

Servizi Postali

Interventi Organizzativi

febbraio 2013



1. Modello Organizzativo ALT – RAM:

- a) Inserimento nel Recapito di nuove figure per il coordinamento dei servizi innovativi;
- b) Superamento del COG nella RAM con introduzione delle due strutture: Qualità e Produzione.

2. Modello Organizzativo Qualità:

- a) Il presidio della Qualità nel Recapito;
- b) Le nuove figure di Specialista di Qualità e Operatore di Qualità nella Qualità della RAM.

3. Organizzazione dei CD - affinamenti e nuove figure professionali:

- a) Assetti organizzativi CDM/CPD/CSD
- b) La nuova figura dell'Operatore Monitoraggio Qualità e Audit Processi nei CSD
- c) Capo Squadra Logistico e Trasporti nei CDM

4. Operazioni: profili e modello

- a) Videocodifica: Responsabili del turno nei CSC sede di CDM-CPD



Razionali generali dell'intervento:

- **Presidio sui nuovi servizi a livello territoriale**
- **Rafforzamento del presidio sulla Qualità a monte ed a valle**
- **Il Recapito come filiera produttiva**







Coordinatore Servizi Innovativi di ALT

La figura del Coordinatore Servizi Innovativi di ALT possiede una duplice focalizzazione: da un lato presidia lo stato di avanzamento e di raggiungimento degli obiettivi di erogazione dei servizi innovativi delle RAM; dall'altro presidia le unità territoriali in ottica di business e di ottimizzazione delle relazioni con la clientela e le strutture operative.

Professional Servizi Innovativi di RAM

La figura di Professional Servizi Innovativi supporta, in accordo con il Coordinatore Servizi Innovativi, il Responsabile della Produzione nel raggiungimento degli obiettivi di erogazione dei servizi innovativi, in coerenza con le linee guida ricevute, attraverso il trasferimento delle politiche di proposizione al cliente e di erogazione qualificata e la definizione delle azioni finalizzate al raggiungimento degli obiettivi di business.



La struttura del Recapito e la organizzazione della RAM

Nella struttura della RAM si procederà al superamento del Controllo Operativo e Gestionale, le attività e risorse confluiranno nell'ambito delle due nuove strutture di "Qualità" e "Produzione".

La struttura di Produzione di RAM è responsabile della pianificazione operativa, del monitoraggio della produzione e delle azioni di miglioramento finalizzate al conseguimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza.

Responsabile Produzione di RAM

Il Responsabile di Produzione:

1. assicura, anche attraverso una costante presenza sul territorio, il coordinamento funzionale dei CD, presidiando i processi di erogazione di base e qualificata, con la finalità di garantire, attraverso un utilizzo efficiente delle risorse disponibili, il conseguimento degli obiettivi di efficacia, efficienza, affidabilità, percezione del cliente e sviluppo tecnico professionale della squadra del Recapito;
2. garantisce la corretta implementazione dei processi operativi e/o di progetti specifici coordinando la gestione sia del personale che degli strumenti di supporto;
3. assicura la diffusione di procedure operative e di gestione del servizio;
4. garantisce il presidio sullo stato di avanzamento degli obiettivi di erogazione dei servizi innovativi della RAM.



1. Modello Organizzativo ALT – RAM:

- a) Inserimento nel Recapito di nuove figure per il coordinamento dei servizi innovativi;
- b) Superamento del COG nella RAM con introduzione delle due strutture: Qualità e Produzione.

2. Modello Organizzativo Qualità:

- a) Il presidio della Qualità nel Recapito;
- b) Le nuove figure di Specialista di Qualità e Operatore di Qualità nella Qualità della RAM.

3. Organizzazione dei CD - affinamenti e nuove figure professionali:

- a) Assetti organizzativi CDM/CPD/CSD
- b) La nuova figura dell'Operatore Monitoraggio Qualità e Audit Processi nei CSD
- c) Capo Squadra Logistico e Trasporti nei CDM

