

MP

~~As figure~~  
P. P. P.

CP

MP

## Evoluzione TSC

## Specializzazione e organico a tendere

CP

CP

MP

MP

CP

Luglio 2013

CP



MP

**Posteitaliane**

## Sommario

- Finalità e Obiettivi
- TSC assetto AS IS
- Evoluzione specializzazione
- Assetto to be: mappa nuove specializzazioni
- Razionali specializzazione
- Benefici attesi
- Organico a tendere

Spina MB

Colucci

MB

MB

MB MB

MB

MB

MB

MB

MB



## Finalità e Obiettivi

### Finalità e Obiettivi del progetto

Il progetto si inserisce nell'iter organizzativo già intrapreso dai TSC, che ha previsto una progressiva specializzazione dei singoli siti anche a fronte di confluenze di nuove attività.

La specializzazione dei siti garantisce, attraverso un più efficiente impiego delle risorse ed una maggiore valorizzazione delle professionalità, il miglioramento della qualità del servizio offerto.

L'**accentramento** su specifici siti di uno o più **processi di lavorazione**, coerentemente con gli obiettivi di business derivanti dal nuovo scenario di mercato, riguarda la duplice finalità di:

- **migliorare la qualità del servizio** fornito al cliente interno attraverso la **crescente focalizzazione delle risorse** su attività specialistiche.
- **potenziare il servizio** dedicato all'assistenza **clientela imprese creando centri di competenze** specializzato dedicato solo al target Impresa

superando così la dispersione delle attività e creando economie di scala in termini di saturazione delle risorse disponibili



MP

**Posteitaliane**

Quemmi  
Calle  
Ph 14

Star  
G  
3  
M. G. M. P.

## TSC assetto AS IS

### Dimensioni

L'attività dei TSC si articola attualmente su **15 siti** a livello Italia dedicati :

- 12 alle lavorazioni di prodotti privati e imprese ( conti correnti, prestiti e mutui)
- 2 alle lavorazioni dei prodotti retail
- 1 esclusivamente ai prodotti imprese



### Tipologie di lavorazione

I TSC si occupano attualmente delle lavorazioni di:

- Conti sia per il target Imprese sia per Privati
- Prodotti di finanziamento (prestiti e mutui)
- Successioni
- Post vendita e gestione reclami

Attualmente nei TSC sono previsti 764 risorse



MP

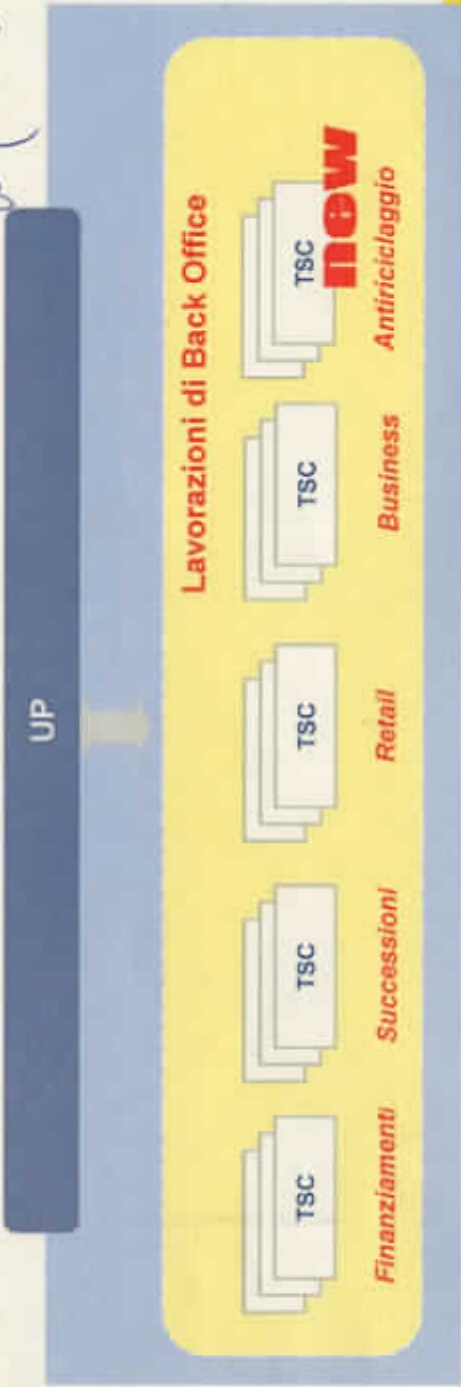
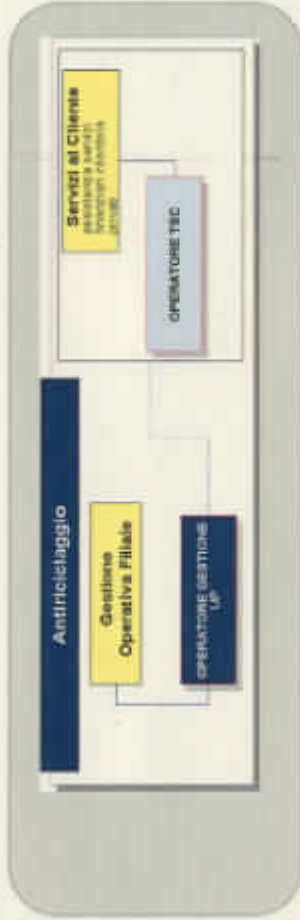
# Posteitaliane

