

---

# **IL NUOVO SISTEMA DEI CUAS DI BANCOPOSTA**

*Scenario di riferimento, presentazione dei risultati ottenuti e delle azioni  
da intraprendere per il futuro*

**Incontro con le Organizzazioni Sindacali**

Novembre 2002

---

---

## AVEVAMO DETTO UN ANNO FA....

---

*Il Progetto “Nuova Organizzazione dei CUAS di BancoPosta” è per noi di fondamentale importanza perché ci permetterà di migliorare il servizio offerto ai clienti accorciando i tempi di accrediamento dei bollettini sui conti correnti. Razionalizzeremo i compiti dei CUAS con la creazione di strutture specializzate nelle singole attività affinché ogni lavoratore possa avere un referente specifico ed un alto livello di specializzazione.*

---

NUOVO SISTEMA DEI CUAS DI BANCOPOSTA

*Analisi dello scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*

Servizio Risorse Umane BancoPosta

Novembre 2002

# LO SCENARIO DI RIFERIMENTO

---

Ad oggi viene confermato il nostro **OBIETTIVO**

**MIGLIORARE LE PERFORMANCES DEL SISTEMA DEI CUAS**

**ATTRAVERSO**

- **Competitività: proseguire nel cammino intrapreso per adeguare continuamente il costo del bollettino ai valori imposti dal mercato**

**NO MOBILITÀ? E NO ESUBERI**

- **Qualità**
  - ↳ in termini di controllo flusso operativi/contabili
  - ↳ in termini di fornitura di servizi dedicati al segmento di clientela **Top**
  - ↳ gestione delle “eccezioni” in tempi rapidi

- **Miglioramenti tecnologici sul processo**

---

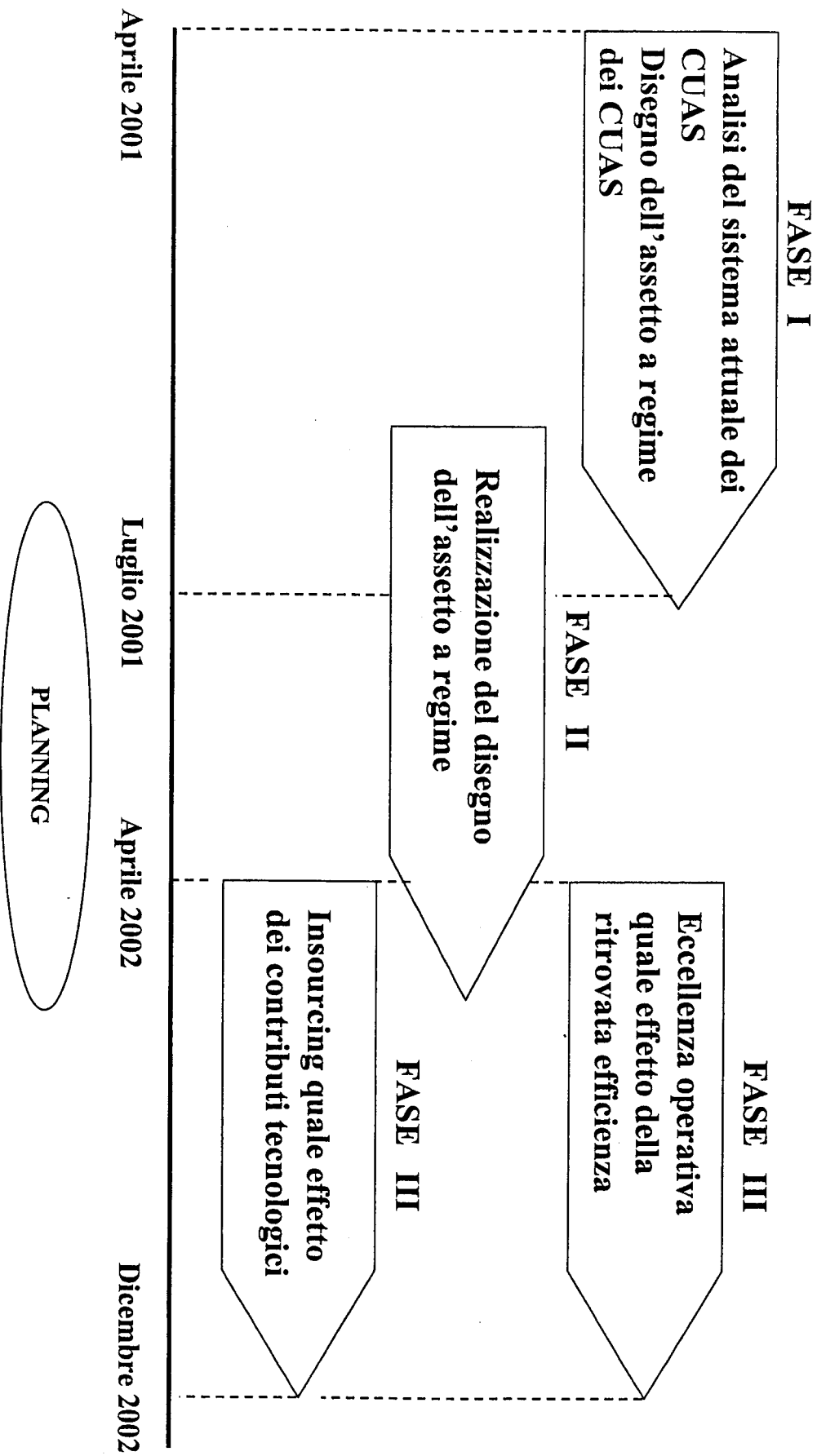
**NUOVO SISTEMA DEI CUAS DI BANCOPOSTA**