4. Operazioni: profili e modello

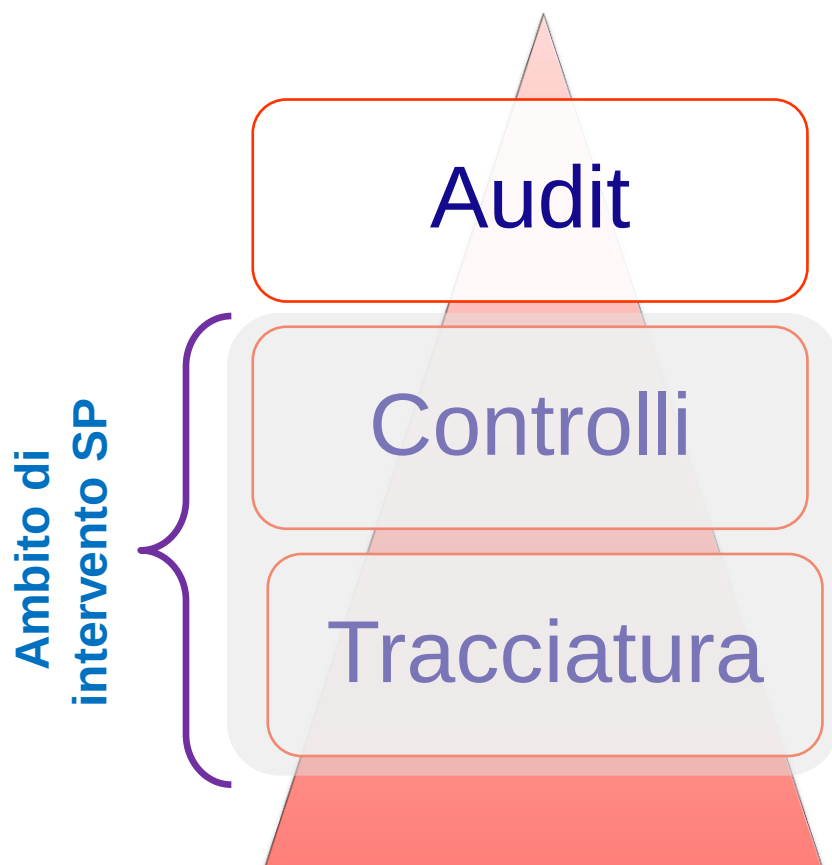
- a) Videocodifica: Responsabili del turno nei CSC sede di CDM-CPD



I tre livelli del controllo del processo

Un sistema di controllo del processo affidabile si basa sulla coesistenza di tre sistemi di controllo indipendenti che, progettati con coerenza reciproca, ne rinforzano il rispettivo valore.

Ciò presume che ciascuno venga disegnato a partire dalla medesima struttura di processo, punti di controllo, definizioni delle grandezze di interesse, e frequenza e modalità di campionamento.



Audit

In qualità di parte terza rispetto a coloro che agiscono il processo e lo controllano quotidianamente, verifica la tenuta complessiva di processi e procedure, la consistenza dei dati effettuando verifiche a campione.

Controlli

Hanno lo scopo di verificare la taratura degli strumenti, la correttezza dei dati dichiarati e la verifica a campione del rispetto dei processi previsti.

Tracciatura

Garantisce la misurazione puntuale dei processi. I dati, di norma, sono acquisiti automaticamente dai sistemi. Dove ciò non sia possibile, i dati sono dichiarati dagli operatori e certificati dai relativi responsabili.



Allo scopo di incrementare il presidio sulla qualità nei territori si procede:

- Nella **RAM** con l'istituzione della nuova funzione “**Qualità di RAM**” con l'obiettivo di misurare e verificare l'andamento del processo di recapito in raccordo funzionale con Qualità di ALT, al fine di concertare azioni condivise a supporto dell'incremento dei livelli di qualità erogati.

Si configurano – pertanto - specifiche professionalità a supporto della nuova funzione, quali:

- **Specialista di Qualità di RAM**
- **Operatore di Qualità di RAM**

- All'interno dei **CSD**:
 - ❑ definizione della figura professionale di **Operatore Monitoraggio Qualità**;
- **CDM, CPD, CSD, PDD**:
 - ❑ Avvio sistematico di attività di verifica esterna/interna all'operatività dei Centri



Nella struttura della RAM, con il superamento del Controllo Operativo e Gestionale, le attività e risorse confluiranno nell'ambito delle due nuove funzioni di "Qualità" e "Produzione". In questo quadro organizzativo si definiscono i principali ambiti di attività del Responsabile di Qualità.

Responsabile Qualità di RAM

Il Responsabile di Qualità opera, in accordo con Qualità di ALT, e a supporto del Responsabile di RAM:

1. orientando la scelta delle azioni di miglioramento della Qualità, sulla base dell'analisi puntuale e regolare dei dati a disposizione (es. risultati di filiera, reclami e segnalazioni dei clienti, carte di controllo, non conformità segnalate dalle altre strutture operative) ed in coerenza con i Piani di Miglioramento di Qualità di ALT
2. coordinando le verifiche delle attività esterne ed interne del recapito
3. coordinando funzionalmente le attività degli "Specialisti Monitoraggio Qualità e Audit Processi" e "Operatori Monitoraggio Qualità e Audit Processi" dei CDM/CPD e CSD



SCOPO di RUOLO:

Garantire il monitoraggio e il controllo dei livelli di qualità della RAM analizzando e proponendo azioni di miglioramento.

