

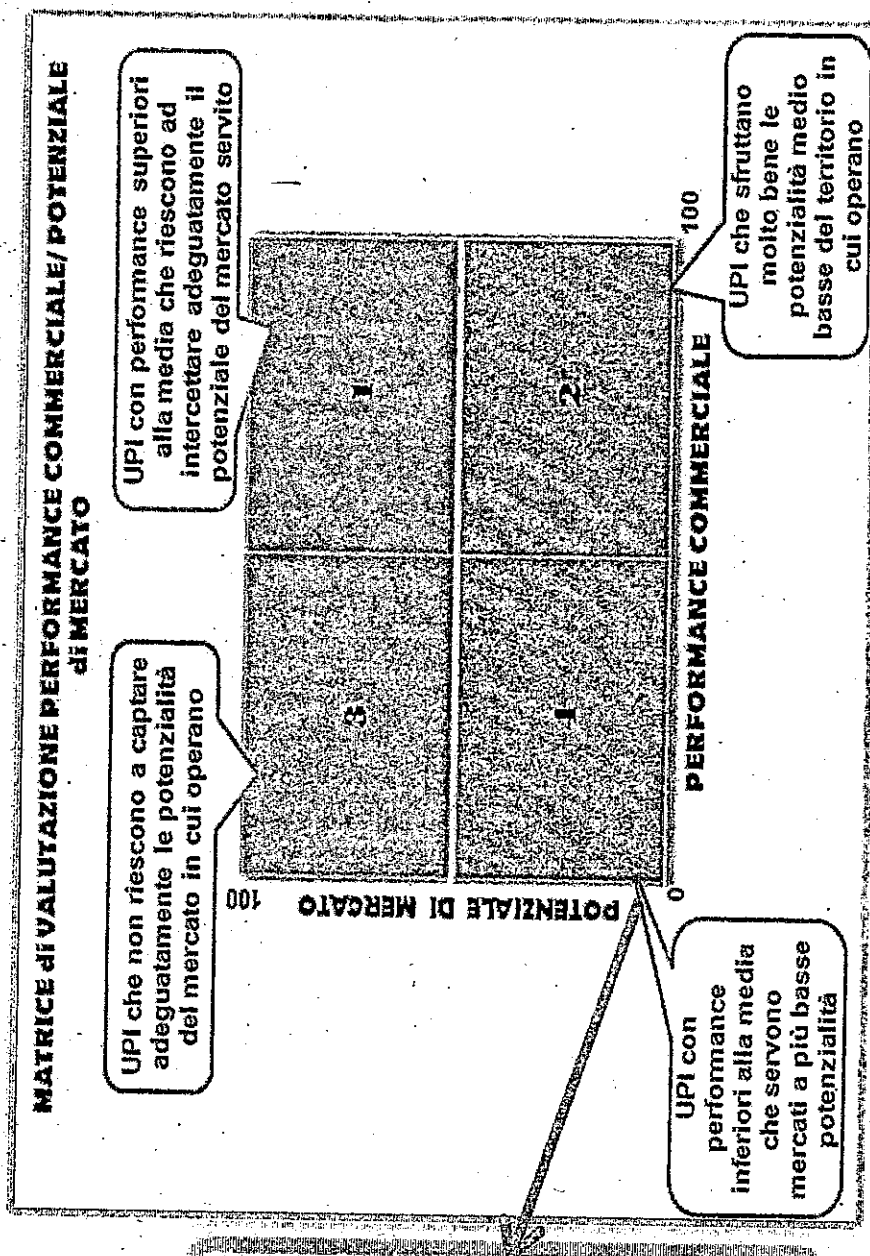
**Posteitaliane**

# **Razionalizzazione Rete UPI**

**Luglio 2014**



Con l'Accordo Nazionale di luglio 2013 è stata definita la segmentazione degli UPI. Trascorso un anno è stata aggiornata la matrice di valutazione per valutare il posizionamento dei singoli UPI.