*Analisi dello scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*

**Servizio Risorse Umane BancoPosta**

Novembre 2002

# IL PROGETTO



## NUOVO SISTEMA DEI CUAS DI BANCOPOSTA

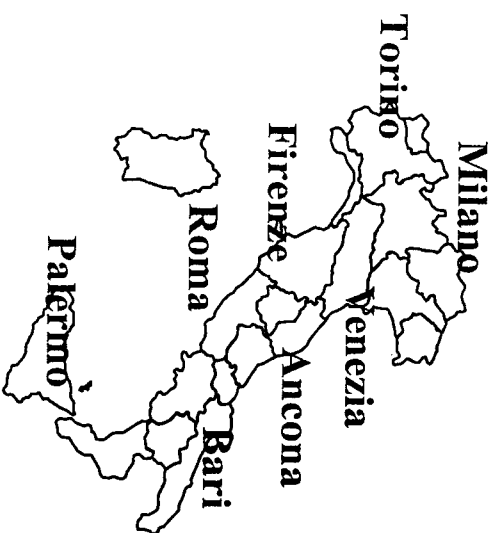
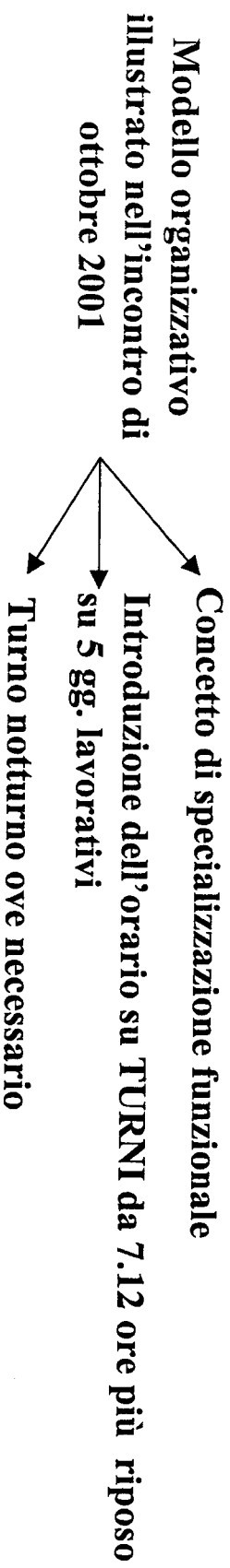
*Analisi dello scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*

Servizio Risorse Umane BancoPosta

Novembre 2002

# IL PERCORSO DI RELAZIONI INDUSTRIALI INTRAPRESO

Dopo la presentazione del progetto alle OO.SS. Nazionali è stato adottato un percorso di relazioni industriali *ad hoc* per la diffusione delle informazioni a tutti gli interlocutori sindacali delle realtà territoriali coinvolte nel progetto di cambiamento organizzativo dei CUAS



