

Verbale di Incontro

Il giorno 29 ottobre 2013

tra

POSTE ITALIANE S.p.A.

e

SLC-CGIL, SLP-CISL, UILposte, FAILP-CISAL, CONFSAL Com.ni, UGL Com.ni

Nel corso dell'incontro odierno, sono state illustrate alle Organizzazioni Sindacali le funzionalità dell'applicativo CRM, con particolare riguardo all'Agenda (*cf. allegato*).

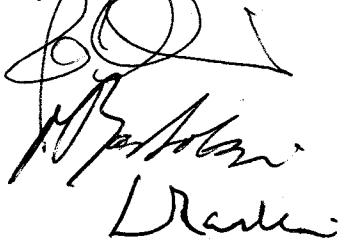
L'azienda ha confermato che tale strumento ha l'obiettivo di supportare la forza vendita nella gestione del cliente, facilitando la relazione con lo stesso e massimizzando al contempo l'efficacia della pianificazione dei contatti.

E' stato inoltre rappresentato che l'utilizzo di tale applicativo consente una migliore programmazione dell'attività commerciale dell'intero ufficio postale.

Nel confermare l'esclusiva finalità di supporto all'attività lavorativa dell'operatore dell'Agenda CRM, si specifica che la relativa reportistica direzionale viene visualizzata a livello aggregato, con l'obiettivo di garantire la diffusione delle *best practices* utilizzate, nonché di effettuare gli opportuni interventi, laddove necessari.

Le Parti confermano che l'applicativo CRM non costituisce strumento di "controllo a distanza" delle attività degli operatori.

per Poste Italiane S.p.A.:



per le OO.SS.:

SLC- CGIL

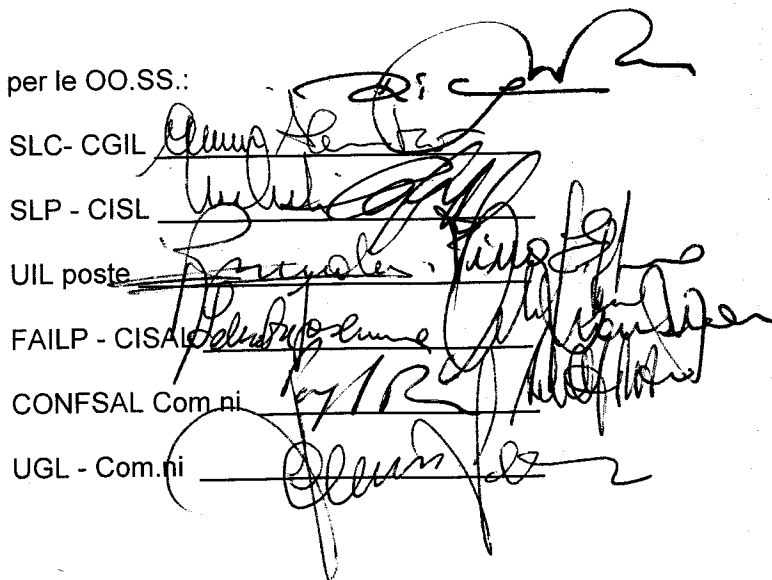
SLP - CISL

UIL poste

FAILP - CISAL

CONFSAL Com.ni

UGL - Com.ni





Manfredi

Uelli

MG

[Signature]

Luca Ferrarini

AGENDA CRM

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

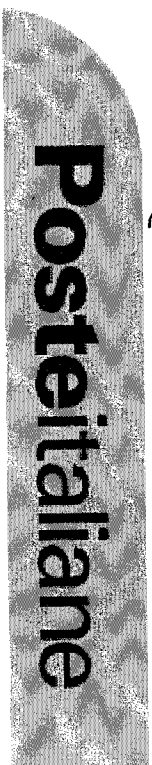
[Signature]

ottobre 2013

[Signature]