Le risorse dovranno:

- Supportare il Responsabile della Qualità di RAM nei processi di controllo della qualità interna ed esterna nei Centri di Recapito;
- Relazionarsi quotidianamente con gli Operatori di Qualità pianificando e coordinando le attività di verifica nel territorio di riferimento;
- Elaborare i dati inerenti gli indicatori operativi e di qualità;
- Individuare le cause di criticità e sviluppare proposte di interventi per il miglioramento;
- Supportare il responsabile della Qualità di RAM nell'individuazione delle azioni di miglioramento dei processi di Recapito di concerto con la funzione Qualità di ALT;
- Effettuare il monitoraggio degli interventi conclusi riportandone i risultati.

Le risorse che saranno individuate saranno inserite nella funzione Qualità di RAM.



- ❑ In coerenza con la sperimentazione avviata e conclusa tra maggio e luglio 2012, si intende estendere a livello nazionale la verifica delle attività esterne dei portalettere, identificando risorse da dedicare anche a questo processo. Tale azione si inserisce, come strumento a disposizione, nel più ampio ventaglio di iniziative tese a irrobustire, all'interno del Recapito, il presidio dei processi e della qualità erogata.
- ❑ Il dimensionamento degli Operatori di Qualità è funzione del numero di zone di recapito.

SCOPO di RUOLO:

Gestire tutte le attività di verifica che riguardano le rilevazioni di qualità esterne e interne ai centri di Recapito

Le risorse dovranno:

- Procedere – in base a check-list definite - alle verifiche di operatività lungo il percorso di gita del portalettere (check-point);
- effettuare, a completamento del monitoraggio, le verifiche all'interno del CD, sulle attività pre e post gita del PTL;
- Effettuare interviste ai clienti per misurare i livelli di customer care (a tendere);
- Interfacciarsi quotidianamente con lo Specialista di Qualità di RAM per riferire sull'avanzamento del proprio piano di lavoro.



1. Modello Organizzativo ALT – RAM:

- a) Inserimento nel Recapito di nuove figure per il coordinamento dei servizi innovativi;
- b) Superamento del COG nella RAM con introduzione delle due strutture: Qualità e Produzione.

2. Modello Organizzativo Qualità:

- a) Il presidio della Qualità nel Recapito;
- b) Le nuove figure di Specialista di Qualità e Operatore di Qualità nella Qualità della RAM.

3. Organizzazione dei CD - affinamenti e nuove figure professionali:

- a) Assetti organizzativi CDM/CPD/CSD
- b) La nuova figura dell'Operatore Monitoraggio Qualità e Audit Processi nei CSD
- c) Capo Squadra Logistico e Trasporti nei CDM

4. Operazioni: profili e modello

- a) Videocodifica: Responsabili del turno nei CSC sede di CDM/CPD



1. Rafforzamento presidio attività di contatto con la clientela e servizi a valore aggiunto

Razionalizzazione dei presidi organizzativi in coerenza con le attività presenti nei centri

2. Razionalizzazione della rete dei Centri

CDM: Mantenimento solo dove è prevista la struttura dei Trasporti. Gli altri riclassificati in CPD

