

Progetto Nuova Rete Corrispondenza 2004

Roma, marzo 2004

Divisione Corrispondenza

| **Posteitaliane**

Il Progetto Nuova Rete Logistica: le logiche

Con il Progetto “Nuova Rete Logistica” Poste Italiane ha avviato nel 2000 l’ammodernamento dei Centri di Rete Postale attraverso l’installazione di sistemi di smistamento tecnologicamente avanzati.

Gli obiettivi prefissati erano

- Adeguare la Rete Logistica Postale dell’Azienda a quella delle migliori realtà postali europee
- Supportare il processo di cambiamento reso necessario dalla maggiore competitività del mercato di riferimento con la prossima liberalizzazione

Il Progetto Nuova Rete Logistica: le logiche (segue)



2

DCO | **Posteitaliane**

Il Progetto Nuova Rete: la Qualità

Sulla scorta dei positivi risultati conseguiti nell'anno 2003 in termini di qualità del servizio erogato a seguito degli interventi correlati al Progetto "Nuova Rete Logistica" Posteitaliane proseguirà nel 2004 il cammino intrapreso con l'ampliamento e l'ottimizzazione di ulteriori Centri di Smistamento Postale.

	2002		2003	
	Obiettivo	✓	Obiettivo	✓
PRIORITARIO	80%		PRIORITARIO	87%
ORDINARIO	90%		ORDINARIO	92%

Grazie alla nuova meccanizzazione ed al contributo di tutti gli attori coinvolti Posteitaliane ha raggiunto gli obiettivi maggiormente sfidanti prefissati per il 2003 dal Ministero delle Comunicazioni

3

DCO | **Posteitaliane**

Il Progetto Nuova Rete: la Qualità (segue)

L'implementazione della nuova meccanizzazione ha consentito di incrementare la Qualità in maniera significativa nel periodo di picco del mese di dicembre sia per il prodotto prioritario (+ 10 punti percentuali) che ordinario (+ 6,1 punti percentuali).

Dicembre 2002

Risultati raggiunti

PRIORITARIO 70,6%

ORDINARIO 78,6%



Dicembre 2003

Risultati raggiunti

PRIORITARIO 80,6%

ORDINARIO 84,7%

4

DCO | **Posteitaliane**

Il Progetto Nuova Rete: planning 2003 - 2007

2003

2004

CMP	Centri Prioritari	CMP	Centri Prioritari
ANCONA	PS	ANCONA	PS
BARI	FG - PZ - LE	BARI	FG - PZ - LE
BOLOGNA		BOLOGNA	
BRESCIA		BRESCIA	
CAGLIARI	NU - OR - SS	CAGLIARI	NU - OR - SS
CATANIA	ME - RG	CATANIA	ME - RG
FIRENZE	AR - GR - SI	FIRENZE	AR - SI
GENOVA	IM - SP - AL	GENOVA	IM - AL
LAMETIA T.	CS - RC	LAMETIA T.	CS - RC
MILANO P.B.		MILANO P.B.	
MILANO R.	SO	MILANO R.	SO
NAPOLI	SA	NAPOLI	SA - BN

5

DCO | **Posteitaliane**

Il Progetto Nuova Rete: planning 2003 – 2007 (segue)

2003

2004

CMP	Centri Prioritari	CMP	Centri Prioritari
NOVARA		NOVARA	
PADOVA		PADOVA	BL – TV – VE
PALERMO	AG – CL – TP	PALERMO	AG – CL – TP
PARMA		PARMA	
PERUGIA		PERUGIA	
PESCARA	TE – AQ – CB	PESCARA	AQ – CB
PISA	LU	PISA	LU – GR
ROMA	VT	ROMA	VT – LT – FR
TORINO	AO – CN	TORINO	AO – CN
UDINE		UDINE.	
VERONA	BZ	VERONA	BZ – TN
VENEZIA			