14 specifici  
incontri  
con le  
OO.SS.  
territoriali

- CUAS Ancona 9 ottobre – 6 dicembre 2001
- CUAS Milano 12 ottobre – 19 dicembre 2001
- CUAS Venezia 15 ottobre 2001
- CUAS Firenze 16 ottobre – 21 dicembre 2001
- CUAS Palermo 18 ottobre 2001 – 20 febbraio 2002
- CUAS Bari 26 ottobre – 7 dicembre 2001
- CUAS Torino 5 - 28 novembre 2001
- CUAS Roma 26 novembre 2001

**NUOVO SISTEMA DEI CUAS DI BANCOPOSTA**

*Analisi dello scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*

Servizio Risorse Umane BancoPosta

Novembre 2002

---

# I RISULTATI RAGGIUNTI NELLA FASE II.

I PRINCIPALI OBIETTIVI RAGGIUNTI CON IL COMPLETAMENTO DELLA FASE II.  
ALLA LUCE DELLA SOSTANZIALE CONFERMA DEL VOLUME DEI BOLLETTINI  
ACCETTATI

● REALIZZAZIONE DEL NUOVO PERIMETRO DI ATTIVITA' DEI CUAS

● REALIZZAZIONE DEL NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO DEI CUAS

● MIGLIORAMENTO DELL'OPERATIVITA'

---

## NUOVO SISTEMA DEI CUAS DI BANCOPOSTA

*Analisi dello scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*

Servizio Risorse Umane BancoPosta

Novembre 2002

# I RISULTATI RAGGIUNTI NELLA FASE II°

## REALIZZAZIONE DEL NUOVO PERIMETRO CUAS

Trasformato i CUAS dal loro ruolo tradizionale a Centri specializzati per la lavorazione *core business* del bollettino anche come risposta al lancio sul mercato di prodotti analoghi dei *competitors*

Concluso il trasferimento dal CUAS delle attività non attinenti al bollettino

Maggiore focalizzazione dell'attività del CUAS sulla lavorazione *core business* del bollettino

Maggior specializzazione delle risorse sulle diverse fasi dell'attività

Entro novembre sarà trasferito l'EUROgiro presso il CUAS Toscana

NUOVO SISTEMA DEI CUAS DI BANCOPOSTA

*Analisi dello scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*

Servizio Risorse Umane BancoPosta

Novembre 2002

# I RISULTATI RAGGIUNTI NELLA FASE II°

## REALIZZAZIONE DEL NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO DEI CUAS

Con l'avvio del progetto sono state standardizzate su ciascun CUAS le modalità operative al fine di rendere monitorabile e comparabile il processo stesso

E' stata adottata un'organizzazione del lavoro su due turni

per una copertura più efficiente della giornata  
maggiormente rispondente alla variazione dei volumi

E' stata creata centralmente una struttura di supporto alla implementazione e monitoraggio del processo

Oggi tutti i CUAS operano con una modalità operativa comune

da centri isolati a "sistema"

### NUOVO SISTEMA DEI CUAS DI BANCOPOSTA

*Analisi dello scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*

Servizio Risorse Umane BancoPosta

Novembre 2002



---

# I RISULTATI RAGGIUNTI NELLA FASE II°

---

## MIGLIORAMENTO DELL'OPERATIVITA'

- ▶ Attraverso l'analisi del processo sono stati definiti e consolidati gli obiettivi interni (*benchmark*) ai quali tendere in ciascuna fase della lavorazione del bollettino
- ▶ E' stato creato un *report* interno (*Tableau de Bord*) che permette oltre il monitoraggio del processo anche un maggior coinvolgimento della periferia in una gestione più efficace ed efficiente
- ▶ Oggi i Centri per la lavorazione del bollettino lavorano secondo un modello matematico di comportamenti che consente di effettuare simulazioni preventive
- ▶ Allibramento veloce allo sportello relativamente ai bollettini premarcati

