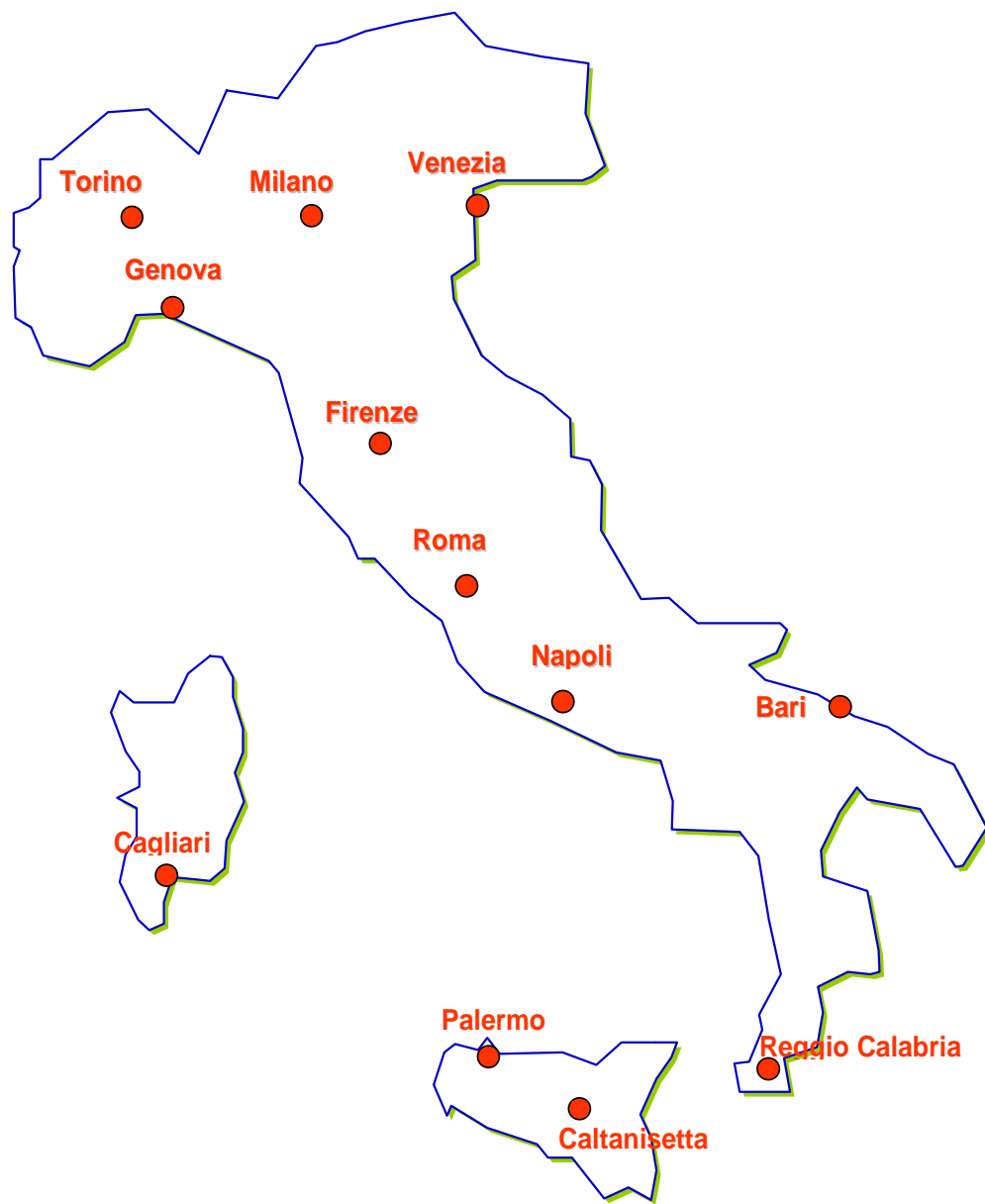


## Servizi al Cliente e Qualità



# Organizzazione SCQ: dislocazione territoriale operatori

TOTALE FTE: 1208  
Dato aggiornato a marzo 2009



## Servizi in erogazione

- ➔ Il Contact Center di Poste Italiane è una struttura preposta alla gestione della relazione con il Cliente.
  - Eroga principalmente servizi di assistenza alla clientela per:
    - informazioni sui prodotti e servizi di poste Italiane: servizi postali, servizi finanziari, servizi internet, Poste Shop, Poste Mobile, Mondo Bancoposta
    - Reclami
    - Servizio accettazione telegrammi (186)
  - Svolge il servizio di assistenza ai 14.000 uffici postali
  - Svolge servizi integrati di call center (inbound/outbound) per Enti/istituzioni pubbliche:
    - Ministero delle Comunicazioni
    - Ministero del Welfare
    - Ministero dei Trasporti
    - Ministero dell'Economia e delle Finanze
    - Protezione Civile



## Gara Europea per servizi di Contact Center

Al fine di rispondere tempestivamente e con flessibilità alle esigenze di erogazione di nuovi servizi di customer services non realizzabili con le sole risorse interne e per garantire un migliore livello di servizio complessivo, è stata bandita una gara europea con l'obiettivo di selezionare - con criteri trasparenti e con la garanzia dell'applicazione delle migliori condizioni economiche di mercato - più fornitori qualificati tra gli operatori del settore.