# Evoluzioni specializzazione



**AS IS:**  
**Team specializzati su prodotti/servizi**

Da luglio 2012 confluenza di attività e risorse di Antiriciclaggio dalla Gestione operativa



MP

CSO

5

MP

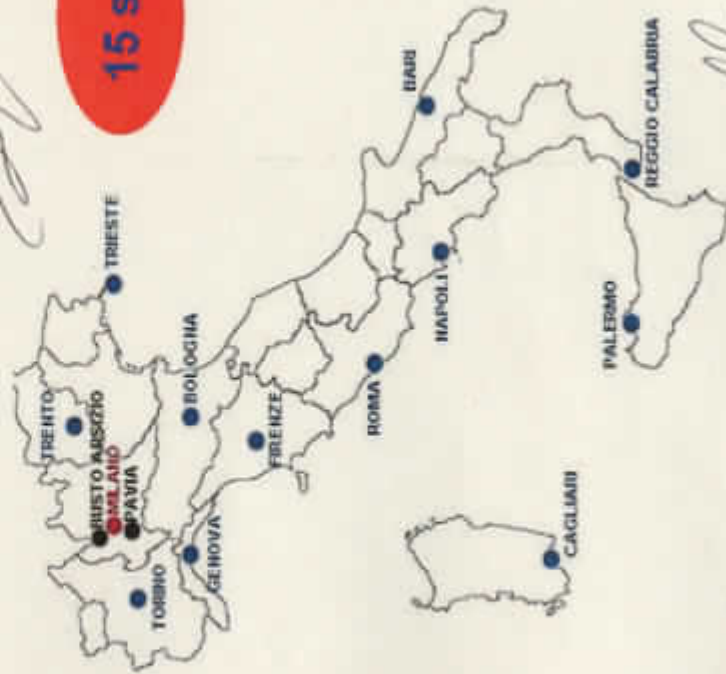
**Posteitaliane**

## Assetto to be : mappa nuove specializzazioni

### Dimensioni

Si definisce la seguente articolazione delle attività dei TSC :

- 4 dedicati esclusivamente alle lavorazioni di prodotti Business (GIPA e Imprese): *Milano; Genova; Reggio Calabria; Palermo*
- 2 dedicati esclusivamente alle lavorazioni dei prodotti retail: *Busto Arsizio; Pavia*
- 9 dedicati alle altre lavorazioni (prodotti di finanziamento; conti retail; Impresa, successioni ed antiriciclaggio)