---

NUOVO SISTEMA DEI CUAS DI BANCOPOSTA

*Analisi dello scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*

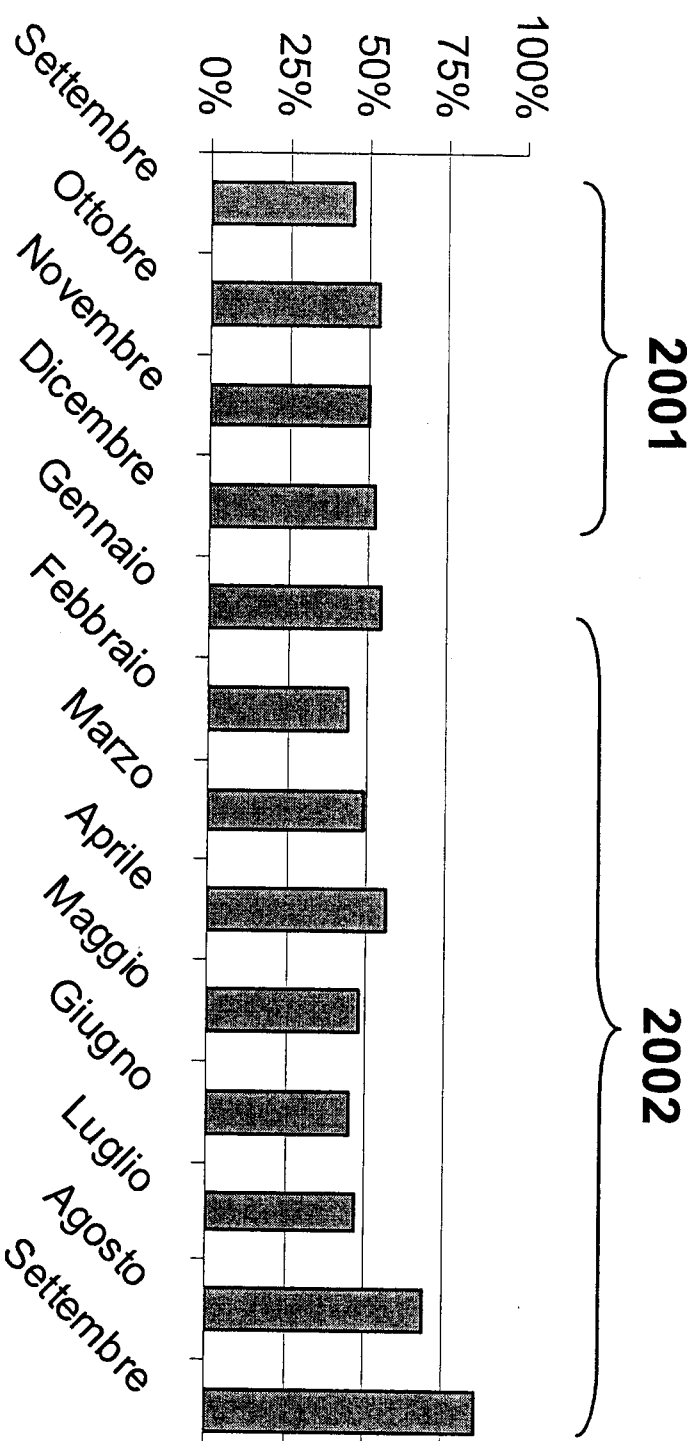
Servizio Risorse Umane BancoPosta

Novembre 2002

# I RISULTATI RAGGIUNTI NELLA FASE II.

## MIGLIORAMENTO DELL'OPERATIVITA'

Andamento produttività media 2001 - 2002



**NUOVO SISTEMA DEI CUAS DI BANCOPOSTA**

*Analisi dello scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*

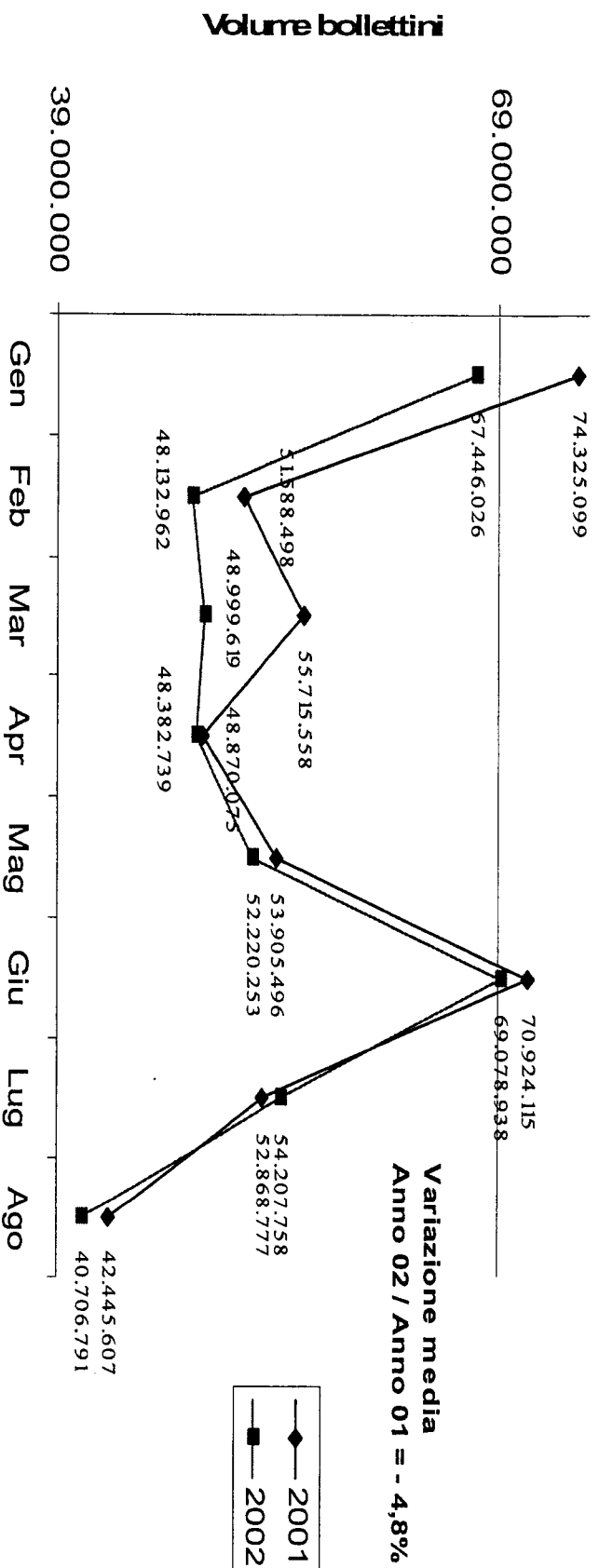
**Servizio Risorse Umane BancoPosta**

Novembre 2002

# I RISULTATI RAGGIUNTI NELLA FASE II°

## CONFERMA DEL VOLUME DI BOLLETTINI ACCETTATI

Bollettini accettati - Andamento 2001 - 2002



Fonte: Controllo di Gestione - I dati riferiti a Luglio ed Agosto 2002 sono flash

**NUOVO SISTEMA DEI CUAS DI BANCOPOSTA**

*Analisi dello scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*