6

DCO | Posteitaliane

Il Progetto Nuova Rete: l'assetto a regime

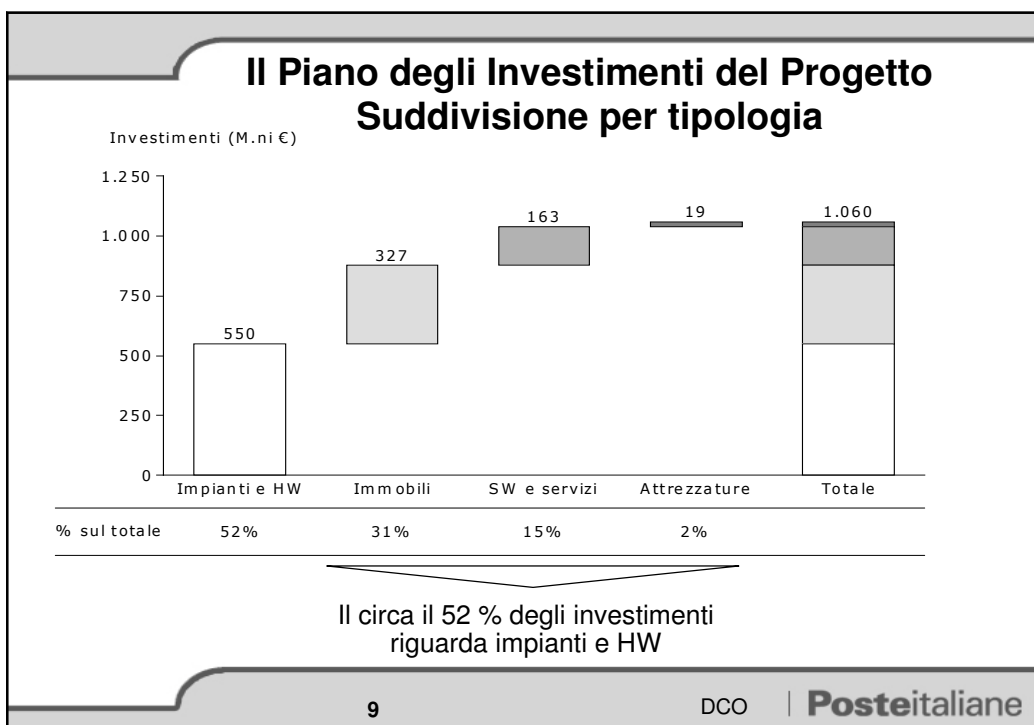
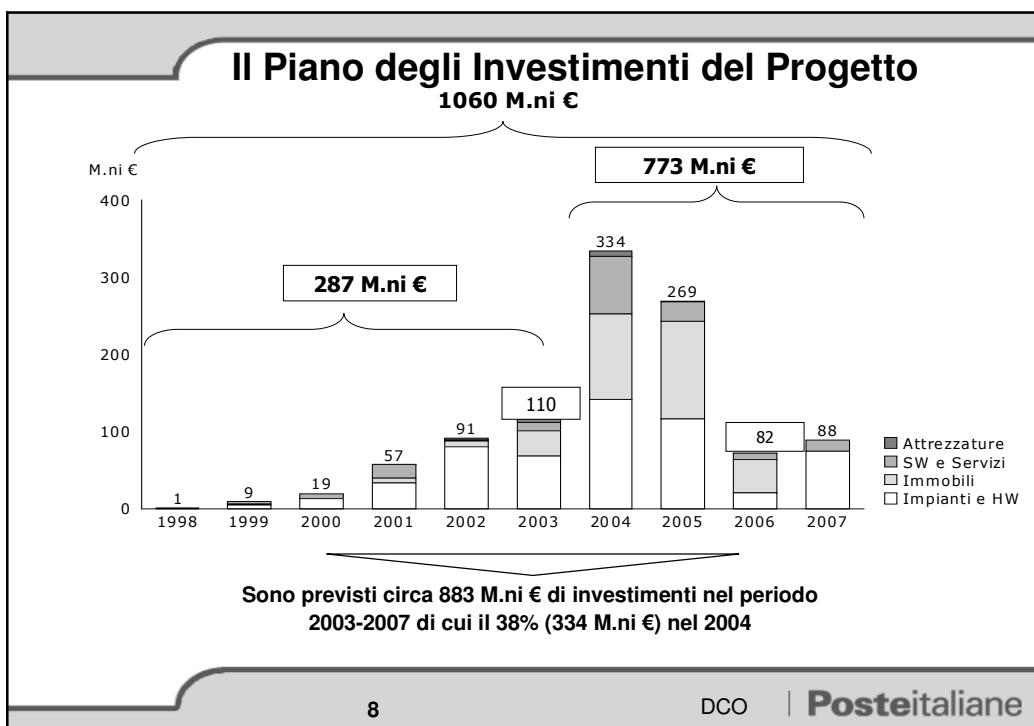
CENTRI MECCANIZZATI	CENTRI SPECIALIZZATI PRODOTTO PRIORITARIO
Ancona	PESARO
Bari	FOGGIA; POTENZA; LECCE
Bologna	
Brescia	
Cagliari	NUORO; ORISTANO; SASSARI
Catania	MESSINA; RAGUSA
Firenze	AREZZO; SIENA
Genova	IMPERIA
Lamezia T.	COSENZA; REGGIO CALABRIA
Milano P.B.	
Milano Ros.	SONDRIO
Napoli	SALERNO; BENEVENTO
Novara	
Padova	VENEZIA; BELLUNO; TREVISO
Palermo	AGRIGENTO; CALTANISSETTA; TRAPANI
Parma	
Perugia	
Pescara	AQUILA; CAMPOBASSO
Pisa	GROSSETO; LUCCA
Roma	VITERBO; LATINA; FROSINONE
Torino	AOSTA; CUNEO
Udine	
Verona	BOLZANO; TRENTO