Tra gli UPI mappati in matrice nei quadranti "4", 9 UPI rispondono ad altri due criteri:

- non sono unici di Filiale
- generano ricavi per addetto < 50k €

Per questi UPI si prevede la chiusura e la confluenza dei portafogli SSM presso altri UPI

**9 UPI in chiusura**

| AT          | Filiale       | UPI                          | Ruolo  | Cluster | Turno  |
|-------------|---------------|------------------------------|--------|---------|--------|
| Lombardia   | Monza         | POSTEMPRESA ARCORE           | Base   | A2      | UNICO  |
| Lombardia   | Milano 3      | POSTEMPRESA ZIVIDO           | Medium | A2      | UNICO  |
| Lombardia   | Milano 5      | POSTEMPRESA AGRATE BRIANZA   | Medium | A2      | UNICO  |
| Lombardia   | Busto Arsizio | POSTEMPRESA CARDANO AL CAMPO | Base   | A2      | UNICO  |
| Nord Ovest  | Novara        | POSTEMPRESA BORGOMANERO      | Base   | A2      | UNICO  |
| Centro Nord | Ascoli Piceno | POSTEMPRESA PORTO D'ASCOLI   | Base   | A2      | DOPPIO |
| Centro 1    | Pistoia       | POSTEMPRESA QUARRATA         | Base   | A2      | DOPPIO |
| Centro      | Teramo        | POSTEMPRESA ALBA ADRIATICA   | Base   | A2      | DOPPIO |
| Sud 2       | Siracusa      | POSTEMPRESA SIRACUSA 1       | Base   | A2      | UNICO  |

A fronte dei portafogli SSM/DUPI superati vengono costituiti nuovi portafogli in UPI a maggiore potenziale

## Organico UPI in superamento

| AT          | DUPI | CUPIDT | SSM  | OSP Imprese | Totale risorse |
|-------------|------|--------|------|-------------|----------------|
| Lombardia   | 4    | 1      | 8    | 7           | 20             |
| Nord Ovest  | 1    | 0      | 2    | 1           | 4              |
| Centro Nord | 1    | 0      | 2    | 2,5         | 5,5            |
| Centro 1    | 1    | 1      | 4    | 2           | 8              |
| Centro      | 1    | 1      | 2    | 2,7         | 6,7            |
| Sud 2       | 1    | 0      | 2,5  | 1           | 4,5            |
|             | 9    | 3      | 20,5 | 16,2        | 48,7           |

Ricollocabili nella sportelleria di UP/UPi in ambito comunale

## Portafogli incrementali

| AT          | Venditori Imprese/PAL | CUPIDT | SSM | Totale risorse |
|-------------|-----------------------|--------|-----|----------------|
| Lombardia   |                       |        | 13  | 13             |
| Nord Ovest  |                       |        | 3   | 3              |
| Centro Nord |                       | 1      | 2   | 3              |
| Centro 1    | 2                     |        | 2   | 4              |
| Centro      |                       |        | 2   | 2              |
| Sud 2       |                       |        | 3   | 3              |
|             | 2                     | 1      | 25  | 28             |

Mercato Privati

# Portafogli/CUPIDT incrementali

5

| Area        | Regioni         | Tipi                        | Portafogli<br>CUPIDT<br>Incrementali | Portafogli<br>CUPIDT<br>Incrementali | Portafogli<br>CUPIDT<br>Incrementali |
|-------------|-----------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| CENTRO 1    | PISTOIA         | POSTEMPRESA TRAVERSAGNA     | 1                                    | 0                                    | 2*                                   |
| CENTRO 1    | PRATO           | POSTEMPRESA PRATO           | 1                                    | 0                                    |                                      |
| CENTRO NORD | ASCOLI PICENO   | POSTEMPRESA GROTTAMMARE     | 2                                    | 1                                    | 0                                    |
| SUD 2       | Catania 1       | POSTEMPRESA GRAVINA         | 1                                    | 0                                    | 0                                    |
| SUD 2       | Catania 1       | POSTEMPRESA ACIREALE        | 1                                    | 0                                    | 0                                    |
| SUD 2       | SIRACUSA        | POSTEMPRESA SIRACUSA        | 1                                    | 0                                    | 0                                    |
| NORD OVEST  | TORINO 1 CITTA' | POSTEMPRESA COLLEGNO        | 1                                    | 0                                    | 0                                    |
| NORD OVEST  | TORINO 1 CITTA' | POSTEMPRESA MONCALIERI      | 1                                    | 0                                    | 0                                    |
| NORD OVEST  | TORINO 1 CITTA' | POSTEMPRESA NICHELINO       | 1                                    | 0                                    | 0                                    |
| LOMBARDIA   | BERGAMO 1       | POSTEMPRESA BERGAMO         | 1                                    | 0                                    | 0                                    |
| LOMBARDIA   | BRESCIA 1       | POSTEMPRESA BRESCIA         | 1                                    | 0                                    | 0                                    |
| LOMBARDIA   | BRESCIA 1       | POSTEMPRESA BRESCIA 1       | 1                                    | 0                                    | 0                                    |
| LOMBARDIA   | BUSTO ARSIZIO   | POSTEMPRESA GALLARATE       | 1                                    | 0                                    | 0                                    |
| LOMBARDIA   | COMO            | POSTEMPRESA COMO            | 1                                    | 0                                    | 0                                    |
| LOMBARDIA   | CREMONA         | POSTEMPRESA CREMONA         | 1                                    | 0                                    | 0                                    |
| LOMBARDIA   | MANTOVA         | POSTEMPRESA MANTOVA         | 1                                    | 0                                    | 0                                    |
| LOMBARDIA   | MILANO 1 CITTA' | POSTEMPRESA MILANO 1        | 1                                    | 0                                    | 0                                    |
| LOMBARDIA   | MILANO 1 CITTA' | POSTEMPRESA MILANO 3        | 1                                    | 0                                    | 0                                    |
| LOMBARDIA   | MILANO 3 SUD    | POSTEMPRESA SEGRATE         | 1                                    | 0                                    | 0                                    |
| LOMBARDIA   | MILANO 5 EST    | POSTEMPRESA COLOGNO MONZESE | 1                                    | 0                                    | 0                                    |
| LOMBARDIA   | MONZA           | POSTEMPRESA MEDA            | 1                                    | 0                                    | 0                                    |
| LOMBARDIA   | MONZA           | POSTEMPRESA MONZA           | 1                                    | 0                                    | 0                                    |
| CENTRO      | TERAMO          | TBD                         | 2                                    |                                      |                                      |