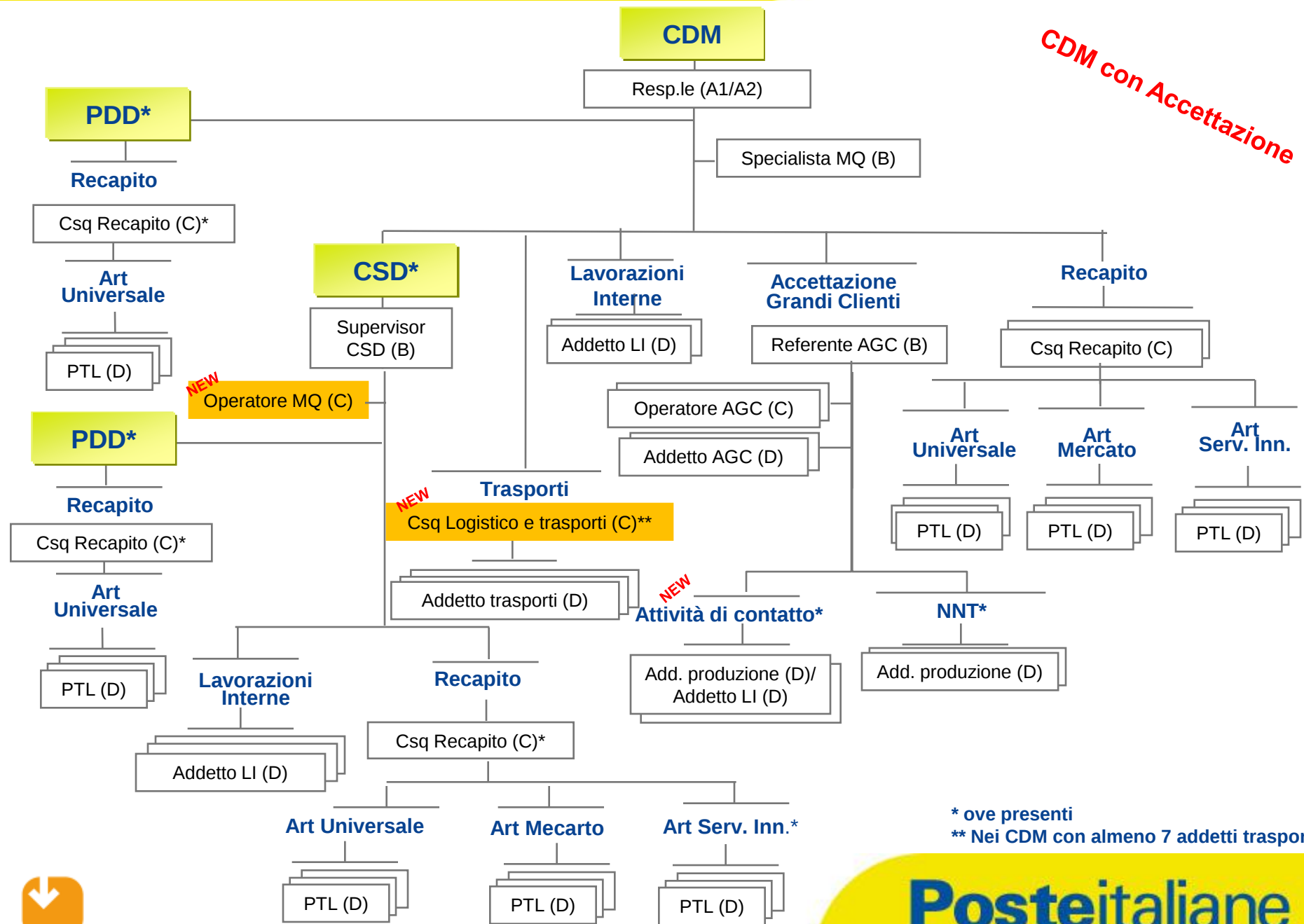
CP in CDM: In coerenza con gli interventi previsti nell'ambito della rete logistica, con la razionalizzazione dei CP, si procederà, di norma, all'accorpamento del CD coesistente

3. Rafforzamento del coordinamento e del presidio dei processi attraverso l'introduzione di nuove figure professionali specifiche:

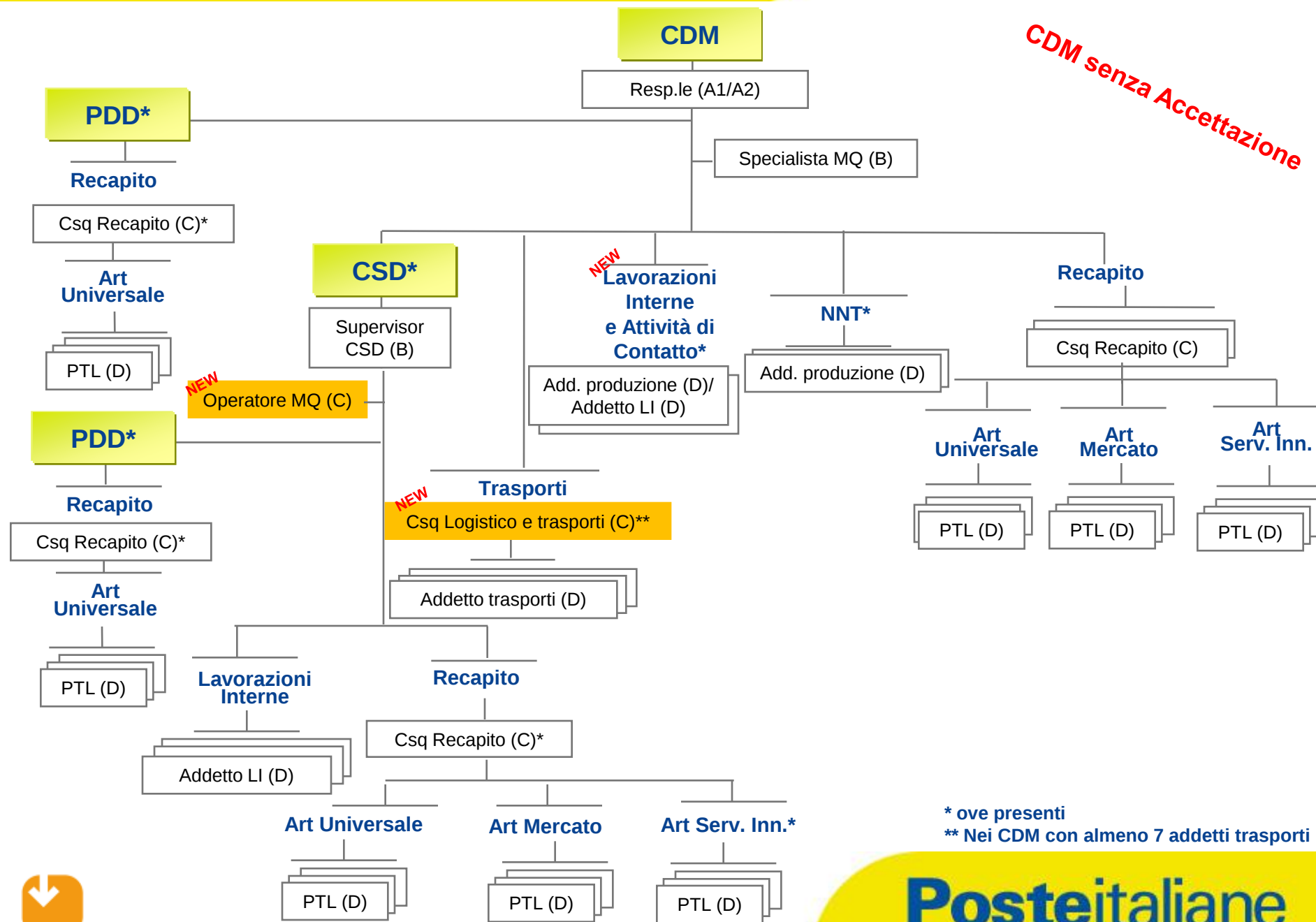
- ☐ Operatore Monitoraggio Qualità e Audit Processi nei CSD
- ☐ CSQ Logistico e Trasporti nei CDM