Il ricorso a fornitori esterni per lo svolgimento di servizi ad integrazione e supporto della operatività interna, costituisce una ordinaria modalità utilizzata in tutti i settori aziendali e si pone in continuità anche con quanto operato negli esercizi precedenti dalla struttura *Customer Services*. La gara prevede l'assegnazione di un Accordo Quadro non impegnativo per Poste Italiane che consentirà di avere la disponibilità – in tempi coerenti con le esigenze che dovessero manifestarsi - di un bacino di operatori.

Ferma restando quindi la piena e continua operatività delle strutture interne, la disponibilità di ulteriori supporti consentirà l'attivazione di nuovi servizi e l'attuazione di politiche di efficientamento e razionalizzazione delle attività impiegando le risorse interne sui servizi a valore aggiunto e ad alta specializzazione.



Il Bando di Gara Europea (Accordo Quadro) per l'acquisto di servizi di Contact Center si inserisce nell'attuale percorso di evoluzione del Customer Care di Poste Italiane che, avendo come obiettivi l'efficiamento dei servizi erogati ed il contenimento dei costi, si realizza anche attraverso:

- **l'evoluzione dell'infrastruttura tecnologica** che ha come obiettivo l'aggiornamento tecnologico/applicativo degli asset dal punto di vista dei servizi, telefonico e di network (Investimenti già approvati). Gli obiettivi di tale realizzazione sono:
  - Creazione di una piattaforma flessibile e modulare in grado di gestire tutti i servizi e le funzionalità di contact Center in modo integrato con i processi aziendali di poste Italiane.
  - Ottimizzazione dei tempi di attivazione dei servizi
- **l'evoluzione del servizio 186** che viene attuato attraverso l'automazione di alcune fasi del processo di erogazione di dettatura telegrammi, della nuova piattaforma e della predisposizione dell'outsourcing (Investimenti già approvati)
- **l'estensione** eventuale dell'erogazione dei Servizi in modalità **Telelavoro**.



- ➔ Nel 2008 la struttura Contact Center ha gestito con proprie risorse circa 17,8 mil. di chiamate.
- ➔ La previsione 2009 per i servizi in erogazione si attesta su volumi di contatti non inferiori al 2008, oltre ai servizi per le strutture commerciali sui servizi finanziari e sui servizi di telemarketing.
- ➔ Ulteriori sviluppi potrebbero derivare dai rapporti commerciali con Enti e Istituzioni pubbliche e/o da nuove esigenze delle Società del Gruppo Poste Italiane, in parte in fase di attivazione.



- ➔ Nel 2009 è previsto un piano di investimenti per la realizzazione della nuova infrastruttura tecnologica a supporto del Customer Services.
- ➔ Tali realizzazioni consentiranno di superare gradualmente gli attuali vincoli legati alla rigidità dell'infrastruttura che determina elevati costi di manutenzione, scarsa flessibilità nell'ottimizzazione dei servizi e difficoltà nella attivazione di nuovi servizi integrati e multicanale.
- ➔ Ulteriori interventi sono previsti per l'automazione parziale del servizio di accettazione telegrammi.



## Organizzazione: previsioni variazioni organico attuale

<b>Piano Sportellizzazioni da SCQ Operatori telefonici</b>	
<b>Contact Center</b>	<b>Sportelleria</b>
<b>Roma</b>	<b>37</b>
<b>Firenze</b>	<b>-</b>
<b>Genova</b>	<b>5</b>
<b>Milano</b>	<b>1</b>
<b>Torino</b>	<b>4</b>
<b>Venezia</b>	<b>-</b>
<b>Napoli</b>	<b>35</b>
<b>Bari</b>	<b>4</b>
<b>Cagliari</b>	<b>-</b>
<b>R.Calabria</b>	<b>-</b>
<b>Calt.tta</b>	<b>5</b>
<b>Palermo</b>	<b>9</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

Sulla base delle richieste volontarie di riallocazione presso la sportelleria UP pervenute a RUO da parte degli operatori, è previsto un piano di trasferimenti a breve termine (maggio 2009) fino a 100 risorse





L'analisi delle performance e l'analisi delle potenzialità delle capacità operative delle strutture interne, evidenziano margini di miglioramento.

Possibili azioni di ottimizzazione e razionalizzazione delle strutture attraverso:

- ➔ Variazione tipologie turni (orario e mix attività)
- ➔ focalizzazione delle risorse sui servizi a maggiore valore aggiunto
- ➔ Telelavoro