\*Pistola, Empoli

Mercato Privati

Posteitaliane

# Nuovo modello organizzativo CUAS

---

Luglio 2014



RUO/SO

**Posteitaliane**

Il continuo affinamento dei processi operativi, lo sviluppo delle componenti tecnologiche e l'evoluzione degli scenari normativi, impongono continuamente di ripensare i modelli operativi e le modalità di lavoro.

Inoltre iniziano ad assumere carattere di criticità per l'azienda, sia per gli elevati impatti sul business che per le derivate di carattere regolatorio, attività quali *Pignoramenti*, *Prevenzione Frodi*, *Disconoscimenti* e *Segnalazioni Antiriciclaggio*, sulle cui lavorazioni sono diventati quanto mai opportuni una maggiore focalizzazione e un più efficace presidio.

In tale ottica gli attuali assetti organizzativi delle strutture territoriali BP, con particolare riferimento ai centri CUAS, necessitano di una riconfigurazione che li qualifichi in maniera più aderente alle attuali esigenze e li renda in grado di rispondere in maniera efficace alla necessità di flessibilità derivante appunto dalle nuove sfide/criticità del business.

Inoltre l'attuale assetto professionale necessita di essere riletto alla luce dell'evoluzione dei processi che hanno modificato le operatività legate prevalentemente ad attività manuali.

A tal proposito, nel presente documento verrà presentata la **revisione del modello organizzativo dei CUAS**, basata sui seguenti driver:

- focalizzazione su un modello organizzativo flessibile
- allineamento dell'assetto professionale a quello degli altri Centri Operativi di BP



RUO/SO

# Posteitaliane

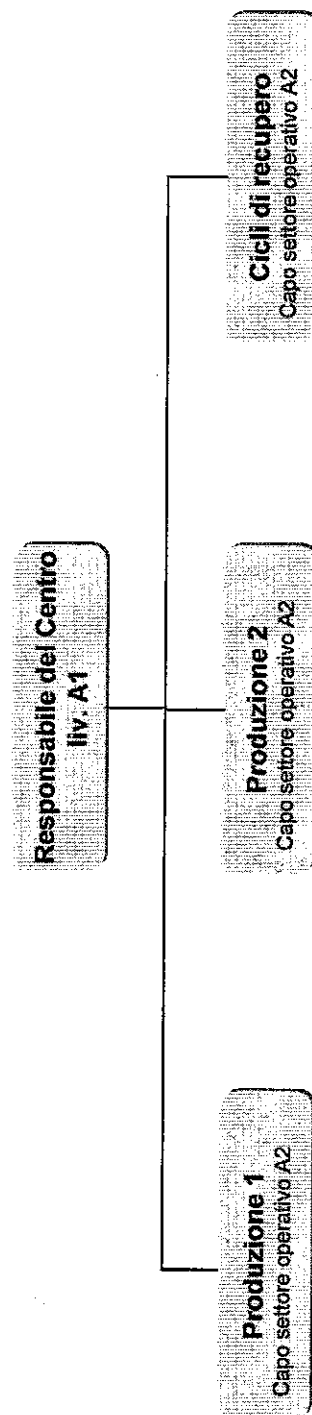
## La distribuzione e l'assetto organizzativo dei CUAS in Italia