### Tipologie di lavorazione

AT	TSC	Specializzazione
CENTRO	Roma	Imprese/GIPA/Conti Retail
CENTRO	Cagliari	Conti Retail/AR
CENTRO 1	Firenze	Retail/Successioni /AR
CENTRO NORD	Bologna	Imprese/Finanziamento/AR
LOMBARDIA	Milano	GIPA/AR
LOMBARDIA	Pavia	Conti Retail
LOMBARDIA	Busto Arsizio	Conti Retail
NORD EST	Trieste	Conti Retail/Successioni
NORD EST	Trento	Imprese/Conti Retail/AR
NORD OVEST	Genova	Imprese
NORD OVEST	Torino	Finanziamento/Conti Retail/AR
SUD	Napoli	Finanziamento/Conti Retail/AR
SUD	Reggio Calabria	Imprese/GIPA
SUD 1	Bari	Conti Retail/AR/Successioni
SICILIA	Palermo	Imprese/GIPA/AR



MP

Posteitaliane

## Razionali specializzazione

Ampliamento del  
Mercato in linea  
con le strategie  
aziendali

Valorizzazione delle  
competenze e delle  
professionalità  
acquisite

## Specializzazione

Focalizzazione  
per target clientela

Potenziamento  
del supporto operativo  
all'UP con una forte  
integrazione  
tra front end e back office



MP

# Posteitaliane

Quanti Clienti

MP

MP

MP  
MP  
MP

Co  
MP  
MP

MP

## Benefici attesi

- **Maggiori competenze** legate all'esperienza del back office e alla specializzazione **per prodotto/servizio su ciascun sito**
- **Maggiore efficienza nei tempi** di risoluzione delle problematiche degli UP, attraverso la **riduzione della catena di trasmissione** delle informazioni e la **semplificazione** dei punti di riferimento
- **Miglioramento della qualità del servizio offerto al Cliente** finale in termini di conformità e specializzazioni delle lavorazioni
- **Maggiore efficacia** nella gestione dei siti dedicati e distribuzione territoriale omogenea
- **Ottimizzazione ed incremento dell'operatività** derivante dall'integrazione dei processi di back office e supporto all'UP e alla maggiore specializzazione
- **Efficientamento dei servizi di front office**, finalizzato al miglioramento dei livelli di servizio



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



# Organico a tendere

AT	TSC	Specializzazione	RESPONSABILE TSC	REFERENTE TSC	SPECIALISTA TSC	SPECIALISTA AR	OPERATORE TSC	OPERATORE AR	ADDETTO STAFF SENIOR	TOTALE NEW	TOTALE OLD	DELTA NEW VS OLD
CENTRO	Roma	Imprese/GIP/AR/Conti Retail	1	5	6		86		4	101	106	5,0
CENTRO	Cagliari	Conti Retail/AR	1	3	2	3	38	13	3	63	31	32,0
CENTRO 1	Firenze	Retail/Successioni /AR	1	4	9	2	62	6	6	79	79	
CENTRO NORD	Bologna	Imprese/Finanziamento/AR	1	3	4	2	46	7	3	66	67	9,0
LOMBARDIA	Milano	GIP/AR	1	2	6	3	13	11	2	37	24	13,0
LOMBARDIA	Pavia	Conti Retail	1	2	1		29		2	35	30	5,0
LOMBARDIA	Busto Arsizio	Conti Retail	1	2	1		16		1	21	23	2,0
NORD EST	Trieste	Conti Retail/Successioni	1	5	14		70		6	96	81	15,0
NORD EST	Trento	Imprese/Conti Retail/AR	1	4	3	2	62	7	3	62	69	13,0
NORD OVEST	Genova	Imprese	1	2	2		17		1	23	21	2,0
NORD OVEST	Torino	Finanziamento/Conti Retail/AR	1	3	3	2	47	8	3	67	46	19,0
SUD	Napoli	Finanziamento/Conti Retail/AR	1	3	3	2	50	9	3	71	53	18,0
SUD	Roggio Calabria	Imprese/GIP/AR	1	2	2		37		2	44	30	14,0
SUD 1	Bari	Conti Retail/AR/Successioni	1	5	10	2	88	7	6	118	62	56,0
SICILIA	Palermo	Imprese/GIP/AR	1	3	2	2	48	7	3	66	50	16,0
<b>TOTALE</b>			<b>16</b>	<b>48</b>	<b>66</b>	<b>20</b>	<b>699</b>	<b>76</b>	<b>45</b>	<b>969</b>	<b>764</b>	<b>265,0</b>