Mercato Privati - Prodotti Finanziari



Posteitaliane

MR

Alberto Pedemonte

→ Il **CRM** è lo strumento commerciale principale per il venditore necessario alla gestione della sua attività, che gli consente di gestire in modo efficiente i Clienti del suo ufficio

GR

→ Grazie al **CRM** il venditore principalmente può:

- Organizzare il suo tempo e le sue attività attraverso l'**Agenda**
- Preparare gli incontri e gestire al meglio i **Clienti grazie alle informazioni** presenti nelle relative schede

→ **Aprire, migrare e arricchire conti correnti**, attraverso gli appositi moduli

Luigi

GR

GR

GR

MR

GR



Mercato Privati – Prodotti Finanziari

Posteitaliane

Alfredo Ferraro

L'Agenda CRM è lo strumento che permette di organizzare in modo integrato ed efficiente l'attività di gestione e pianificazione dei contatti dei Clienti e delle attività da svolgere in UP. Ciò si concretizza nella possibilità di:

[Signature]

- fissare un appuntamento;
- fissare telefonate;
- ripianificare telefonate e appuntamenti;
- gestire i contatti verso i Clienti inseriti in campagne commerciali;
- assegnare gli appuntamenti ai propri collaboratori;
- gestire le attività da canale esterno (Contact Center, CRM Light, CRM Internet)

Luca

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]



Mercato Privati - Prodotti Finanziari

[Signatures]



- Obiettivo dell'Agenda: supportare i venditori dell'Ufficio Postale (DUP + SCF) nella gestione efficiente e puntuale del Cliente e delle attività giornaliere in carico all'UP.
- Le informazioni presenti in Agenda servono a visualizzare con chiarezza e immediatezza le attività pianificate giornalmente, settimanalmente e mensilmente

[Handwritten signature]

24 Mercoledì 24 Luglio 2013

Orario	Attività	Categoria
08:30	Appuntamento diretto	
09:30	Appuntamento in ambito SCSSaduna BPF - agor	
10:00	Appuntamento in ambito Clienti promo 2.5%	
10:30	Appuntamento gestionale	
11:30	Appuntamento in ambito SCSSaduna BPF - agor	
12:30	Telefonata in ambito cam/SCSSaduna BPF - agor	
13:30		
14:00	Appuntamento diretto	
14:30	Appuntamento gestionale	
15:00	Appuntamento diretto	
15:30	ambito del/FID - fase I	

Giornaliera

27 - 28 Luglio 2013

Giorno	Attività	Categoria
22 Lunedì		
23 Martedì		
24 Mercoledì		
25 Giovedì		
26 Venerdì		
27 Sabato		
28 Domenica		

Settimanale

Luglio 2013

Giorno	Attività	Categoria
Lunedì 1	2	
2	4 App.	2 App.
3	10	2 App.
4	11	3 App.
5	12	2 App.
6	13	
7	14	
8	15	
9	16	6 App.
10	17	20
11	18	21
12	19	
13	20	
14	21	
15	22	
16	23	
17	24	
18	25	
19	26	
20	27	
21	28	
22	29	
23	30	
24	31	
25	1	
26	2	
27	3	
28	4	
29	5	
30	6	
31	7	
1	8	
2	9	
3	10	
4	11	

Mensile

LuDeu



Mercato Privati - Prodotti Finanziari

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Agenda CRM Retail: contenuti

- **Contenuti:** in ogni Agenda UP sono presenti le seguenti informazioni:
 - **Orario** - inizio/fine attività
 - **Cliente** - anagrafica di riferimento
 - **Tipo Attività** - appuntamento/telefonata
 - **Campagna** - se il Cliente ricade in attività specifica
 - **Motivo** - breve descrizione del motivo per cui si incontra il Cliente (apertura conto/sottoscrizione titoli, richiesta finanziamento)
 - **Consulente** - dipendente responsabile dell'attività

[Handwritten signature]

[Handwritten notes and signatures: MR, 1R, P, Selva, P, P]