CDM con Accettazione



CDM senza Accettazione



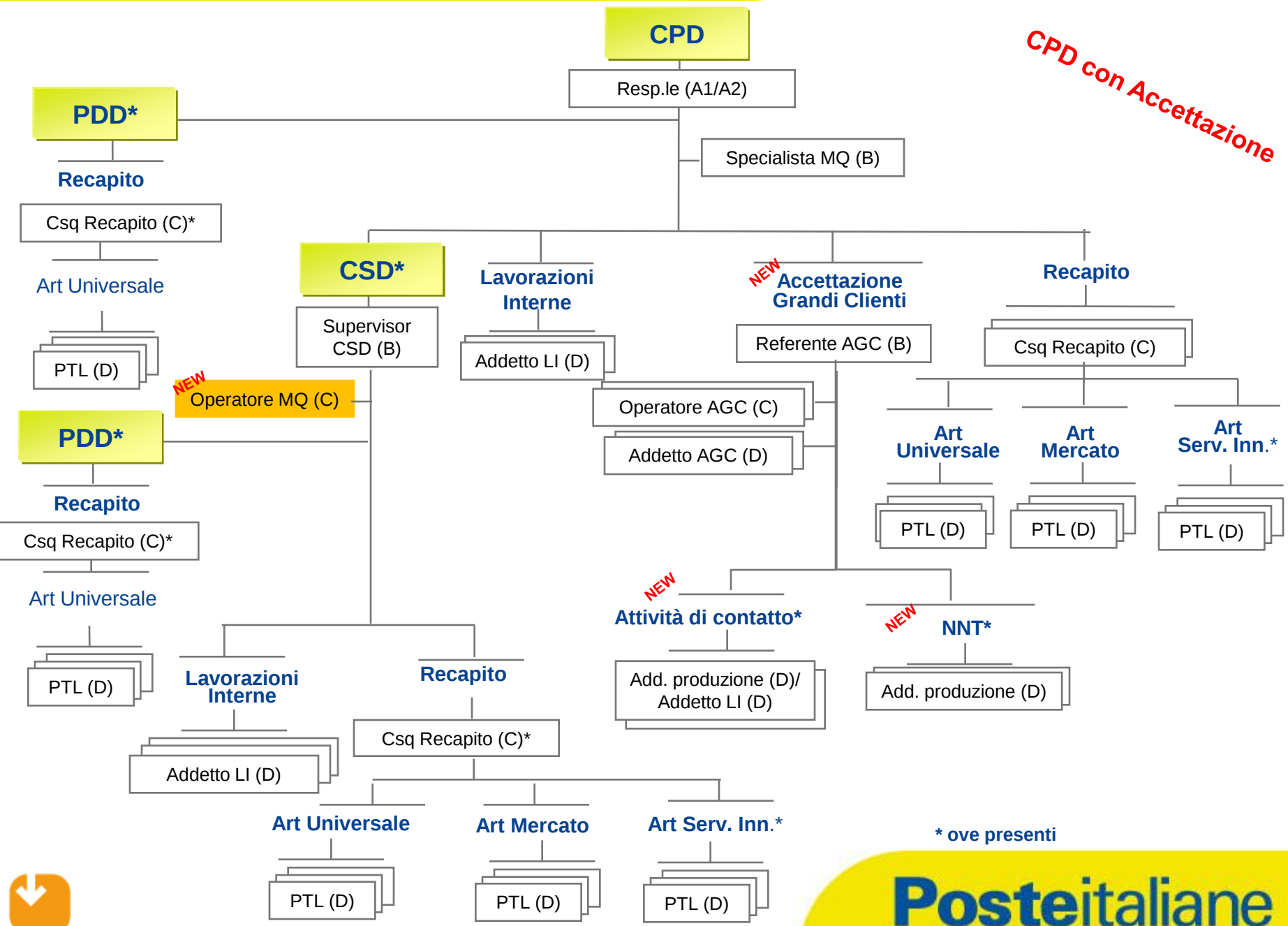
* ove presenti

** Nei CDM con almeno 7 addetti trasporti



Posteitaliane

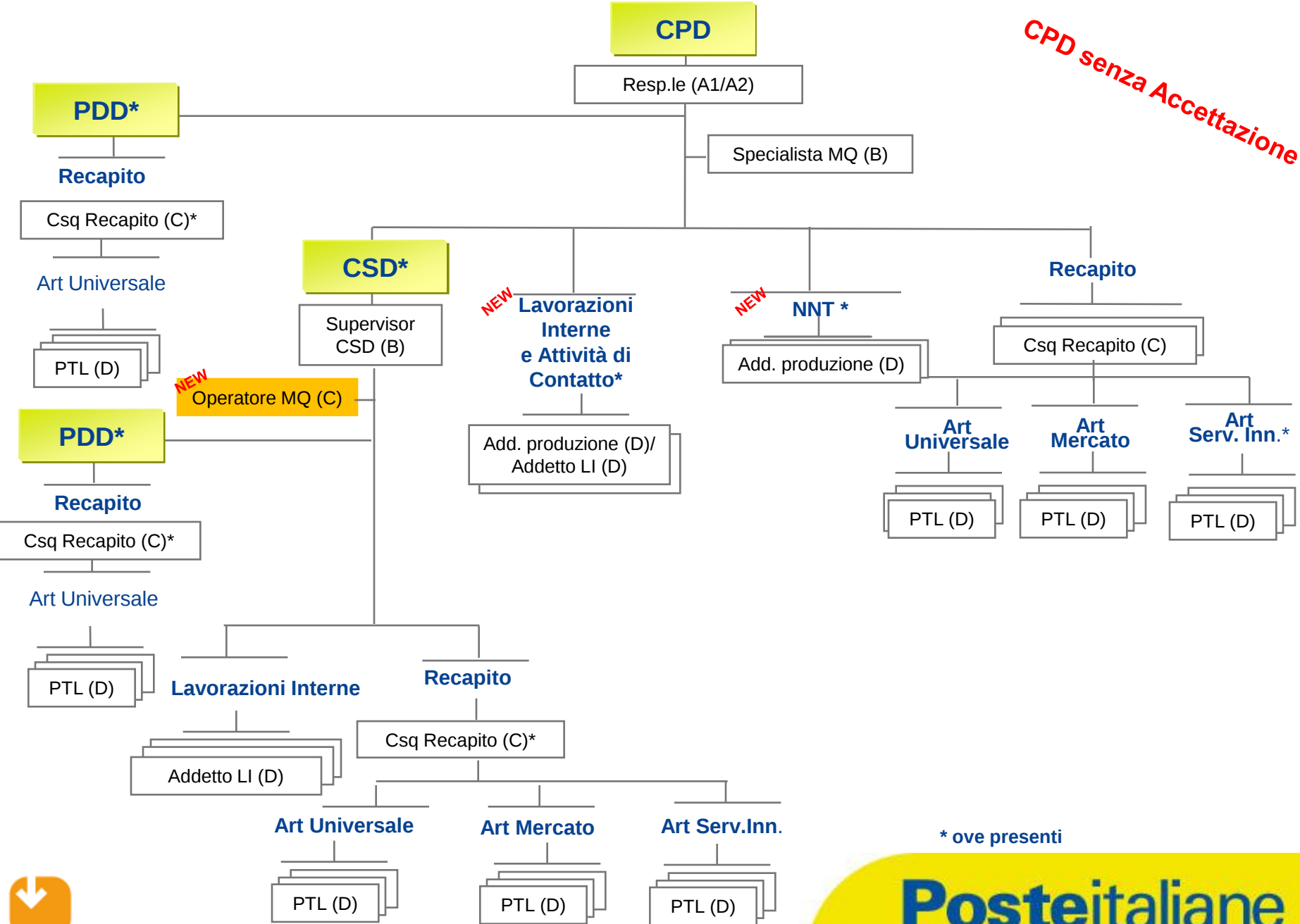
CPD con Accettazione



* ove presenti



CPD senza Accettazione



* ove presenti



- ➔ Nel CDM/CPD la figura del Referente Accettazione Grandi Clienti coordina, a completamento delle attività già svolte, anche le risorse dedicate alle attività relative a NNT (ove presenti) e Attività di Contatto (ove presenti) e supporta il Responsabile del Centro nelle attività di collegamento con la Centrale Operativa Recapito e di back-office relative ai PTL ASI (ove presenti);
- ➔ Nel CDM/CPD – dove non è presente l'Accettazione Grandi Clienti – se coesistono attività relative a NNT e Attività di Contatto (Inesitate, sala posta ecc) verrà inserito un CSQ Recapito aggiuntivo che avrà il compito di coordinare le risorse dedicate a NNT e Attività di Contatto e supporterà il Responsabile del Centro nelle attività di collegamento con la Centrale Operativa Recapito e di back-office relative ai PTL ASI (ove presenti) ;
- ➔ La figura di CSQ Logistico e Trasporti gestisce e coordina operativamente le risorse e le attività delle unità addette ai Trasporti e supporta il responsabile nelle attività di micro-logistica (nei siti dove si valuterà di inserirle).
- ➔ Nel CSD si istituisce la figura di Operatore Monitoraggio Qualità che supporta il Supervisor del CSD, coordinandosi con lo Specialista Monitoraggio Qualità e Audit Processi del CDM/CPD di appartenenza, nel presidio del processo di Qualità e Recapito, attraverso la corretta compilazione degli applicativi informatici per il monitoraggio quotidiano degli indicatori di qualità e garantendo la corretta gestione della documentazione del SGQ all'interno del CSD.