In termini programmatici il Progetto "Nuova Rete Logistica" prevederà un assetto a regime basato su un totale di 57 Centri di cui:

- 23 CMP (Centri di Meccanizzazione Postale);
- 34 CPO (Centri Manuali) specializzati nelle lavorazioni manuali del prodotto prioritario.

7

DCO | Posteitaliane



Il Progetto Nuova Rete nel 2003

Impianti installati nel corso del 2003: centri coinvolti

Maggio		Giugno	Ottobre	
CFSM / V PADOVA SIACS 2 BOLOGNA		SIACS 1 PADOVA	SIACS 3 ROMA SIACS 3 BOLOGNA	
Dicembre				
CFC MONOLINEA NAPOLI		CFSM / V MILANO R.		Novembre SIACS 4 MILANO P.B.
CFSM / R PADOVA		CFC MONOLINEA MILANO R.		

La meccanizzazione operata nel 2003
ci ha consentito

di incrementare del 150% il
prodotto lavorato nei SIACS

di incrementare del 55% il
prodotto registrate

di incrementare del 380% il
prodotto voluminose

⇒ CFSM / R

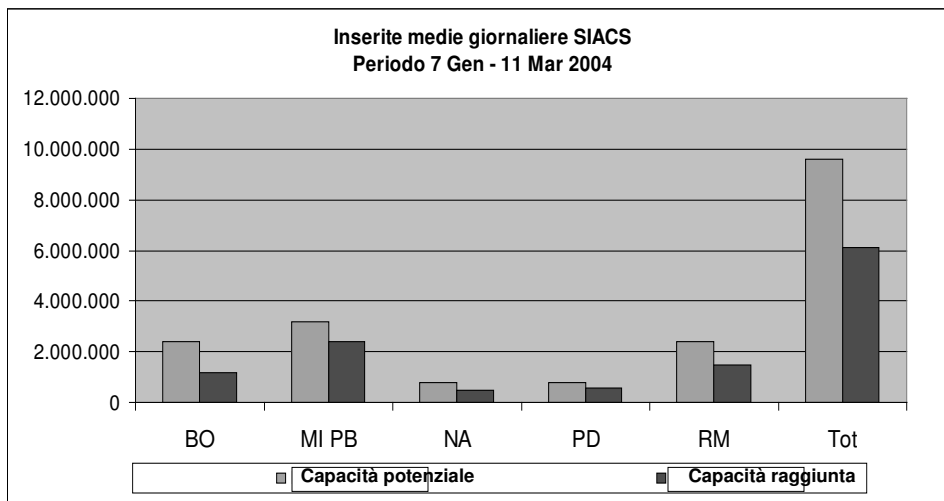
⇒ CFSM / V

10

DCO | **Posteitaliane**

Il Progetto Nuova Rete Logistica: la produzione lettere

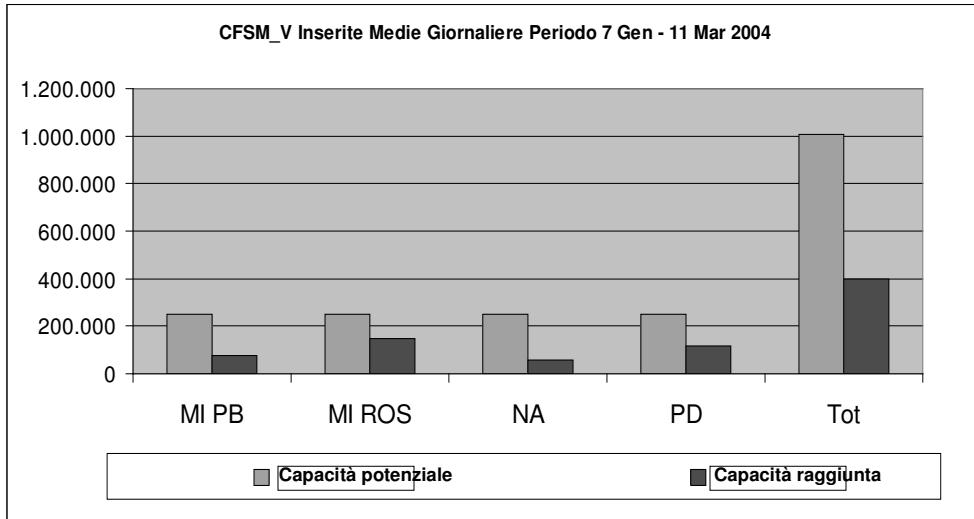
Inserite medie giornaliere SIACS
Periodo 7 Gen - 11 Mar 2004



11

DCO | **Posteitaliane**

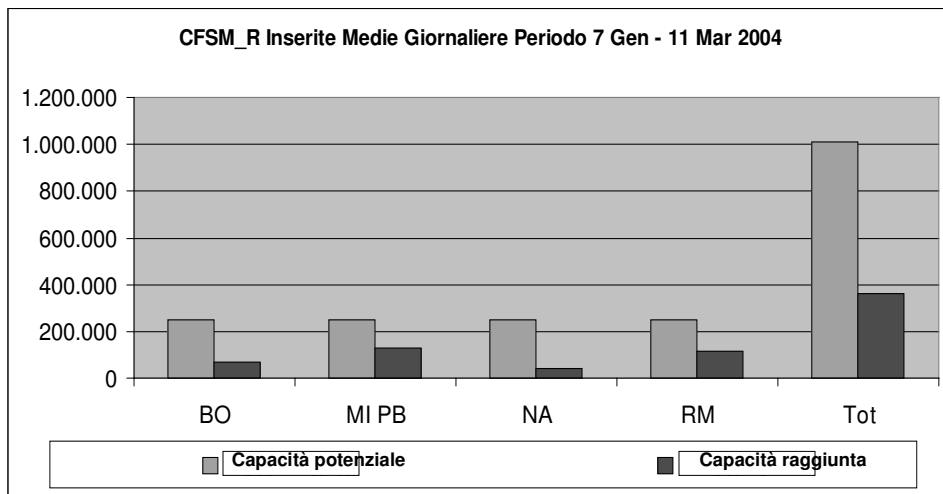
Il Progetto Nuova Rete Logistica: la produzione flat



