

# CHIEF OPERATING OFFICE

---

INTEGRAZIONI CHIESTE DA OO.SS.

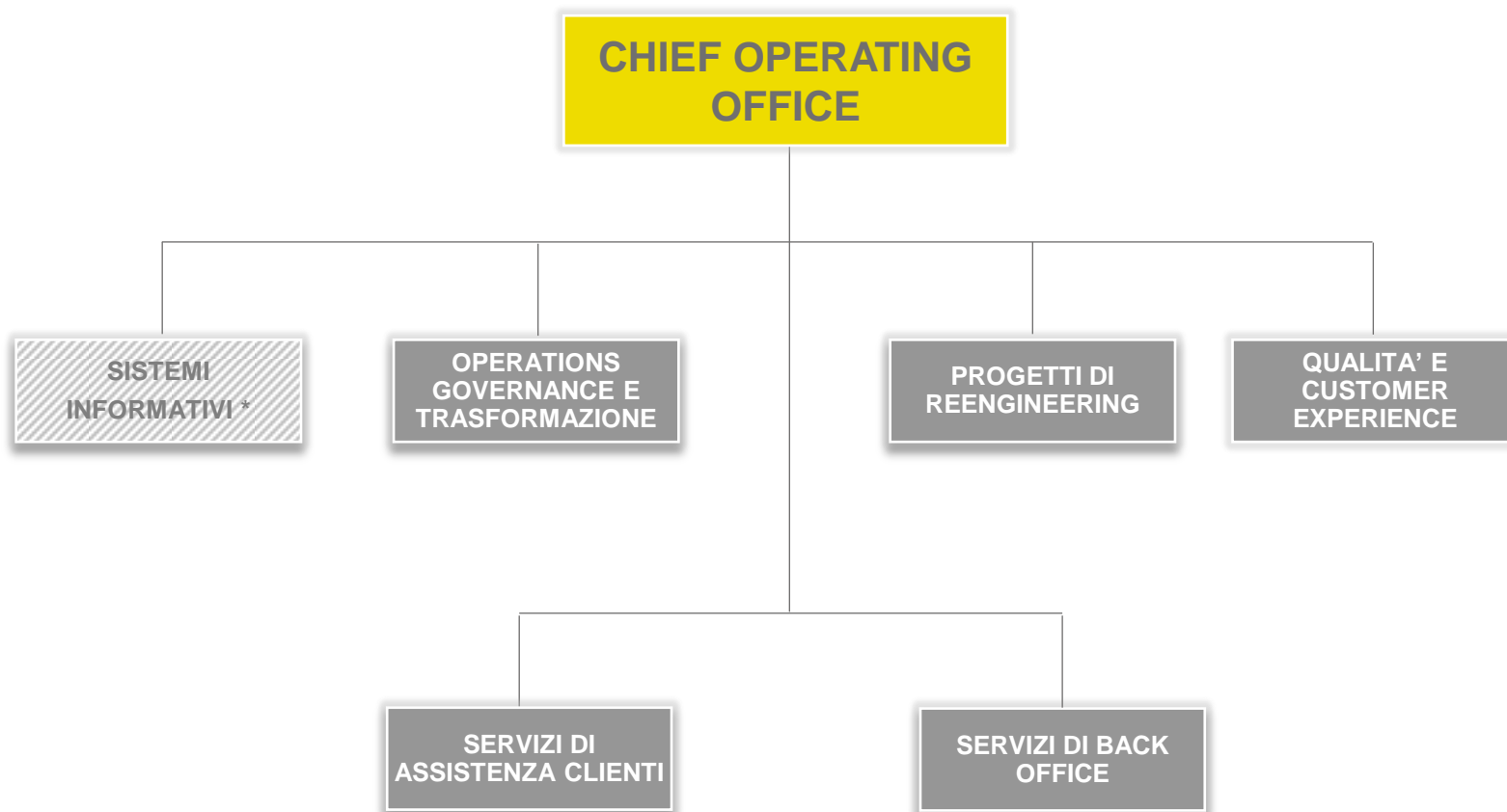
Maggio 2018



Draft - Bozza

# CHIEF OPERATING OFFICE

## ORGANIGRAMMA



\* Out of scope