SCOPO di RUOLO:

Supportare il Supervisor CSD, in raccordo con l'MQ del CDM/CPD di riferimento, nel garantire il rilevamento e il controllo dei processi e standard di funzionamento del CSD

La risorsa dovrà:

- Supportare il Supervisor CSD, di concerto con lo Specialista MQ del CDM/CPD di riferimento, nella verifica sistematica del livello di qualità di lavorazioni e processi;
- Garantire la correttezza dei dati di produzione/qualità e la loro puntuale registrazione su sistemi di reportistica ;
- Garantire la compilazione, corretta e puntuale, delle carte di controllo;
- Effettuare controlli a campione dei dati dichiarati dai portalettere;
- Gestire il quotidiano monitoraggio delle consegne, a mezzo del codice Q, dei prodotti non soggetti a tracciatura (DME, quotidiani, Pagine Gialle);
- Verifica del rispetto degli SLA dei processi interni alle aree di produzione ;
- Verifica degli standard di consolidamento della corrispondenza in entrata (alimentazione da Centro Rete) ed uscita (da raccolta LM, dispacci verso Centro Rete) dal CD.



1. Modello Organizzativo ALT – RAM:

- a) Inserimento nel Recapito di nuove figure per il coordinamento dei servizi innovativi;
- b) Superamento del COG nella RAM con introduzione delle due strutture: Qualità e Produzione.

2. Modello Organizzativo Qualità:

- a) Il presidio della Qualità nel Recapito;
- b) Le nuove figure di Specialista di Qualità e Operatore di Qualità nella Qualità della RAM.