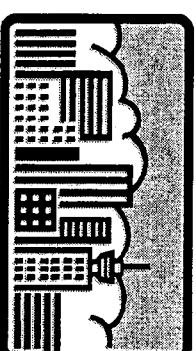
Servizio Risorse Umane BancoPosta

Novembre 2002

# I RISULTATI RAGGIUNTI NELLA FASE II°

## GLI SVILUPPI ULTERIORI DEL PROGETTO NEL CORSO DELLA FASE II°

LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO  
“VALORIZZAZIONE E POTENZIAMENTO  
DELLE OPERATIONS” DI BANCOPOSTA

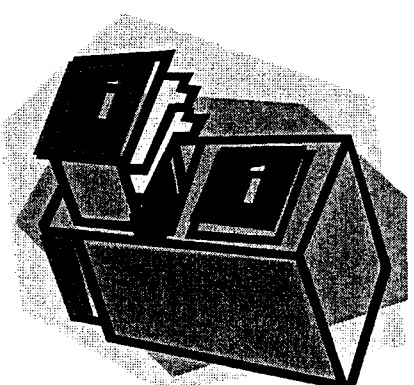


CUAS Lazio

AFFIDAMENTO DELL'ARCHIVIO  
NAZIONALE ALL'INTERNO DEL  
GRUPPO POSTE ITALIANE

**SDPA**  
EXPRESS COURIER

Stabilimento di  
Scanzano



**NUOVO SISTEMA DEI CUAS DI BANCOPOSTA**

*Analisi dello scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*

**Servizio Risorse Umane BancoPosta**

Novembre 2002

# I RISULTATI RAGGIUNTI NELLA FASE II°

---

## LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO “VALORIZZAZIONE E POTenziAMENTO DELLE OPERATIONS” DI BANCOPOSTA