# COO/SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI

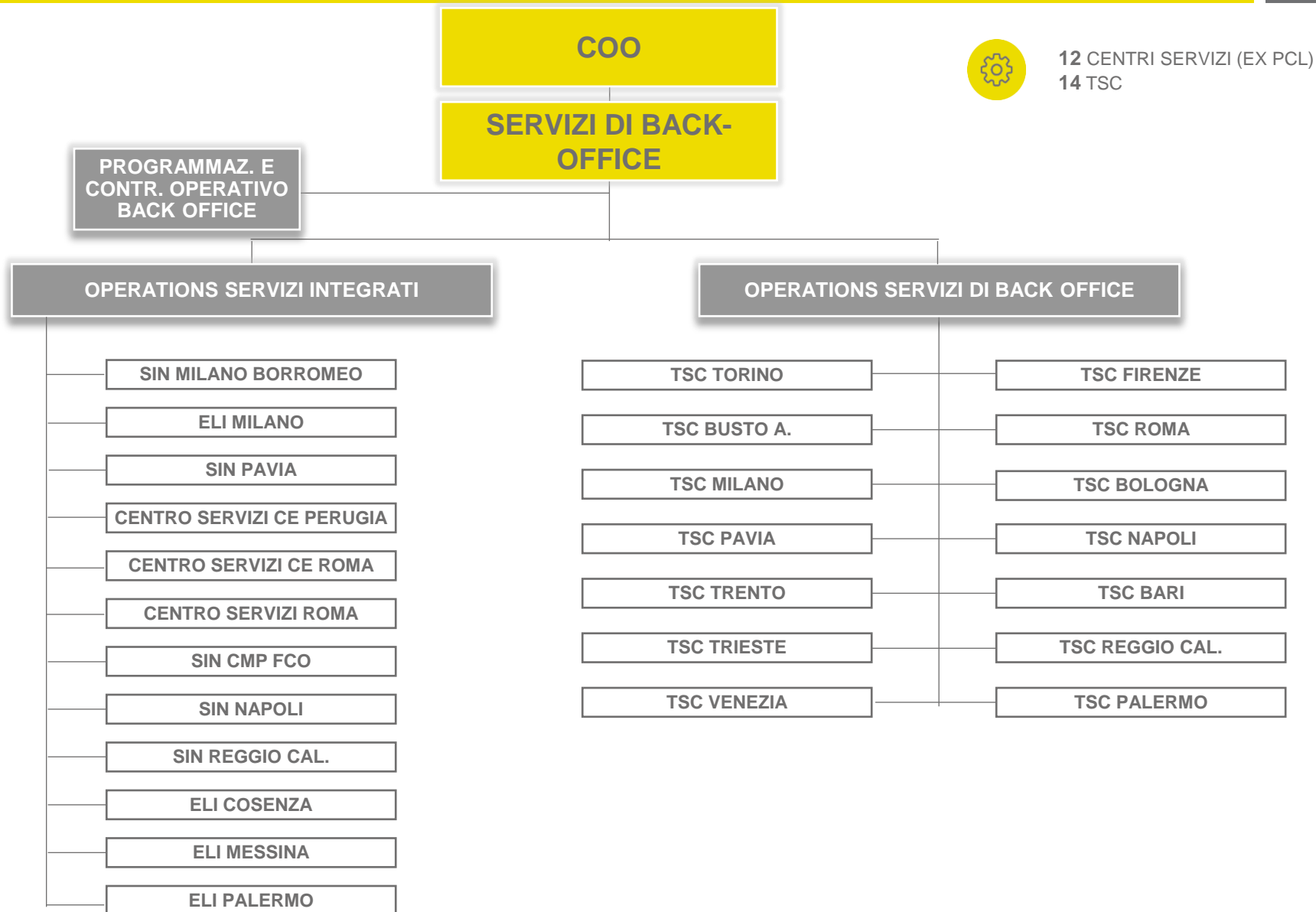
## ORGANIGRAMMA



\* Il Contact Center di Roma comprende la sede di Tor Pagnotta – confluita da BP a Novembre 2016.