3. Organizzazione dei CD - affinamenti e nuove figure professionali:

- a) Assetti organizzativi CDM/CPD/CSD
- b) La nuova figura dell'Operatore Monitoraggio Qualità e Audit Processi nei CSD
- c) Capo Squadra Logistico e Trasporti nei CDM

4. Operazioni: profili e modello

- a) Videocodifica: Responsabili del turno nei CSC sede di CDM/CPD



- ❑ Con l'implementazione del Progett8Venti e la conseguente trasformazione dei CP/CLR in CDM, alcuni CSC, precedentemente residenti in tali strutture, sono confluiti presso le strutture di Recapito dei CDM.
- ❑ In questi casi i CSC hanno acquisito la dipendenza oltre che funzionale anche gerarchica dalle Operazioni di ALT.

Questa trasformazione ha generato una riduzione di governo delle risorse operanti presso il CSC non essendo presente nessuna figura che abbia responsabilità diretta di gestione delle risorse in loco.



L'evoluzione prevede di far dipendere gerarchicamente i CSC, allocati presso i CDM/CPD, dai Responsabili dei CDM/CPD di riferimento.

Contestualmente si prevede di dotare i CSC di una figura di Responsabile del Turno Centro di Smistamento, che possa espletare presidio sulle attività di Videocodifica. Tale intervento ha l'obiettivo di riuscire a governare in maniera più efficace questi nodi organizzativi.



AS IS

CSC presso CDM:	Operazioni di ALT
CSC presso CP:	Responsabile CP
CSC presso CMP:	Responsabile CMP

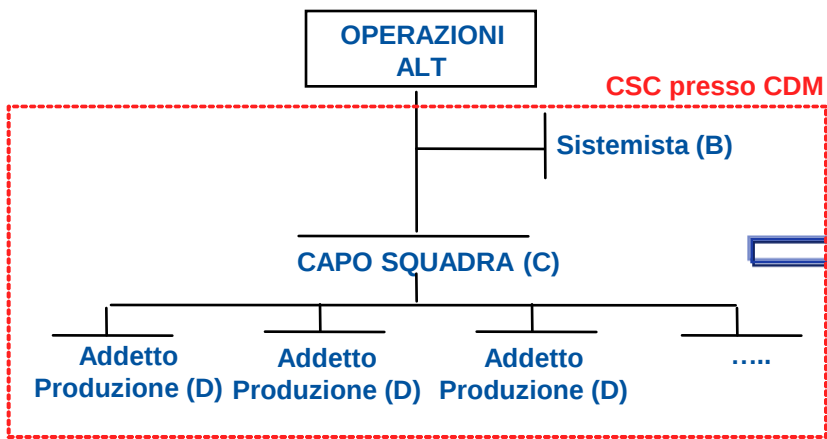


TO BE

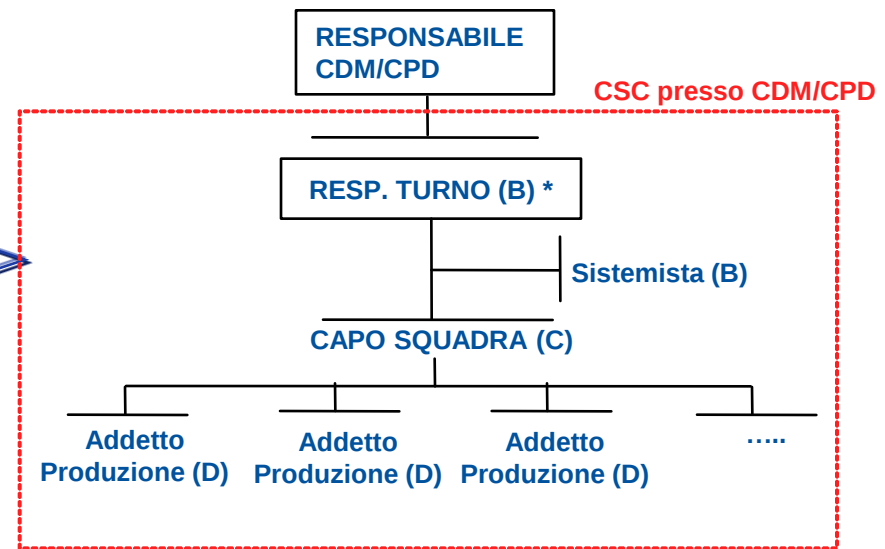
CSC presso CDM/CPD:	Responsabile CDM/CPD
CSC presso CP:	Responsabile CP
CSC presso CMP:	Responsabile CMP

FOCUS CSC PRESSO CDM/CPD

AS IS



TO BE



(*)Se presenti almeno 2 Capisquadra