Giorno		Settimana		Mese		10155 - VALL'ALTA								
24 Mercoledì						24 Luglio 2013								
Ora Inizio	Ora Fine	Cliente	Tipo di Attività	Campagna	Motivo	Consulente								
08:25														
08:30														
09:00														
09:30														
10:00														
10:30														
11:00	12:00	ROSSI MARIO	Appuntamento diretto				Giuseppe Verdi							
12:00														
12:30														
13:00	13:30	BIANCHI MARIA	Appuntamento diretto				Giuseppe Verdi							
13:30														
14:00														
14:30	15:00	VERDI MARIO	Appuntamento gestione				Giuseppe Verdi							
15:00														

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Mercati e Prodotti Finanziari

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Il DUP ha la possibilità di visualizzare:

- La sua agenda personale
- L'agenda dell'Ufficio, con la possibilità di selezionare dal menù a tendina, l'agenda delle singole Risorse applicate presso il suo UP

Gestione condivisa dell'Agenda:

- Il DUP accede alla vista delle attività in agenda di ogni singolo venditore per gestire i Clienti con appuntamenti presenti (ad esempio in caso di assenza improvvisa o indisponibilità momentanea del dipendente)
- La stessa funzionalità è stata predisposta per i Colleghi di AT/Filiale, poiché per le Figure di SCUP e SCEV (ex SCV) possono essere fissati appuntamenti nei singoli UP (ad esempio per la vendita dei prodotti Mifid quando il DUP non è abilitato).

Navigatione dettagliata

Giorno: 24 Luglio 2013

Settimana: 24 Luglio 2013

Mese:

Ora Inizio	Ora Fine	Cliente	Tipo di Attività	Campagna	Motivo
08:25					
08:30					
09:00					
09:30					
10:00					
10:30					
11:00					
11:30					
12:00	12:30	Mario Verdi	Appuntamento gestione		
12:30					
13:00					
13:30					

10155 - VALL'ALTA
10155 - VALL'ALTA
Mario Rossi
Giuseppe Verdi

ululul

of

1R

M

Scalaferrari

Scalaferrari

Scalaferrari

R

R



Mercato Privati - Prodotti Finanziari

Scalaferrari

Posteitaliane

Giorno	Settimana	Mese	10155 - VALLALTA
24 Mercoledì 24 Luglio 2013			
Ora	Cliente	Tipo di Attività	Consulente
08:25			
08:30			
09:00			
09:30			
10:00			
10:30			
11:00	ROSSI MARIO	Appuntamento diretto	
12:30			
13:00	BIANCHI MARIA	Appuntamento diretto	
13:30			
14:00			
14:30	VERDI MARIO	Appuntamento gestione	
15:00			

→ Le attività presenti in agenda saranno visibili fino alla chiusura dell'appuntamento con il Cliente.

Appuntamento diretto : 782901186, MARIO ROSSI

Salvare | interrompere | Elaborare | Associa Partner | Pianifica Contatto

Attività

Dettagli | Partner | Appuntati | Allegati | Flusso documento | Mkt/ vend Prodotto | Storico modifica

Data inizio: 24.07.2013 11:00

Data fine: 24.07.2013 12:00

Descrizione: Appuntamento diretto

Stato: Svolto con vendita di prodotto

Risultato: Finanziamenti - Presiti

Motivo attività: App. Diretto

Tipologia Conta...

→ Una volta lavorato ciascun appuntamento scomparirà dall'agenda, lasciando spazio, nell'ottica di una corretta gestione delle attività, al solo dettaglio degli appuntamenti ancora da svolgere

