

Zone di Servizio Minori

Documento di sintesi

Roma, 14 maggio 2007

Chief Network and Sales Office

| Posteitaliane

Contenuti del documento

Il documento contiene:

- premessa e criteri seguiti per il consolidamento delle ZDS rispetto al primo rilascio;
- criteri generali per la composizione delle ZSM
- evidenze numeriche di sintesi.

Premessa, considerazioni di sintesi *

La creazione delle Zone di Servizio Minori come noto è nata per l'esigenza di **ottimizzare la gestione operativa del territorio.**

L'obiettivo è quello di creare **raggruppamenti di uffici** da gestire congiuntamente per superare la visione puntiforme della rete territoriale, adottando modelli di servizio congiunti e replicabili nelle diverse realtà italiane.

In tal modo si ottiene il **duplice effetto di miglioramento della gestione senza tralasciare le caratteristiche e le esigenze della Clientela degli uffici postali.**

** riprese dalla documentazione di progetto ufficiale delle precedenti riunioni svolte*

Premessa, considerazioni di sintesi *

Alcune tra le principali opportunità generate dal cambiamento del modello ZSM

Maggiore integrazione: si entra a far parte del modello zona di servizio, con la possibilità di condividere obiettivi, conoscenze, informazioni e di confrontarsi con i colleghi.

Crescita della professionalità e delle competenze perché aumentano le opportunità di affiancamento on the job ai colleghi e vi è maggiore facilità di accesso alle iniziative formative

Possibilità di gestire meglio il proprio tempo nell'ottica della programmazione e fruizione delle ferie di zona di servizio

Più partecipazione attiva al raggiungimento dei risultati di squadra e riconoscimento economico dello sforzo commerciale sinergico

Premessa, considerazioni di sintesi *

Razionalizzazione dei costi di modulistica, cancelleria e materiali di consumo attraverso l'estensione della procedura di approvvigionamento per Zona di Servizio

Standardizzazione delle lavorazioni e del funzionamento dell'UP (ad es. archiviazione di documenti) che facilita l'operatività degli operatori di front end

Ottimizzazione della gestione delle risorse operanti negli UP in una logica di zona per la programmazione e fruizione delle ferie per the job e l'affiancamento a colleghi esperti ed abituati a svolgere tutte le tipologie di servizi offerti e facilitazione ad accedere ai corsi di addestramento in modalità eLearning

Opportunità di sviluppo commerciale del mercato locale attraverso la previsione e l'introduzione di figure di vendita (es. SSC itinerante) per lo sviluppo di ricavi in una logica di Zona

Criteri per il consolidamento delle ZDS

Il lavoro di consolidamento delle Zone di Servizio Minori, rispetto al disegno di composizione iniziale, è stato necessario per apprezzare in modo coerente le “specificità” territoriali.

A tal fine il percorso che è stato fatto è il seguente:

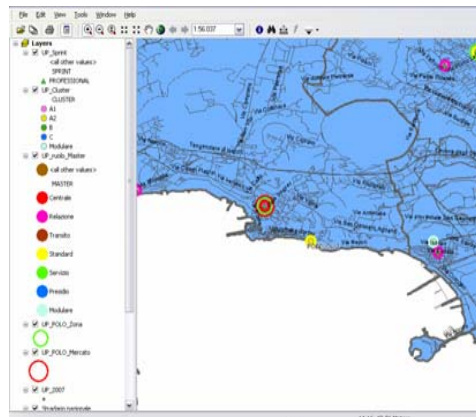
- definizione dei criteri generali delle ZDS a livello centrale;
- rilascio strumenti di supporto per l'attività di consolidamento.
- consolidamento territoriale attraverso un processo di lavoro che ha tenuto conto delle principali specificità locali;
- condivisione complessiva.

Processo di lavoro

La rimodulazione delle ZSM, a livello territoriale è stata svolta attraverso il seguente processo:

- Analisi e proposte dalle Filiali attraverso la procedura dedicata “Consolidamento ZDS” ed **invio alle funzioni di Country / RUR.**
- Analisi di coerenza ed **invio alle funzioni di CNS Centrale per una verifica complessiva.**

Strumento Cartografico ArcReader



Software “Consolidamento ZDS”



Contenuti del documento

Il documento contiene:

- criteri seguiti per il consolidamento delle ZDS rispetto al primo rilascio;
- criteri generali per la composizione delle ZSM
- evidenze numeriche di sintesi.

Caratterizzazione Zone di Servizio Minori

1. Composizione delle Zone di Servizio (1/3)

Tutte le Zone di Servizio Minori sono caratterizzate:

- da un **UP denominato POLO** che ha la responsabilità degli UP denominati Satelliti:
- da più **UP denominati satelliti** che sono, sotto il profilo organizzativo, coordinati dall'UP POLO.
- le **ZSM sono composte** da 557 UP individuati come UP "POLO" e circa 2.960 UP denominati "Satelliti".

Caratterizzazione Zone di Servizio Minori

2. Composizione delle Zone di Servizio (2/3)

- ✓ Per garantire un'ottimale strutturazione dei processi gestionali, operativi e commerciali le Zone di Servizio in linea generale sono caratterizzate da:

- una composizione di minimo 4 UP ad massimo 13 UP

- UP Monoperatore: 73%

- UP Ruolo Master “Servizio”-”Presidio” 76%

- contiguità territoriale

Caratterizzazione Zone di Servizio Minori

3. Composizione delle Zone di Servizio (3/3)

L'UP Polo funge da UP di riferimento della Zona di Servizio e si adopera per garantire lo sviluppo del mercato di zona. L'UP scelto come Polo in linea generale risponde ai seguenti requisiti:

- ✓ è identificato nell'UP più importante commercialmente, in quanto è posizionato in zone altamente attrattive del mercato. Pertanto in linea generale corrisponde all'UP con il **Ruolo Master più elevato rispetto** al resto degli UP della Zona di Servizio;
- ✓ in linea generale appartiene al **CLUSTER 2007 UP** più elevato rispetto agli altri UP della Zona di Servizio;
- ✓ è abilitato al metodo di vendita Sprint e/o alla vendita dei prodotti relazionali tipo Prestiti, Mutui, Fondi, PosteVita, ecc. Se al momento non è abilitato, previa analisi commerciale per la verifica del potenziale della ZSM, lo potrà essere attraverso la modalità dell'SSC itinerante.

Contenuti del documento

Il documento contiene:

- criteri seguiti per il consolidamento delle ZDS rispetto al primo rilascio;
- criteri generali per la composizione delle ZSM
- evidenze numeriche di sintesi.

Caratterizzazione Zone di Servizio Minori

COUNTRY	N° ZSM
CENTRO	65
CENTRO 1	56
CENTRO NORD	40
LOMBARDIA	50
NORD EST	101
NORD OVEST	129
SUD	79
SUD 1	31
SUD 2	6
Totale	557

Caratterizzazione Zone di Servizio Minori

CLUSTER UP Satellite ZSM	
CLUSTER CONSOLIDATO 2007	N° UP
B	795
C	1.840
modulare	328
Totale	2.963

Caratterizzazione Zone di Servizio Minori

Impatti sulla classificazione UP 2007

UP POLO	N° UP	%
cluster invariato:	443	80%
da B a A2:	114	20%
TOTALE ZSM	557	100%