12

DCO | **Posteitaliane**

Il Progetto Nuova Rete Logistica: produzione registrate

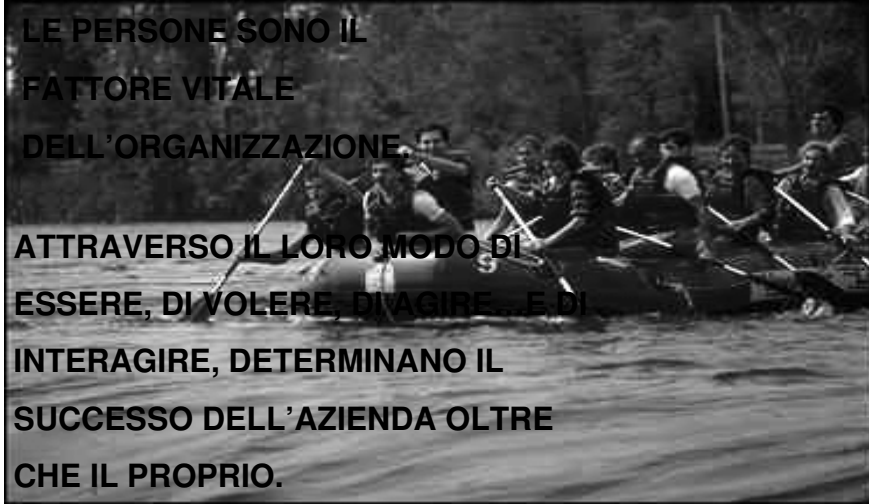


13

DCO | **Posteitaliane**

Il Progetto Nuova Rete Logistica: le Risorse Umane

LE PERSONE SONO IL
FATTORE VITALE
DELL'ORGANIZZAZIONE
ATTRAVERSO IL LORO MODO DI
ESSERE, DI VOLERE, DI AGIRE... E DI
INTERAGIRE, DETERMINANO IL
SUCCESSO DELL'AZIENDA OLTRE
CHE IL PROPRIO.

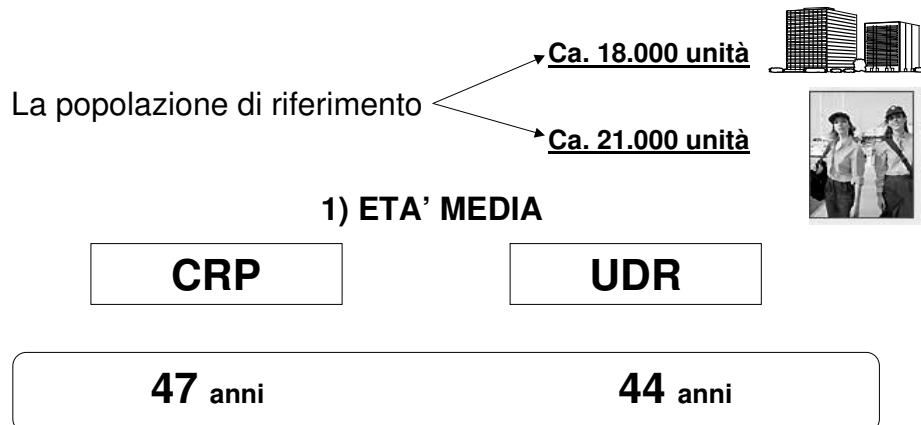


16

DCO | **Posteitaliane**

Il Progetto Nuova Rete Logistica: le Risorse Umane

Le caratteristiche delle risorse della Divisione nelle realtà operative di territorio (CRP – UDR)

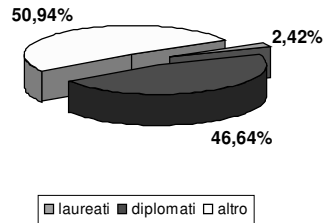


DCO – Risorse Umane | **Posteitaliane**

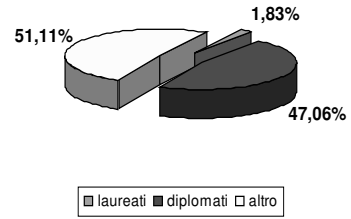
Il Progetto Nuova Rete Logistica: le Risorse Umane

2) SCOLARITA'