3

Attualmente sono in funzione tre sedi di lavorazione dei bollettini con la seguente distribuzione di volumi e risorse:

|   | CUAS                 | Geografica bollettini                                                                           | Volumi/anno '13  | Risorse          |
|---|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|
| ① | Veneto<br>(Venezia)  | Veneto, Trentino Alto Adige,<br>Friuli Venezia Giulia,<br>Piemonte, Lombardia, Valle<br>d'Aosta | 121.9 mln        | 121 unità        |
| ② | Toscana<br>(Firenze) | Toscana, Emilia Romagna,<br>Umbria, Liguria, Lazio.                                             | 126.3 mln        | 126 unità        |
| ③ | Puglia<br>(Bari)     | Puglia, Basilicata, Abruzzo,<br>Molise, Calabria,<br>Campania, Marche,<br>Sardegna, Sicilia.    | 139.9 mln        | 195 unità *      |
|   | <b>Totali</b>        |                                                                                                 | <b>388.1 mln</b> | <b>442 unità</b> |

L'attuale assetto organizzativo dei centri vede la suddivisione delle attività lavorative in tre macro-aree, tutte legate al "prodotto" bollettino:

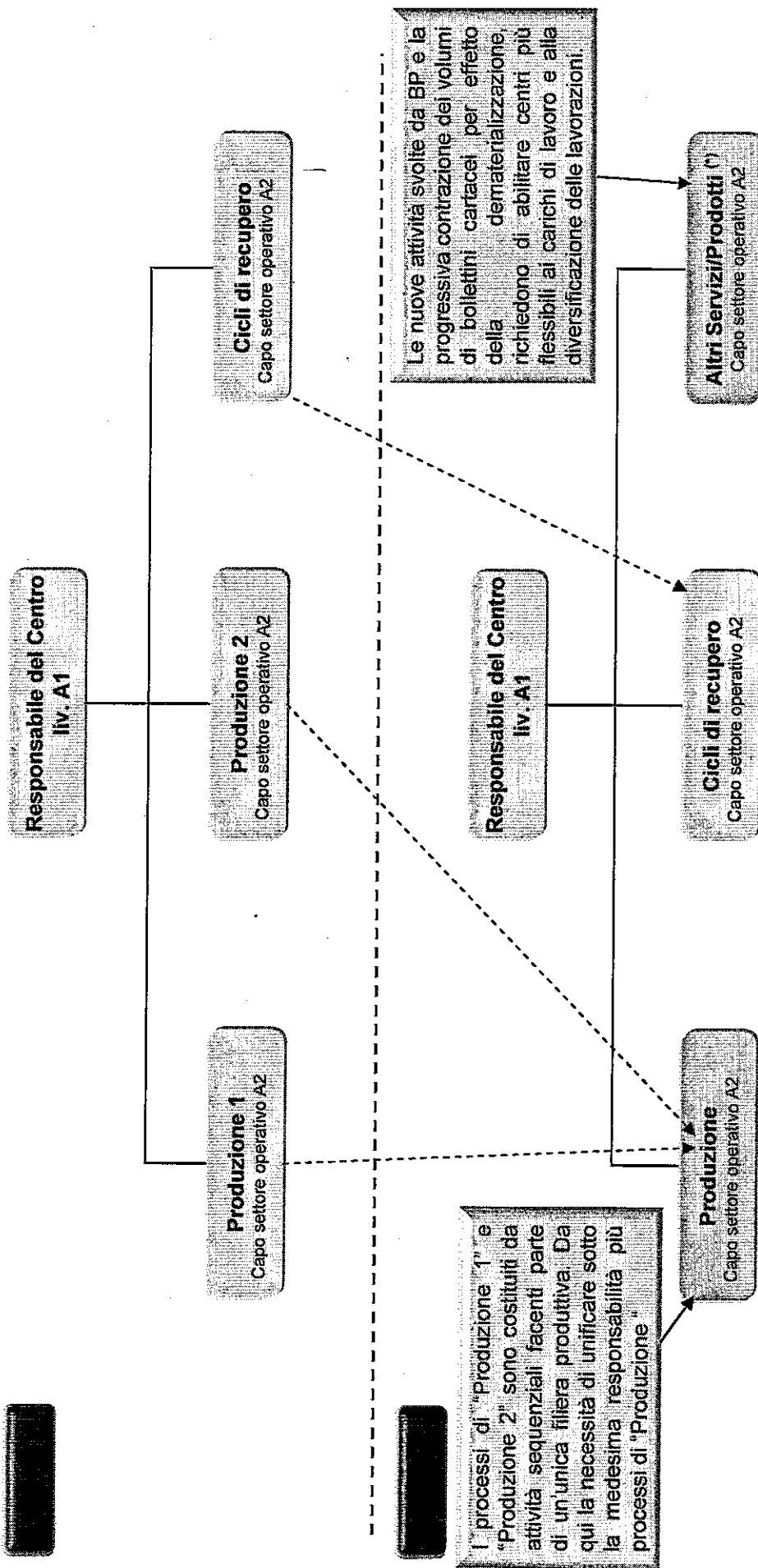


RUO/SO

\* Le numeriche più ampie per il sito di Bari risentono di un processo di reintegre più ampio (94 risorse ingressate dal 2010 a marzo 2014)

**Posteitaliane**

Il continuo sviluppo delle tecnologie a supporto delle attività legate al bollettino e le rinnovate necessità di presidio di nuove operatività, offrono l'opportunità di rivisitare l'attuale modello di funzionamento dei CUAS, con l'obiettivo di creare strutture in grado di rispondere flessibilmente alle esigenze del mercato e di utilizzare in modo sinergico ed efficace la forza lavoro impiegata nei centri.