OLD

764 FTE

NEW

969 FTE

DELTA + 205 FTE



MP

Posteitaliane

*Veronica C...*

*MS*

*[Signature]*

*[Signature]*

*64*

*[Signature]*

*[Signature]*

## Organico a tendere: focus figure professionali\_Referente (1/4)

AT	TSC	Specializzazione	REFERENTE TSC		
			TO BE	AS IS	Δ to be vs as is
CENTRO	Roma	Imprese/GIPA/Conti Retail	5	3	2
CENTRO	Cagliari	Conti Retail/AR	3	3	-
CENTRO 1	Firenze	Retail/Successioni /AR	4	3	1
CENTRO NORD	Bologna	Imprese/Finanziamento/AR	3	4	- 1
LOMBARDIA	Milano	GIPA/AR	2	1	1
LOMBARDIA	Pavia	Conti Retail	2	2	-
LOMBARDIA	Busto Arsizio	Conti Retail	2	2	-
NORD EST	Trieste	Conti Retail/Successioni	5	3	2
NORD EST	Trento	Imprese/Conti Retail/AR	4	3	1
NORD OVEST	Genova	Imprese	2	3	- 1
NORD OVEST	Torino	Finanziamento/Conti Retail/AR	3	4	- 1
SUD	Napoli	Finanziamento/Conti Retail/AR	3	4	- 1
SUD	Reggio Calabria	Imprese/GIPA	2	3	- 1
SUD 1	Bari	Conti Retail/AR/Successioni	5	3	2
SICILIA	Palermo	Imprese/GIPA/AR	3	4	- 1
<b>TOTALE</b>			<b>48</b>	<b>45</b>	<b>3</b>

DELTA + 3 FTE



MP

10

**Posteitaliane**

*Quanti*  
*Colpo*  
*MP*

*MP*  
*MP*  
*MP*

*MP*  
*MP*  
*MP*

*MP*  
*MP*  
*MP*

## Organico a tendere: focus figure professionali\_Specialista (2/4)

AT	TSC	Specializzazione	Specialista TSC			Specialista AR		
			TO BE	AS IS	Δ to be vs as is	TO BE	AS IS	Δ to be vs as is
CENTRO	Roma	Imprese/GIPA/Conti Retail	5	4	1	-	-	-
CENTRO	Cagliari	Conti Retail/AR	2	1	1	3		3
CENTRO 1	Firenze	Retail/Successioni /AR	9	5	4	2		2
CENTRO NORD	Bologna	Imprese/Finanziamento/AR	4	5	1	2		2
LOMBARDIA	Milano	GIPA/AR	5	5	-	3		3
LOMBARDIA	Pavia	Conti Retail	1	-	1	-		-
LOMBARDIA	Busto Arsizio	Conti Retail	1	-	1	-		-
NORD EST	Trieste	Conti Retail/Successioni	14	4	10	-		-
NORD EST	Trento	Imprese/Conti Retail/AR	3	1	2	2		2
NORD OVEST	Genova	Imprese	2	1	1	-		-
NORD OVEST	Torino	Finanziamento/Conti Retail/AR	3	3	-	2		2
SUD	Napoli	Finanziamento/Conti Retail/AR	3	3	-	2		2
SUD	Reggio Calabria	Imprese/GIPA	2	1	1	-		-
SUD 1	Bari	Conti Retail/AR/Successioni	10	5	5	2		2
SICILIA	Palermo	Imprese/GIPA/AR	2	3	1	2		2
<b>TOTALE</b>			<b>66</b>	<b>41</b>	<b>25</b>	<b>20</b>		<b>20</b>