# COO/SERVIZI DI BACK OFFICE

## ORGANIGRAMMA



# CONFLUENZE IN AMBITO COO/SERVIZI DI BACK OFFICE

## FOCUS ATTIVITA' DI VIDEOCODIFICA – MODELLO DI COORDINAMENTO



I Centri di Videocodifica sono distribuiti su tutto il territorio.

Nelle more della riorganizzazione del Back Office e della definizione di un nuovo modello operativo, è stata individuata una soluzione che consenta di:

- garantire l'invarianza della sede di impiego;
- assicurare la corretta e necessaria supervisione delle risorse.



**COORDINAMENTO  
CENTRO COO NELLA  
PROVINCIA**

Ogni Centro di Videocodifica sarà **coordinato** dal **centro territoriale di Back Office** (TSC o Centri Servizi) più vicino geograficamente, nel rispetto della massima coerenza in termini di contenuto dell'attività



**INDIVIDUAZIONE DI UN  
CONTACT POINT  
ALL'INTERNO DEL TEAM  
DI VIDEOCODIFICA**

Per i Centri di Videocodifica al di fuori della provincia del sito di coordinamento, saranno individuate delle persone all'interno del team di videocodifica **con ruolo di «contact point»** a supporto del responsabile **centro territoriale di Back Office** (TSC o Centri Servizi) nelle attività gestionali.

# CONFLUENZE IN AMBITO COO/SERVIZI DI BACK OFFICE

## FOCUS ATTIVITA' DI VIDEOCODIFICA

Organico aggiornato al 14.05.18

COO



PERIMETRO IN INGRESSO IN COO:  
808 PERSONE

SERVIZI DI BACK-OFFICE

PROGRAMMAZ. E  
CONTR. OPERATIVO  
BACK OFFICE

OPERATIONS SERVIZI INTEGRATI \*

COORDINAMENTO	CENTRO VDC	ORGANICO	
ELI MILANO	COMO REC.GALLIO	33	99
	MILANO ROSERIO	40	
	MILANO PESCHIERA BORR.	26	
CENTRO SERVIZI ROMA	ROMA SUPP. LOG. PORTONACCIO	41	41
CE PERUGIA	ASCOLI REC.LUCIANI	32	60
	VIDEOCODIFICA PERUGIA	28	
SIN ROMA FIUMICINO	RM FIUMICINO	54	54
ELI COSENZA	COSENZA REC VENETO	26	26
SIN NAPOLI	AVELLINO REC DE SANCTIS	16	28
	BENEVENTO REC COLONNA	6	
	SALERNO REC PARADISO	6	
SIN REGGIO CALABRIA	LAMEZIA TERME	12	26
	REGGIO CALABRIA R SUD	14	
ELI MESSINA	MESSINA REC PISTUNINA	10	49
	RAGUSA REC.ERCOLANO	39	
ELI PALERMO	AGRIGENTO R S.BENEDETT	5	42
	PALERMO	37	
<b>TOTALE</b>		<b>425</b>	