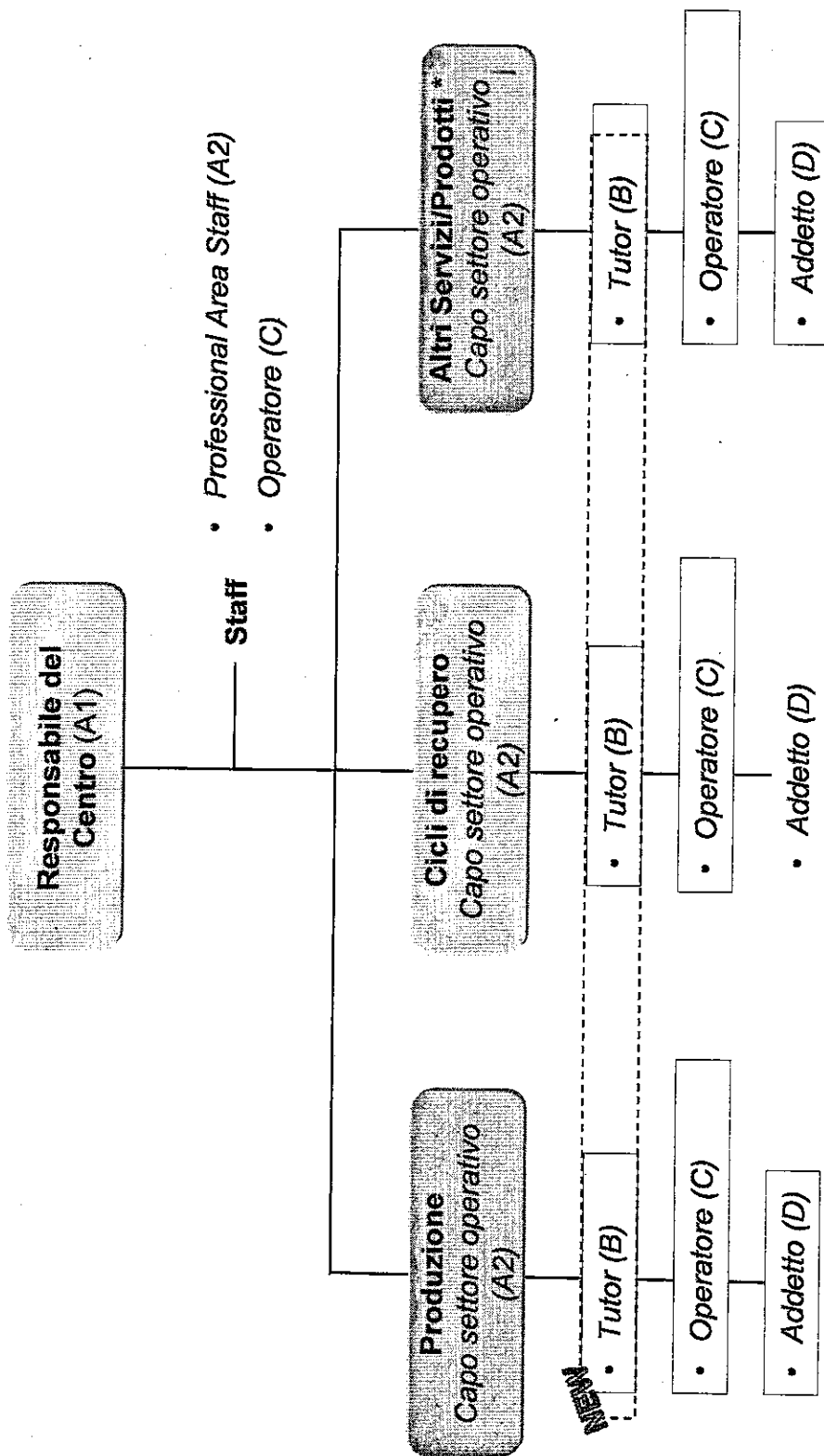


RUO/SO

Nuovi settori operativi

(\*) Lavorazioni legate ad altri prodotti/servizi BP (es. Antiriciclaggio, EntrateI etc.)

# Posteitaliane



 **Nuovi settori operativi**

<sup>(\*)</sup> Lavorazioni legate ad altri prodotti/servizi BP (es. Antiriciclaggio, Entratel etc.)



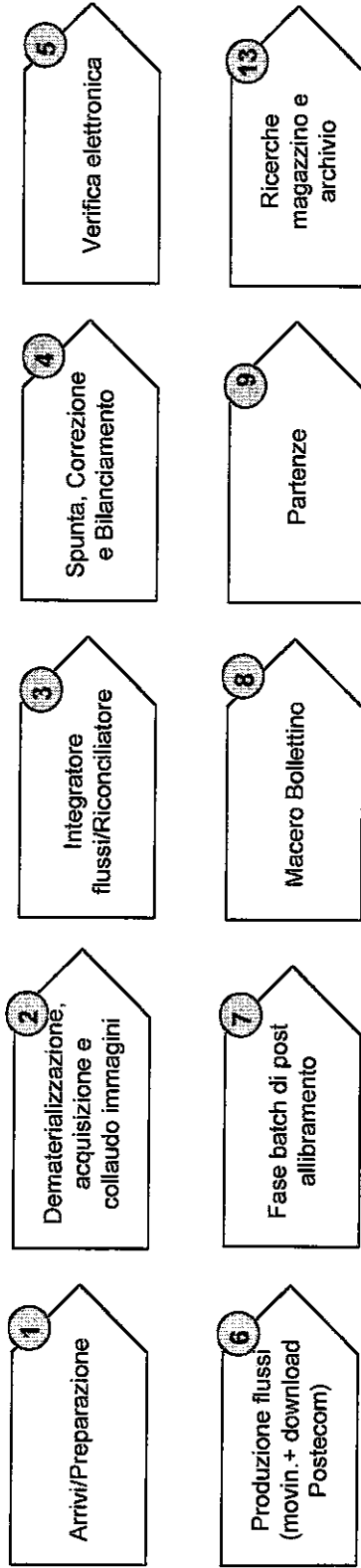
**RUO/SO**

# Posteitaliane

L'adozione di nuovi criteri/modalità di lavoro maggiormente automatizzate ha reso le operazioni manuali residuali rispetto all'intero processo di lavorazione, per cui le fasi di produzione 1 e 2, prima distinte, possono essere unificate rendendo il processo più fluido e ottimizzato; permettendo un:

- ampliamento e diversificazione delle operatività, in quanto non più legate al solo bollettino ma anche ad altri prodotti/servizi;
- miglioramento della produttività derivante dall'ottimizzazione dei processi