CRP



UDR



18

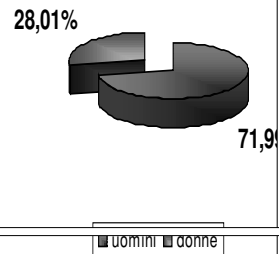
DCO – Risorse Umane

Posteitaliane

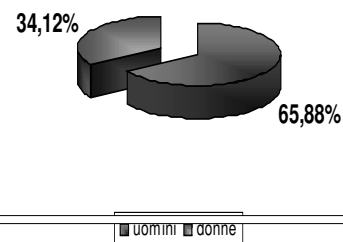
Il Progetto Nuova Rete Logistica: le Risorse Umane

3) OCCUPAZIONE FEMMINILE

CRP



UDR



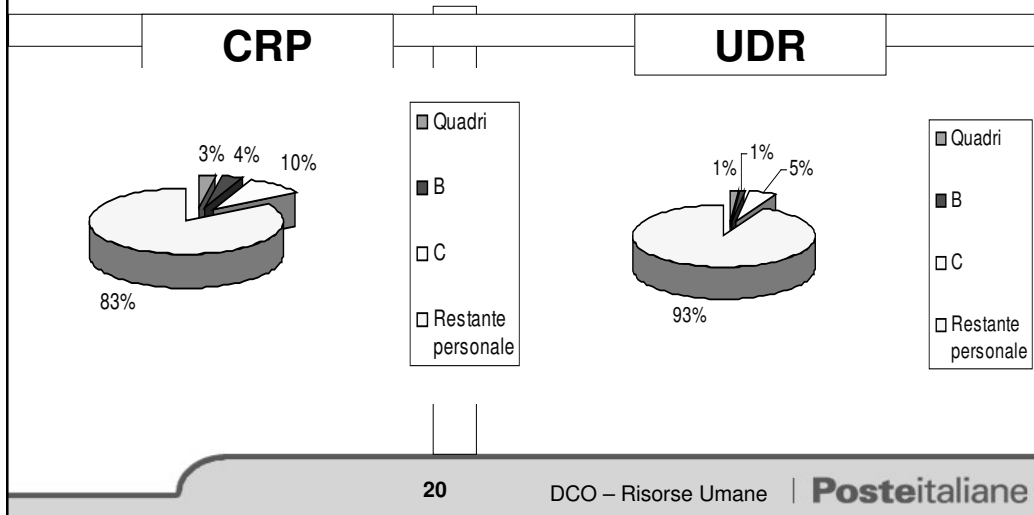
19

DCO – Risorse Umane

Posteitaliane

Il Progetto Nuova Rete Logistica: le Risorse Umane

4) L'ASSETTO INQUADRAMENTALE



Il Progetto Nuova Rete Logistica: le Risorse Umane

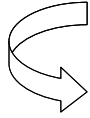
Il progetto "Nuova Rete" ha comportato nella prima fase di implementazione l'adozione di interventi specifici

Nel corso 2004 l'attenzione sarà posta ancora di più sulle

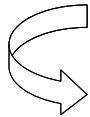
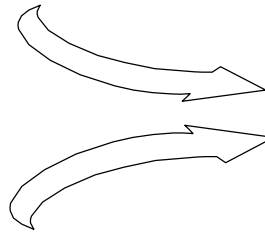
- SULLA TECNOLOGIA
- SUI PROCESSI ORGANIZZATIVI
- SUGLI OBIETTIVI DI BUSINESS