OPERATIONS SERVIZI DI BACK OFFICE \*\*

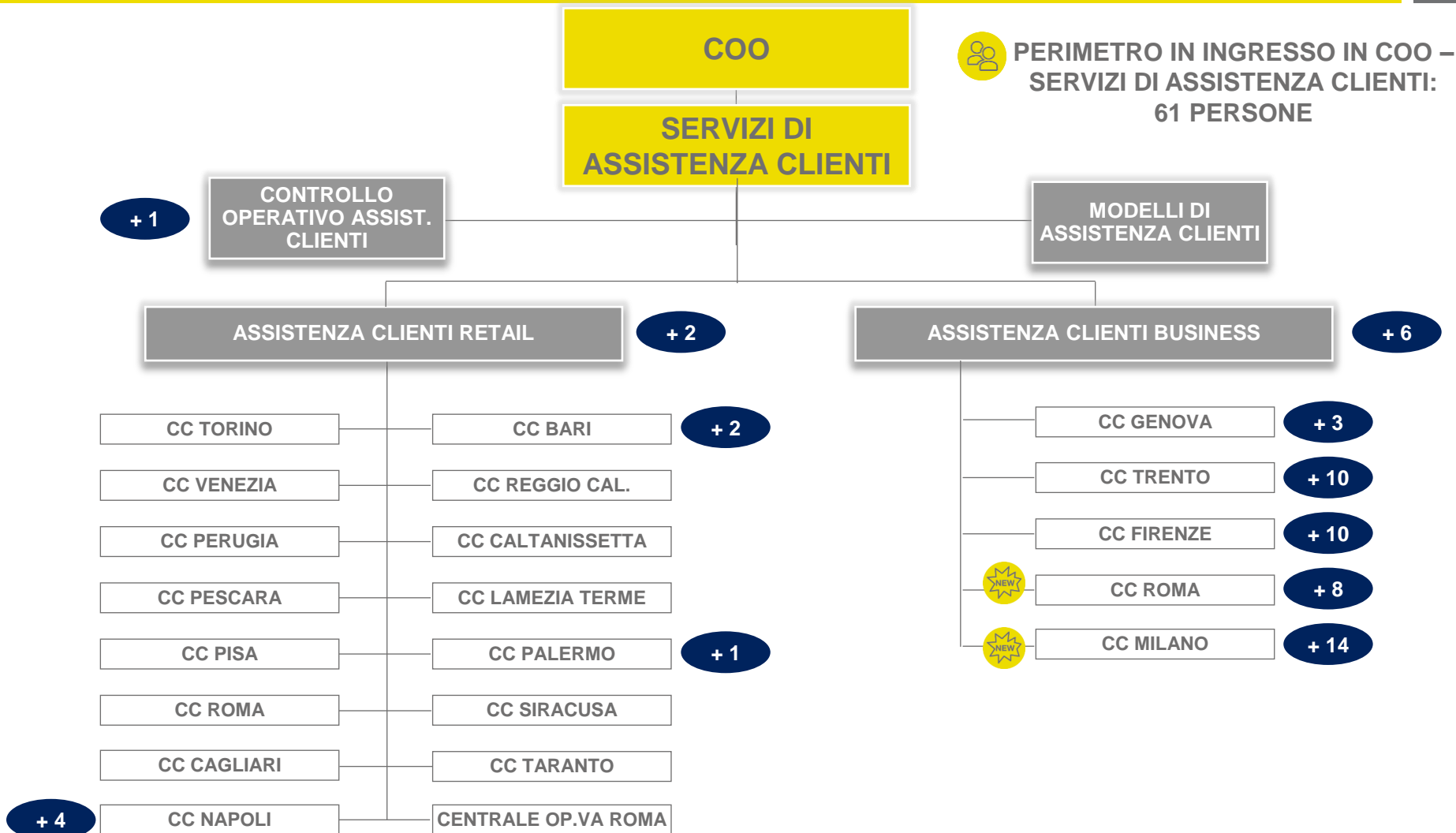
COORDINAMENTO	CENTRO VDC	ORGANICO	
TSC TORINO	LA SPEZIA REC.CRISPI	23	97
	ALESSANDRIA REC.CURIEL	24	
	CUNEO REC DE GASP	21	
	VIDEOCODIFICA VERCELLI	29	
TSC TRIESTE	TRIESTE REC CASALE BIS	29	58
	VIDEOCODIFICA UDINE	29	
TSC BOLOGNA	REGGIO EMILIA REC	20	63
	RIMINI RECAPITO SUD	9	
	ANCONA	10	
TSC FIRENZE	PESARO REC CACCIATORI	24	47
	AREZZO REC.MECENATE	11	
	GROSSETO REC.MARCONI	25	
TSC ROMA	LUCCA REC.PIAGGIA	11	88
	AQ REC.CENTI COLELLA	25	
TSC BARI	TE REC.COLLE ATERRATO	33	30
	CAMPOBASSO R S.GIOVANN	30	
	FOGGIA REC STAZIONE	18	
	LECCE REC LEQUILE	12	
<b>TOTALE</b>		<b>383</b>	