La riconversione del CUAS di Roma è perfettamente coerente con il piano  
annunciato e con i risultati raggiunti

☐ Dopo avere raggiunto l'efficienza era necessario potenziare la struttura centrale della Direzione Operazioni per dare risposte efficaci alle problematiche dei CUAS

☐ E' stata trasformata la struttura del CUAS Lazio in un Centro Operativo della Direzione Operazioni della Divisione BancoPosta

---

### NUOVO SISTEMA DEI CUAS DI BANCOPOSTA

*Analisi dello scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*

Servizio Risorse Umane BancoPosta

Novembre 2002

# I RISULTATI RAGGIUNTI NELLA FASE II.

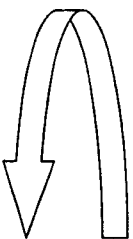
LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO  
“VALORIZZAZIONE E POTENZIAMENTO  
DELLE OPERATIONS” DI BANCOPOSTA

E' stato implementato uno specifico percorso di  
Relazioni Industriali con le OO.SS. del Lazio

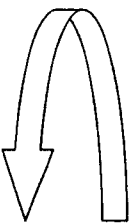


Accordo dell'11  
settembre 2002

CHE HA PERMESSO



L'INTEGRAZIONE DEL PERSONALE DEL CUAS NELLA STRUTTURA  
CENTRALE DELLA DIREZIONE OPERAZIONI CONTEMPERANDO  
OVE POSSIBILE LE RICHIESTE DEI LAVORATORI



LA RIQUALIFICAZIONE PROFESSIONALE DI TUTTO PERSONALE  
COINVOLTO

Circa 14.000 ore di  
formazione

- Office Automation
- Formazione specifica sulle logiche del progetto organizzativo
- Moduli specialistici connessi alla nuova attività affidata

