza	tempi di attivazione pacco celere
		produttività	rilascio autorizzazioni servizi macchina affrancatrice
		produttività	incremento ricavi posta target
	contact center	qualità	incremento conti correnti conti correnti bancoposta impresa
			customer satisfaction (186)
			customer satisfaction (ccp)
		efficienza	claim satisfaction (ccp)
			produttività-n. contatti procapite mensili (ccp+186)
	one call solution	tempo medio di servizio (cc Roma)	
			casi risolti al 1° livello (cc Roma)

## ***Gli obiettivi – carnet nazionale***

<b>CHIEF OPERATING OFFICE</b>	recapito rete postale	qualità	→ prioritario
			→ prioritario estero inbound
	recapito	qualità	→ raccomandata j+3
	sin	efficienza	→ avvisi di ricevimento notifiche atti giudiziari
	csa/eli	qualità	→ prodotto recapitato/prodotto da recapitare
<b>BUSINESS UNIT BANCOPOSTA</b>	staff	qualità	→ invio alla stampa dei file
			→ pratiche evase
	sede centrale	produttività	→ prioritario
			→ raccomandata j+3
	polo roma-milano	efficienza	→ assicurata j+3
			→ aumento dei ricavi di mercato
	cuas	efficienza	→ % messaggi di impagato notificati
			→ % titoli restituiti in stanza di compensazione
	assistenza clienti/hd	efficienza	→ % squadrature
			→ tempi medi allibramento bollettini
→ bollettini allibrati procapite			
		→ bollettini lavorati procapite	
		→ % casi trattati su totale casi	
		→ produzione report periodici	

## ***Gli obiettivi – carnet nazionale***

	<b>ambito</b>	<b>tipologia</b>	<b>obiettivo</b>
<b>BUSINESS UNIT EXPRESS AND PARCELS</b>	centrale	qualità	% livello servizio prodotti plus
		qualità reclami	risoluzione reclami
	operazioni nazionali territorio	efficienza	verifiche processi BEP presso UP e CRP
		qualità	monitoraggio servizio di recapito feed back su qualità indirizzi (assistenza Top Grandi Clienti)
	operazioni int.li gateway roma-milano	efficienza	% pratiche reclamo chiuse
			bolle doganali errate
			% contatti di relazione utenza
<b>BUSINESS UNIT PHILATELY</b>	nazionale	produttività	aumento ricavi
		qualità	puntualità consegna cvp
<b>BUSINESS UNIT MAIL</b>	centrale	produttività	incremento ricavi da mercato
<b>INTERNAL AUDITING</b>	funzione struttura	produttività	raggiungimento piano audit

## ***Gli obiettivi – carnet nazionale***

	<b>ambito</b>	<b>tipologia</b>	<b>obiettivo</b>
<b>PURCHASING</b>	centro territorio	produttività	% rda lavorate
<b>CHIEF INFORMATION OFFICE</b>	nazionale	efficienza qualità	risoluzione problemi registrati su sistema t.m. miglioramento della disponibilità infrastruttura it
<b>SECURITY &amp; SAFETY</b>	nazionale (CST)	livello di servizio	diminuzione falsi allarmi diminuzione chiamate verso ff.oo.
<b>CHIEF FINANCIAL OFFICE</b>	nazionale territorio centrale	efficienza	patrimonio immobiliare - rispetto budget complessivo patrimonio immobiliare - rispetto numero di interventi (aree immobiliari) lavori - rispetto numero di interventi (piano nazionale)