\*12 Centri Servizi – ex PCL

\*\* 14 TSC

# CONFLUENZE IN AMBITO COO/SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI

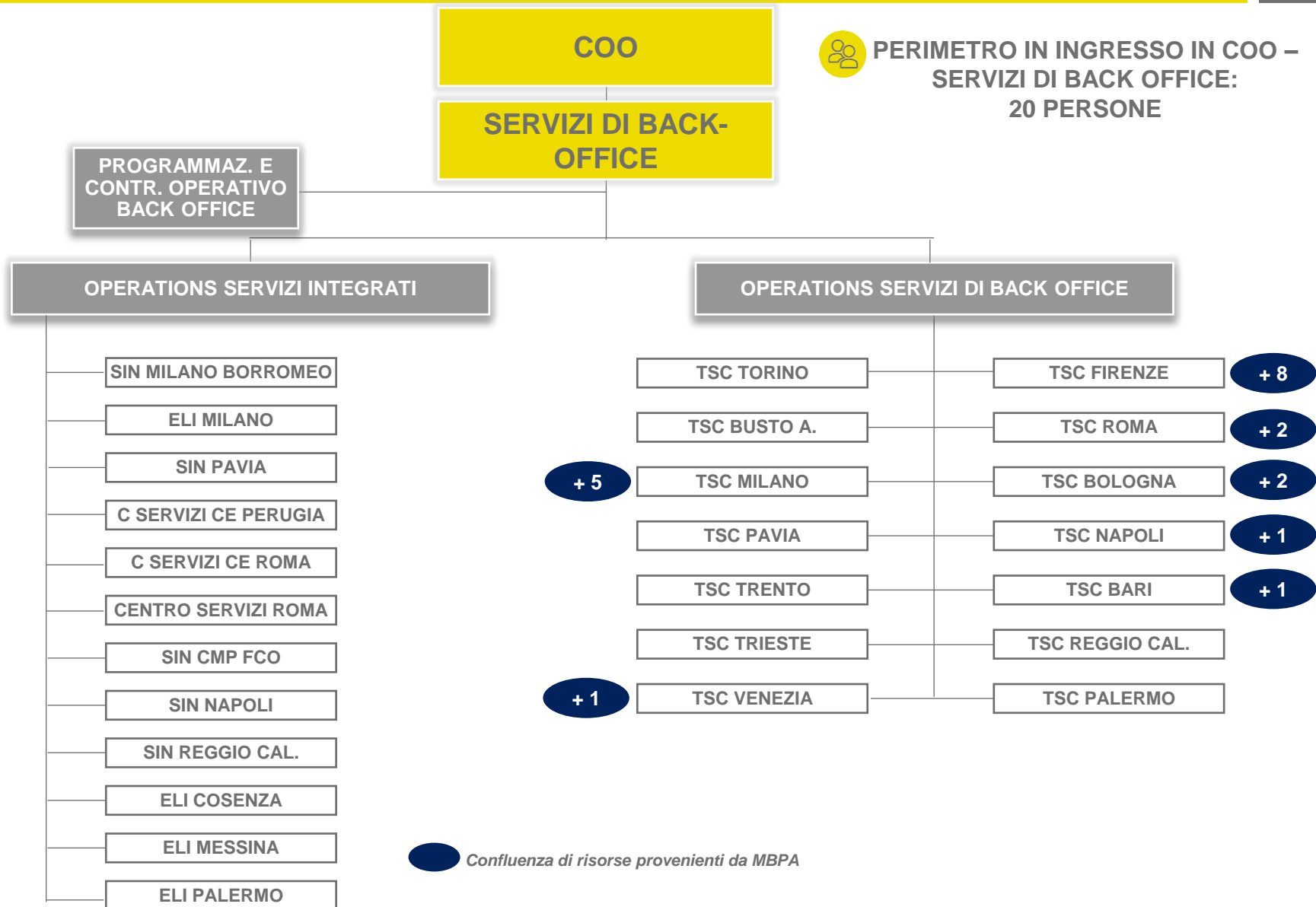
## FOCUS ASSISTENZA CLIENTI



Confluenza di risorse provenienti da MBPA

# CONFLUENZE IN AMBITO COO/SERVIZI DI BACK OFFICE

## FOCUS ATTIVAZIONE DEI CONTRATTI PER I SERVIZI STANDARD





# DETTAGLIO INQUADRAMENTALE DEL PERSONALE APPLICATO NEI SITI OGGETTO DI OTTIMIZZAZIONE

Interpello su base volontaria per sportellizzazioni in ambito MP fino a 160

PROVINCIA	SITO COO	A1	A2	B	C	D	E	F	ACTUAL
BARI	CC BARI	1	3	4	27	0	0	0	35
	TSC BARI	1	5	11	80	10	0	0	107
BOLOGNA	TSC BOLOGNA	1	4	18	32	2	0	0	57
CAGLIARI	CC CAGLIARI	1	1	5	34	0	0	0	41
CALTANISSETTA	CC CALTANISSETTA	1	2	9	69	0	0	0	81
CATANZARO	CC LAMEZIA TERME	1	0	2	19	0	0	0	22
FIRENZE	CC FIRENZE	1	2	6	59	0	0	0	68
	TSC FIRENZE	1	2	15	44	4	0	0	67
NAPOLI	CC NAPOLI	2	4	25	142	9	0	0	182
PAVIA	TSC PAVIA	1	1	3	19	3	0	0	27