RISORSE UMANE

Il Progetto Nuova Rete Logistica: le Risorse Umane

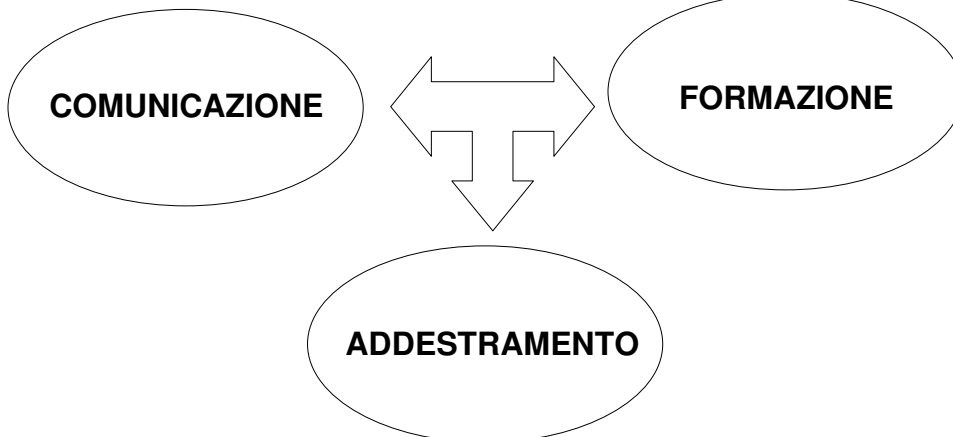


L'esperienza sul campo derivante dall'avvio dei nuovi macchinari ha determinato un primo ed importantissimo *basket* di informazioni e suggerimenti



Sulla scorta di di tali indicazioni è stato possibile studiare l'introduzione di strumenti necessari per supportare la crescita professionale di tutte le risorse coinvolte

Il Progetto Nuova Rete Logistica: le Risorse Umane



Il Progetto Nuova Rete Logistica: le Risorse Umane

Formazione: le principali iniziative del 2003

Formazione/Addestramento conduzione tecnico/operativa nuovi impianti

Popolazione interessata: Capi Settore, Capi Squadra, Capi Turno e Operatori

Formazione/Addestramento personale di supporto alla produzione

Popolazione interessata: Addetti al miglioramento processi, monitoraggio e qualità

Assistenza operativa all'avviamento degli impianti

Popolazione interessata: Capi Settore, Capi Turno, Capi Squadra, Operatori, Addetti al miglioramento processi, monitoraggio e qualità

Centri di: Bologna, Lamezia Terme, Milano Borromeo, Milano Roserio, Napoli, Padova e Roma Fiumicino

Totale 35.000 ore/uomo

Il Progetto Nuova Rete Logistica: le Risorse Umane

Comunicazione: le principali iniziative del 2003

Seminari di comunicazione per il middle management

Centro di Roma Fiumicino

Popolazione interessata: Capi Servizio, Capi Settore, Capi Turno e Capi squadra

Progettazione per il 2004 di nuove logiche integrate di intervento in termini di Comunicazione, Formazione e Addestramento

Il Progetto Nuova Rete Logistica: le Risorse Umane

Comunicazione: le principali iniziative del 2004

Per accrescere

- **Clima**
- **Motivazione**
- **Conoscenza**



Azioni

Open House

Padova, Milano Borromeo, Catania

Circa 6.000 persone coinvolte

Newsletter

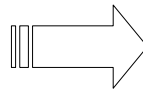
Personale dei Centri interessati
dalla meccanizzazione

Circa 10.000 persone

Il Progetto Nuova Rete Logistica: le Risorse Umane

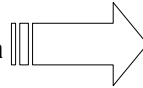
Formazione: le principali iniziative del 2004

Per accrescere la
consapevolezza dei
responsabili in un
contesto in trasformazione