**DELTA + 45 FTE**

- L'organico a tendere degli specialisti è costituito da un delta incrementale di:

- 20 FTE dedicati all'AR (manovra antiriciclaggio)
- 25 FTE Specialisti TSC



MP

**Posteitaliane**

## Organico a tendere: focus figure professionali\_Operatore (3/4)

AT	TSC	Specializzazione	Operatore TSC			Operatore AR		
			TO BE	AS IS	$\Delta$ to be vs AS IS	TO BE	AS IS	$\Delta$ to be vs AS IS
CENTRO	Roma	Imprese/GIPA/Conti Retail	86	87	- 1	-	-	-
CENTRO	Cagliari	Conti Retail/AR	38	23	15	13		13
CENTRO 1	Firenze	Retail/Successioni /AR	52	65	- 13	6		6
CENTRO NORD	Bologna	Imprese/Finanziamento/AR	46	42	4	7		7
LOMBARDIA	Milano	GIPA/AR	13	15	- 2	11		11
LOMBARDIA	Pavia	Conti Retail	29	24	5	-		-
LOMBARDIA	Busto Arsizio	Conti Retail	16	18	- 2	-		-
NORD EST	Trieste	Conti Retail/Successioni	70	69	1	-		-
NORD EST	Trento	Imprese/Conti Retail/AR	62	57	5	7		7
NORD OVEST	Genova	Imprese	17	13	4	-		-
NORD OVEST	Torino	Finanziamento/Conti Retail/AR	47	35	12	8		8
SUD	Napoli	Finanziamento/Conti Retail/AR	50	39	11	9		9
SUD	Reggio Calabria	Imprese/GIPA	37	22	15	-		-
SUD 1	Bari	Conti Retail/AR/Successioni	88	48	40	7		7
SICILIA	Palermo	Imprese/GIPA/AR	48	37	11	7		7
<b>TOTALE</b>			<b>699</b>	<b>594</b>	<b>105</b>	<b>75</b>	<b>-</b>	<b>75</b>

**DELTA + 180 FTE**

- L'organico a tendere degli operatori è costituito da un delta incrementale di:

- 75 FTE dedicati all'AR (manovra antiriciclaggio)

- 105 FTE Operatori TSC



MP

**Posteitaliane**

*MP*  
*Chelva*  
*...*  
*...*  
*...*  
*...*  
*...*  
*...*

*...*  
*...*

12

## Organico a tendere: focus figure professionali\_Addetto staff (4/4)

AT	TSC	Specializzazione	ADDETTO STAFF SENIOR		
			TO BE	AS IS	Δ to be vs. as is
CENTRO	Roma	Imprese/GIPA/Conti Retail	4	11	7
CENTRO	Cagliari	Conti Retail/AR	3	3	-
CENTRO 1	Firenze	Retail/Successioni /AR	5	5	-
CENTRO NORD	Bologna	Imprese/Finanziamento/AR	3	5	2
LOMBARDIA	Milano	GIPA/AR	2	2	-
LOMBARDIA	Pavia	Conti Retail	2	3	1
LOMBARDIA	Busto Arsizio	Conti Retail	1	2	1
NORD EST	Trieste	Conti Retail/Successioni	6	4	2
NORD EST	Trento	Imprese/Conti Retail/AR	3	7	4
NORD OVEST	Genova	Imprese	1	3	2
NORD OVEST	Torino	Finanziamento/Conti Retail/AR	3	5	2
SUD	Napoli	Finanziamento/Conti Retail/AR	3	6	3
SUD	Reggio Calabria	Imprese/GIPA	2	3	1
SUD 1	Bari	Conti Retail/AR/Successioni	5	5	-
SICILIA	Palermo	Imprese/GIPA/AR	3	5	2
<b>TOTALE</b>			<b>46</b>	<b>69</b>	<b>23</b>

DELTA - 23 FTE



MP

13

**Posteitaliane**

1/4

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*