

Posteitaliane

ULTIMO
22-10-2007

Criteri di determinazione degli organici degli Uffici Postali



CNS – Operazioni e Servizio Clienti

CDMA - metodologia

DESCRIZIONE / METODOLOGIA DI DIMENSIONAMENTO

PROCESSI DI PRODUZIONE DA CONTATTO

Comprende tutte le attività di **front office** direttamente connesse alla vendita di un prodotto/servizio allo sportello e esecuzioni di transazioni. Il dimensionamento di tali attività avviene con logica di tipo „tempi e metodi“ ovvero quantificando il **numero di operazioni ponderate con i tempi medi di accettazione** rilevati su un campione rappresentativo di UP. Comprende anche attività connesse al front end (apertura e chiusura casse, cambio cliente, richiesta informazioni, cambio turno, sovvenzioni, versamenti ecc.)

COMPLETAMENTO PROCESSI DI PRODUZIONE

Comprende tutte le attività **indirette di produzione e strettamente connesse alla operatività di sportelleria**. Si tratta di attività quali la formazione di dispacci, tracciatura, smistamento, lavorazione per casellisti, inesitate, PTBusiness, caricamento ATM, gestione CVP ecc. L'attività viene rilevata attraverso l'identificazione di driver strettamente connessi all'attività e applicando temi medi rilevati su uffici campione

PROCESSI DI SUPPORTO UP

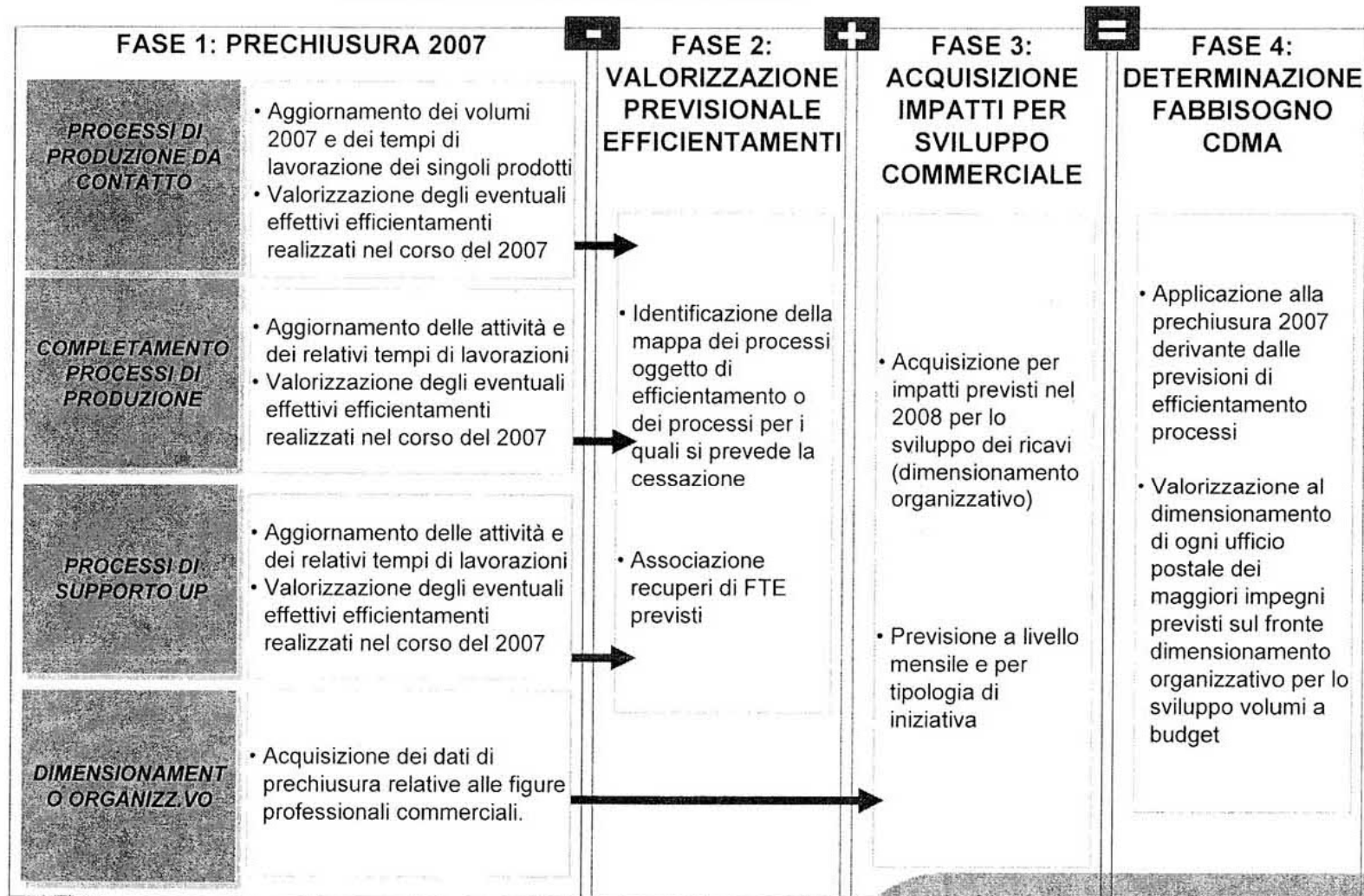
Comprende tutte le **attività di tipo gestionale** e in generale tipiche del DUP. Alcuni esempi: gestione del personale, rendicontazione, gestione di magazzino, gestione dei rapporti con i Clienti, approvvigionamenti moduli e stampati, effettuazione attività di segreteria, gestione di sovvenzioni e versamenti, ecc.