## MACRO FASI PRODUZIONE



RUO/SO

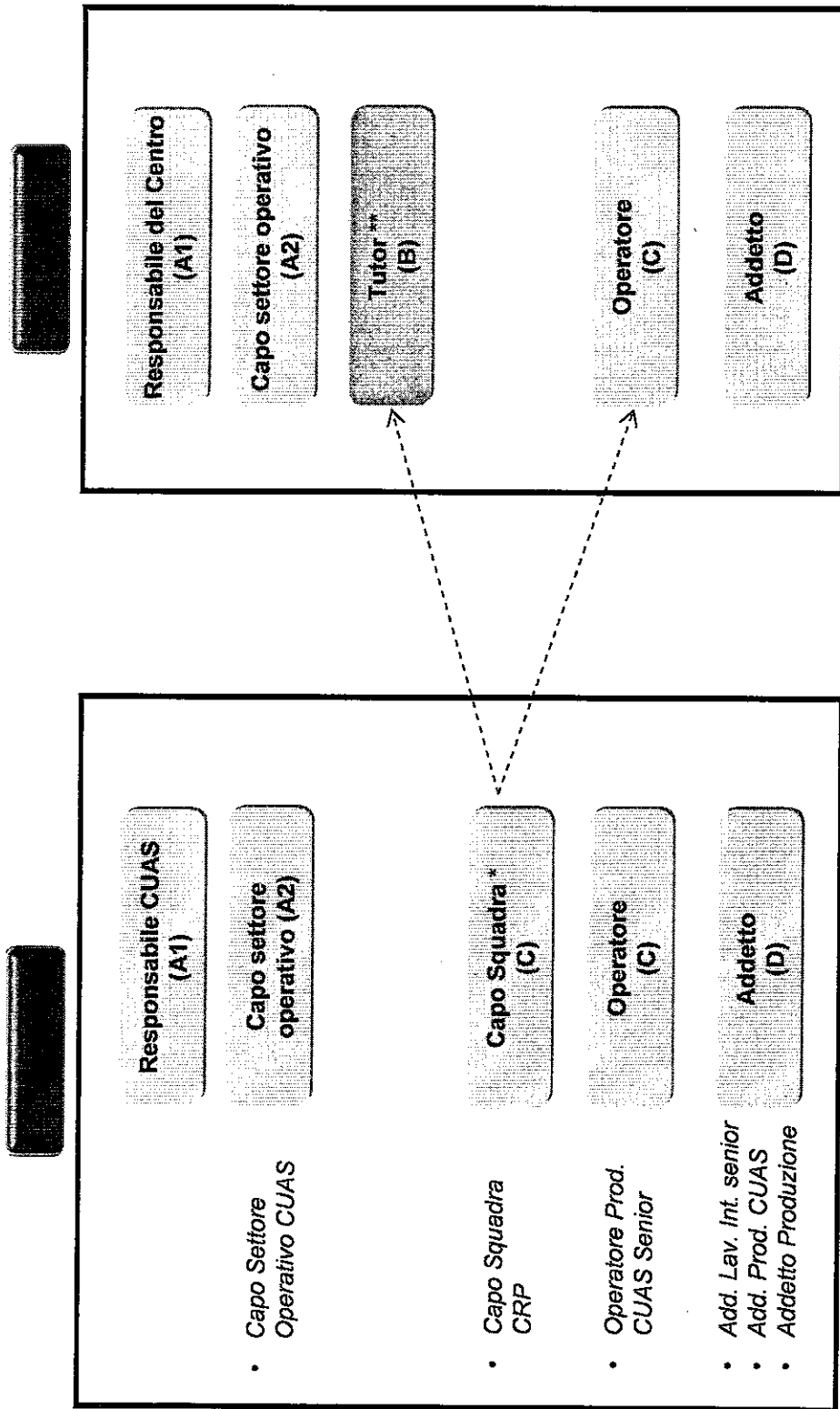


Fasi di processo

# Posteitaliane

# Evoluzione Figure Professionali CUAS

7



Oltre tali figure applicate sulle linee produttive del CUAS, sono presenti ulteriori risorse in staff al responsabile che svolgono attività di focal point, qualità e supporto (Operatore Focal Point, Operatore Staff, Addetto Protocollo, ecc.)