NUOVO SISTEMA DEI CUAS DI BANCOPOSTA

*Analisi dello scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*

Servizio Risorse Umane BancoPosta

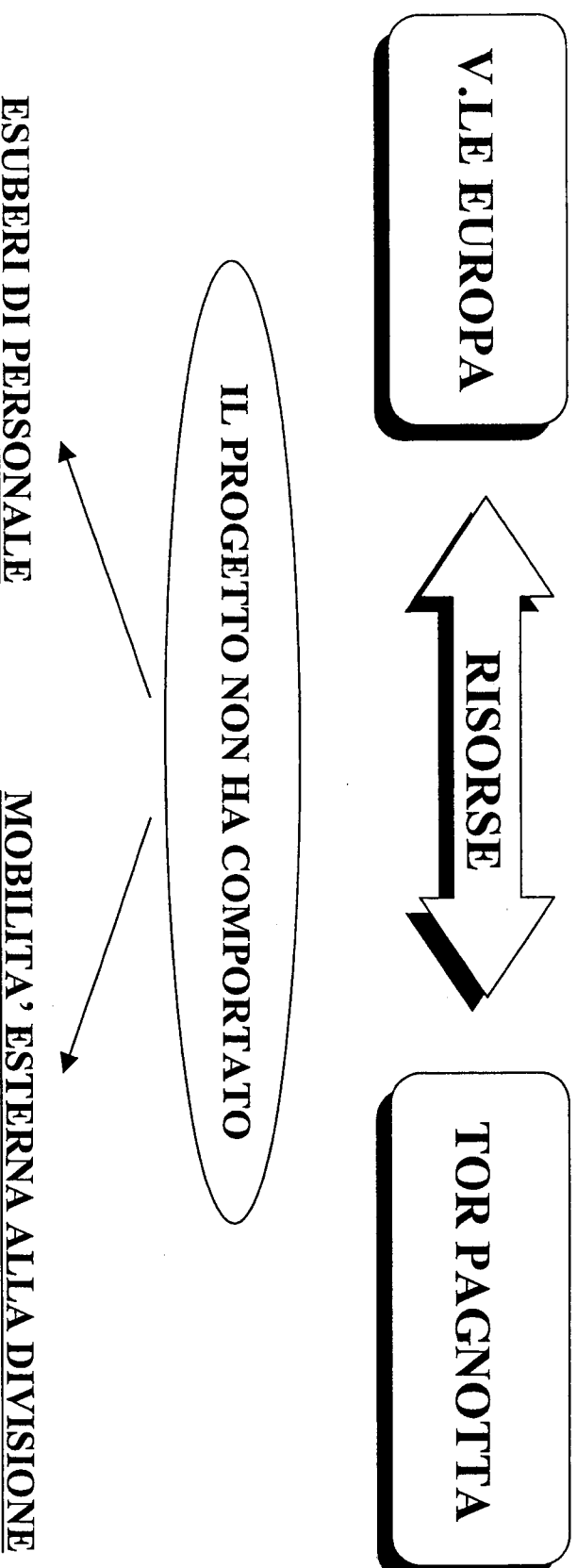
Novembre 2002

# I RISULTATI RAGGIUNTI NELLA FASE II°

---



L'INTEGRAZIONE DEL PERSONALE DEL CUAS NELLA STRUTTURA CENTRALE DELLA DIREZIONE OPERAZIONI



Proseguendo nel cammino intrapreso con il progetto “Nuova Organizzazione del lavoro dei CUAS” sono state salvaguardate e valorizzate le esperienze delle risorse umane BancoPosta ed in particolare dei lavoratori del CUAS che sono stati tutti inseriti nelle nuove attività della Direzione Operazioni in ottica *people care*

---

PROGETTO “VALORIZZAZIONE E POTENZIAMENTO DELLE OPERATIONS” di BANCOPOSTA

*Scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*

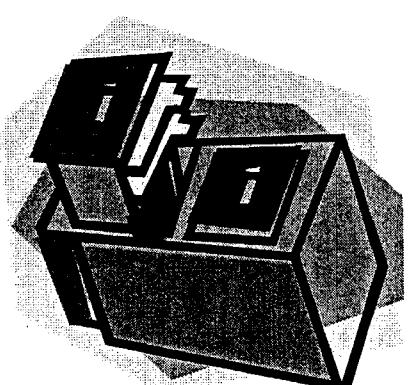
Novembre 2002

# I RISULTATI RAGGIUNTI NELLA FASE II°

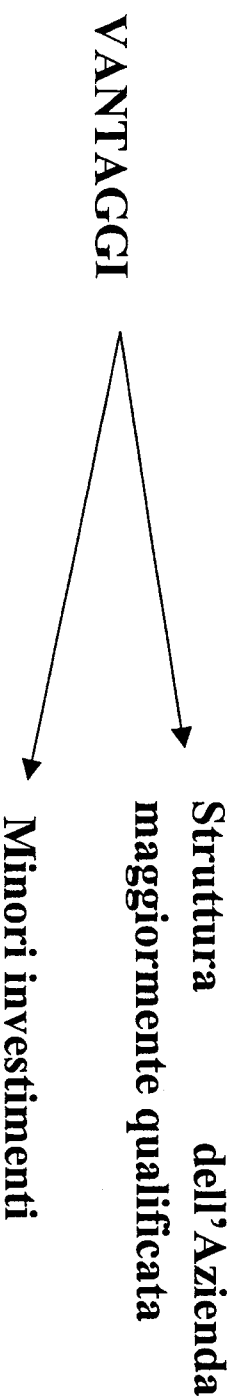
**AFFIDAMENTO DELL'ARCHIVIO  
NAZIONALE ALL'INTERNO DEL  
GRUPPO POSTE ITALIANE**