DIMENSIONAMENTO ORGANIZZ.VO

Si tratta di tutte le **figure professionali commerciali** identificate negli uffici postali per il presidio di sale Sprint, Finanziamento, SCCR, Operatori SIS, Responsabile PTB e SCC PMI, Specialisti Sviluppo Commerciale PMI.



CDMA – logiche di aggiornamento



Reengineering processi anno 2007

Descrizione processi oggetto di reengineering anno 2007
<i>Corrispondenza tracciata</i>
<i>Pacchi Postali</i>
<i>Carte Valori Postali</i>
<i>Assegni insoluti e CAI – sperimentazione CCU</i>
<i>Gestione circolari in UP</i>
<i>Concentrazioni su sportelli dedicati di attività specifiche</i>
<i>Accentramento depositi territoriali</i>
<i>Movimento Fondi</i>
<i>Normativa e manuale on-line</i>
<i>Centro unico archiviazione Scanzano</i>
<i>Vaglia circolare</i>
<i>Buoni Fruttiferi Postali</i>
<i>Successioni- accentramento</i>
<i>Rendicontazione foglietti cambiari</i>
<i>Corrispondenza tracciata- normalizzazione processo</i>
<i>Pacchi- normalizzazione processo</i>
<i>Prestiti e mutui</i>

**Totale
2007:**

1571 FTE

+ 2088 2008

TOT - 3659

PASSA GIÀ ALLA
COO 1200 ?
Riorganizza Lion



Previsioni di reengineering anno 2008

Descrizione progetti di reengineering anno 2008
<i>Titoli/Spese di giustizia</i>
<i>Riscossione Effetti</i>
<i>Pignoramenti e fallimenti</i>
<i>Corrispondenza tracciata (NSP)</i>
<i>Prestiti e mutui</i>
<i>Apertura conto corrente</i>
<i>Stampe di fine giornata</i>
<i>Successioni</i>
<i>Sviluppo TSC</i>
<i>Antiriciclaggio</i>
<i>Processi operativi e di funzionamento</i>
<i>Ricerca titoli</i>
<i>Bilanciamento carichi di lavoro TSC</i>

**Totale
2008:
2088 FTE**