 Nuova figura in ambito Cuas

\* Rapporto tra Capo Squadra e addetti/operatori 1:10

\*\* Stima rapporto tra Tutor e addetti/operatori 1:25

RUO/SO

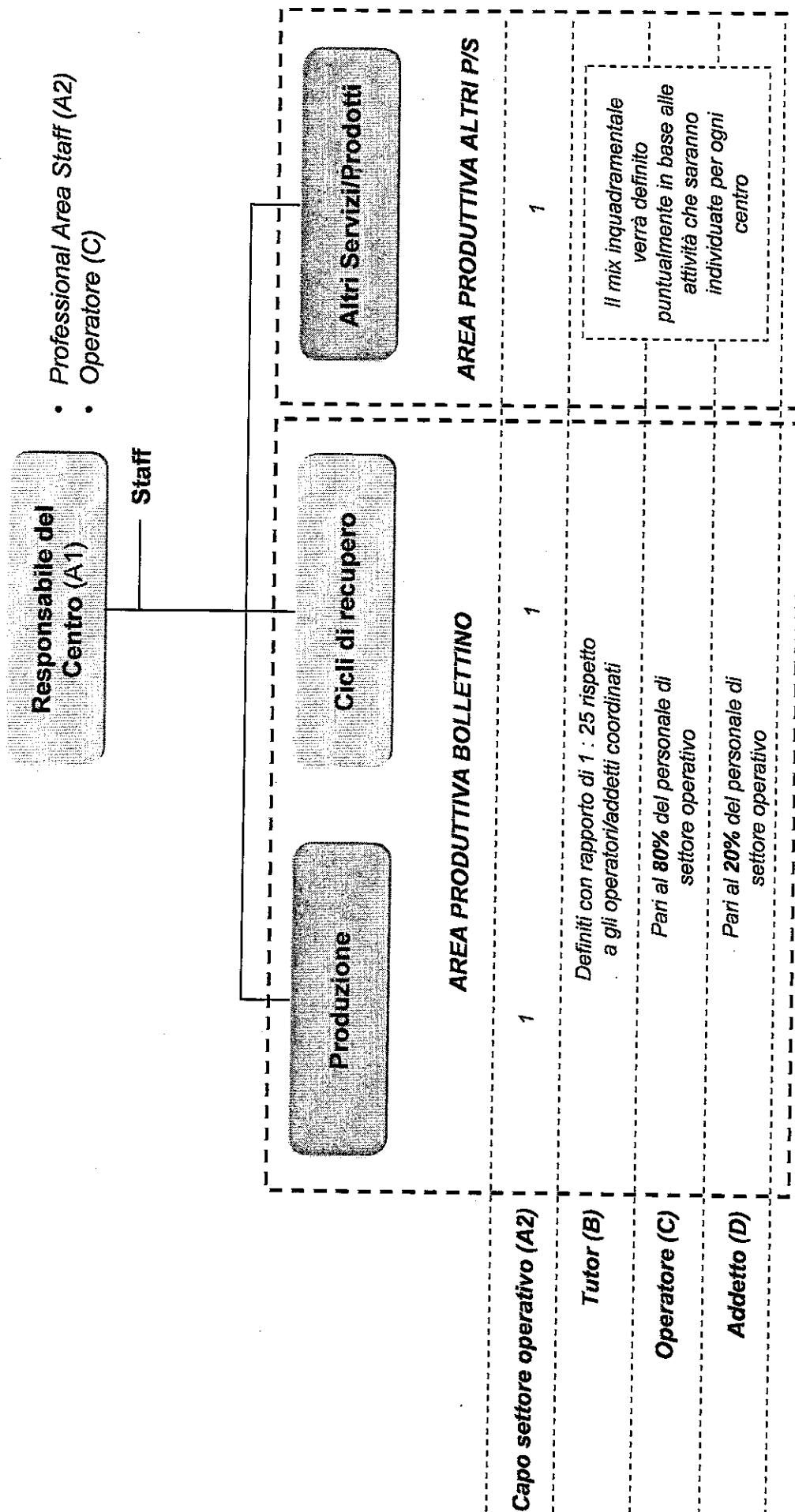


**Posteitaliane**

## Revisione del mix professionale

8

L'accordo sindacale del 17 dicembre 2003 stabilì in 70% / 30% il rapporto tra "Operatori Senior" e "Addetti Senior" all'interno delle Aree operative dei centri CUAS. L'evoluzione dei processi di lavorazione nonché il diverso utilizzo degli strumenti di supporto ha portato alla necessità di rivalutare dal punto di vista inquadramentale il fattore di impiego delle risorse sulle attività.



RUO/SO



Nuovi settori operativi

**Posteitaliane**

- **Necessità di gestire l'attuale contigenza su attività particolarmente critiche per l'azienda**  
(Pignoramenti, Prevenzione Frodi, Disconoscimenti e Segnalazioni Antiriciclaggio) con una migliore qualificazione dei centri e un maggior presidio su tali attività
- **Revisione dell'assetto organizzativo dei CUAS finalizzato alla definizione di un modello di funzionamento polivalente**
- **Introduzione della figura del Tutor (B) e superamento di quella di Capo Squadra (C), con il fine di prevedere un ruolo che, oltre a gestire le squadre di lavorazione, costituisca un'interfaccia verso il caposettore su ulteriori tematiche quali reclami, qualità, formazione, valutazione delle prestazioni, procedure etc.**
- **Ottimizzazione del coordinamento e della regia delle attività afferenti le lavorazioni dei bollettini attraverso l'accentramento sotto un unico punto di responsabilità di diversi processi di "Produzione"**



RUO/SO

# Posteitaliane