**SDPA**  
EXPRESS COURIER

Stabilimento di  
Scansano



**E' stato accentrato sulla sede di Scansano della SDA l'Archivio Centrale dei CUAS**



**NUOVO SISTEMA DEI CUAS DI BANCOPOSTA**

*Analisi dello scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*

**Servizio Risorse Umane BancoPosta**

**Novembre 2002**



---

# I PROSSIMI PASSI: LA FASE III°

## LE ATTIVITÀ PREVISTE PER IL FUTURO

● ESTENSIONE DELL'ALLIBRAMENTO DA SPORTELLLO

● AVVIO DELLA VERIFICA ELETTRONICA

● PROGETTO BRIDGE

● INSOURCING DI ATTIVITÀ'

---

**PROGETTO "VALORIZZAZIONE E POTENZIAMENTO DELLE OPERATIONS" di BANCOPOSTA**

*Scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*

Novembre 2002

# I PROSSIMI PASSI: LA FASE III°

---

## ESTENSIONE DELL'ALLIBRAMENTO DA SPORTELLO

Sulla scorta dei positivi risultati ottenuto con l'esperienza effettuato sui bollettini pre marcati valuteremo la possibilità di estendere l'allibramento da sportello anche alle rimanenti tipologie di bollettini

**OBIETTIVO**  Migliorare la Qualità con il recupero del 25% degli errori effettuati allo sportello

## AVVIO DELLA VERIFICA ELETTRONICA

Attraverso l'introduzione di strumenti tecnologici trasformeremo l'attuale processo fortemente manuale in processo informatico/specialistico

 E' in corso una serie di test per valutare i risultati positivi derivanti dall'introduzione della verifica elettronica

---

PROGETTO "VALORIZZAZIONE E POTENZIAMENTO DELLE OPERATIONS" di BANCOPOSTA

*Scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*

Novembre 2002

# I PROSSIMI PASSI: LA FASE III°

---

## PROGETTO BRIDGE

Il nuovo progetto di quadratura contabile ha portato alla creazione di nuovi strumenti informativi e di procedure operative per semplificare la gestione delle differenze tra i dati registrati nei partitari di BancoPosta e i dati contabili

Giornalmente la Direzione Operazioni di BancoPosta esamina le squadrature che emergono dal confronto effettuato da un apposito applicativo, tra i dati della contabilità degli uffici postali, aperti per le varie forme tecniche (assegni, vaglia, C/C, ecc.), con quanto recepito nei partitari centrali.

Se si dovesse rilevare una squadratura tra le due informazioni, il servizio interessato interviene per sanarla

---

**NUOVO SISTEMA DEI CUAS DI BANCOPOSTA**

*Analisi dello scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*

Servizio Risorse Umane BancoPosta

Novembre 2002

---

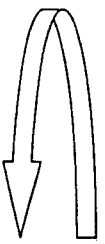
## I PROSSIMI PASSI: LA FASE III°

---

### INSOURCING DI ATTIVITA'

Questa fase sarà possibile realizzarla solo in presenza dei cambiamenti tecnologici attualmente in fase di studio e alla conseguente verifica dell'impatto organizzativo che questi produrranno sul processo

Il mantenimento del presidio sulle attività *core business* legate al ciclo del bollettino insieme ad una crescente enfasi su attività "nuove" legate allo sviluppo dei prodotti finanziari di BP permetterà comunque di garantire



**EMPLOYABILITY**



con nuovo **EMPLOYMENT**

---

**NUOVO SISTEMA DEI CUAS DI BANCOPOSTA**

*Analisi dello scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*


Servizio Risorse Umane BancoPosta

Novembre 2002

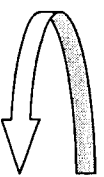
# I PROSSIMI PASSI: LA FASE III°

## INSOURCING DI ATTIVITA'

### LA FASE SUCCESSIVA SARA'

 Aumentare i processi di riconversione delle risorse BP da dedicare ad attività al alto valore aggiunto di tipo specialistico

 Accompagnare tali processi di riconversione ad interventi di riqualificazione professionale



**CON L'OBIETTIVO DI RECUPERARE ATTIVITA' ATTUALMENTE  
IN OUTSOURCING**

(Ad es. ICI, Attività legate agli assegni, ecc.)

---

**NUOVO SISTEMA DEI CUAS DI BANCOPOSTA**

*Analisi dello scenario di riferimento e delle azioni conseguenti*

**Servizio Risorse Umane BancoPosta**

Novembre 2002