Giorno	Settimana	Mese	10155 - VALLALTA
24 Mercoledì 24 Luglio 2013			
Ora	Cliente	Tipo di Attività	Consulente
08:25			
08:30			
09:00			
09:30			
10:00			
10:30			
11:00			
11:30			
12:00			
12:30	BIANCHI MARIA	Appuntamento diretto	Giuseppe Verdi
13:00			
13:30			
14:00			
14:30	VERDI MARIO	Appuntamento gestione	Giuseppe Verdi
15:00			

lunedì

MP

MP

MP

MP

Salvatore

MP

MP



Mercato Privati - Servizi Finanziari

MP

Posteitaliane

→ Reportistica: la reportistica centrale rende visibile solo il dato aggregato degli appuntamenti pianificati/svolti a livello di Ufficio, con l'obiettivo di verificare le criticità o le best practices gestionali che gli UP registrano sui vari territori

CRMO025 - Monitoraggio Appuntamenti in Agenda

Report SchedarReport Stato Data Compet 23/07/2013 Aggiornamento Giornaliero Automatico

Campagna: All

Periodo: Settimana n° 30 - dal 22/07/2013 al 28/07/2013

Filiale: ROMA I CENTRO

Motivo appuntamento: All

100%

Trova | Successivo

Postaitaliane Monitoraggio Appuntamenti in Agenda

Il report fornisce la numerosità degli appuntamenti fissati in agenda, con dettaglio giornaliero per il periodo di riferimento, con possibilità di analisi per tipologia di UP, per tipo e per singola campagna.

[* nessuna Dimensione] [* TIPO UP] [* TIPO Attività] [* Motivo appuntamenti]

Periodo di analisi : Settimana n° 30 - dal 22/07/2013 al 28/07/2013

Gerarchia Territoriale	Totale	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<input type="checkbox"/> AT CENTRO	29	-	-	10	8	7	4
<input type="checkbox"/> ROMA I CENTRO	29	-	-	10	8	7	4
<input type="checkbox"/> ROMA OSTIENSE	5645						
Totale	29						

Wald

[Signature]



Mercato Privati - Prodotti Finanziari

[Signature]

[Signature]

Postaitaliane

[Signature]

[Signature]

Agenda CRM Retail: Contatto da Sportello

Attraverso il CRM Light l'Operatore di Sportello può assegnare appuntamenti all'interno dell'Agenda dell'SCF

Concordata la data dell'appuntamento con il

Cliente l'OSP visualizza l'Agenda

giornaliera dell'UP:

Febbraio 2011						
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

Handwritten signature

Handwritten signature

Le caselle bianche indicano che è possibile fissare un Appuntamento e che tutti gli SCF sono disponibili;

Le caselle gialle indicano che è

possibile fissare un Appuntamento e che almeno un SCF è disponibile;

Le caselle rosse indicano che non è possibile fissare un appuntamento in quanto nessun SCF è disponibile.

Febbraio 2011						
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



Mercato Privati - Prodotti Finanziari

Posteitaliane

Agenda CRM Retail: Contatto da Sportello

Una volta che è stato pianificato un appuntamento da sportello per un Cliente, l' SCF lo visualizza attraverso l' Alerting

Alerting

Vis: Alerting

Appartenenza: Mio

Stato: [dropdown]

Data: [dropdown]

Periodo: [dropdown]

Sal libera: [dropdown]

A data: [dropdown]

Avviare | Ritardare | Salvare richiesta di ricerca | Eliminare richiesta di ricerca

Passare a / Salvare | Preferiti | Visualizzare

Descrizione: Contatto da Sportello

Data fine: 05/01/2011

Stato: Partecipato da con

Responsabile: Toniolo, Carlo

o attraverso l'Agenda personale presente su CRM

Agenda

Vis: Agenda

Appartenenza: Mio

Stato: [dropdown]

Data: [dropdown]

Periodo: [dropdown]

Sal libera: [dropdown]

A data: [dropdown]

Avviare | Ritardare | Salvare richiesta di ricerca | Eliminare richiesta di ricerca

Passare a / Salvare | Preferiti | Visualizzare

Descrizione: Contatto da Sportello

Data fine: 05/01/2011

Stato: Partecipato da con

Responsabile: Toniolo, Carlo



Posteitaliane

[Handwritten signatures]

[Handwritten signatures]