PERUGIA	CC PERUGIA	1	0	2	26	0	0	0	29
PISA	CC PISA	1	1	3	39	0	0	0	44
REGGIO CALABRIA	CC REGGIO CALABRIA	1	2	16	97	0	0	0	116
ROMA	TSC ROMA	3	5	42	77	9	0	0	136
TARANTO	CC TARANTO	1	1	4	33	0	0	0	39
TORINO	CC TORINO	1	2	10	54	2	0	0	69
	TSC TORINO	1	2	22	33	3	0	0	61
TRENTO	CC TRENTO	1	0	3	21	0	0	0	25
	TSC TRENTO	1	3	4	38	5	0	0	51
VARESE	TSC BUSTO ARSIZIO	1	2	1	11	2	0	0	17
VENEZIA	CC VENEZIA	1	1	12	96	0	0	0	110
	TSC VENEZIA	1	1	17	1	0	0	0	20

\* Dati espressi in fte

## DETTAGLIO CONFLUENZA RISORSE SEDE CENTRALE

La confluenza è stata definita sulla base delle competenze possedute e delle attività che le risorse seguivano nella funzione di provenienza.

Provenienza	Destinazione	A1	A2	B	C	TOTALE
MBPA	Servizi Assistenza Clienti	3	2	3	1	9
PCL (ex CEM)	Qualità e Customer Experience	1		2		3
	Servizi Assistenza Clienti	3	5	9		17

## Implementazione progetto sportellizzazioni e prossimi passi

28 MAGGIO '18

11 GIUGNO '18

30 GIUGNO '18

OTTOBRE '18



# Posteitaliane