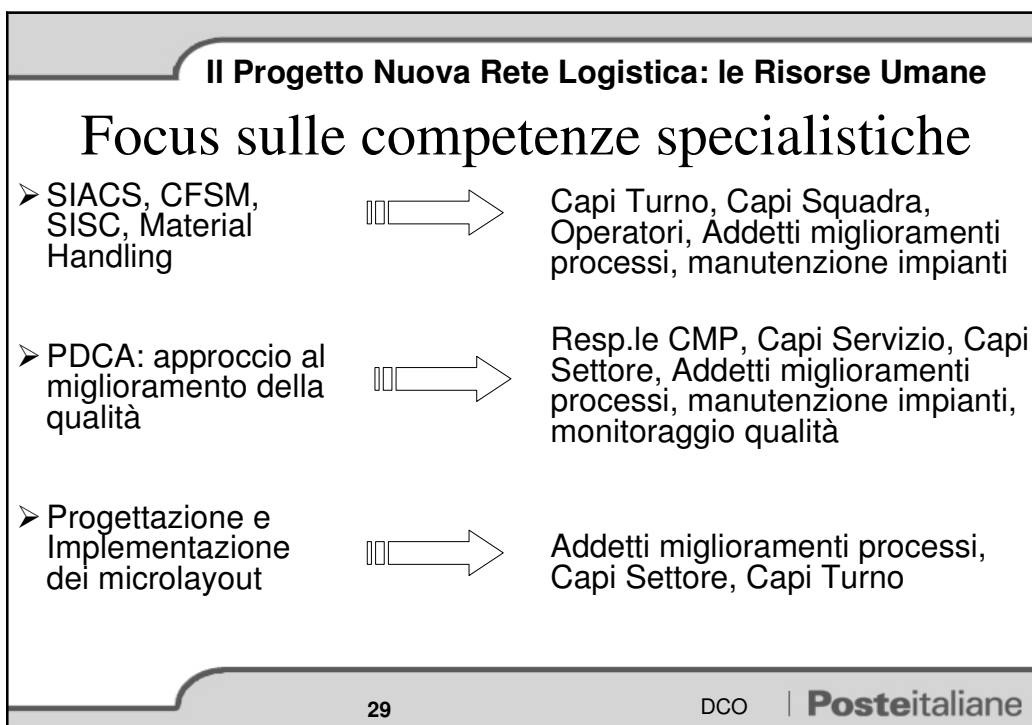
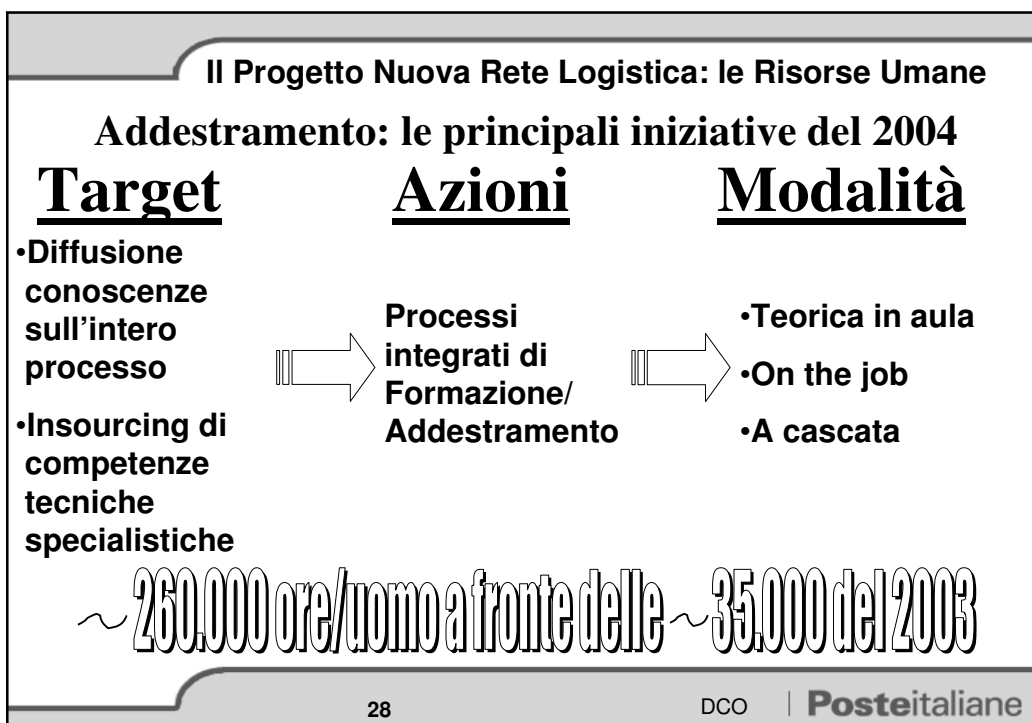
Seminari di Formazione per
l'orientamento al ruolo per i
Capi Intermedi

Per favorire processi di
Formazione/informazione a
cascata



Seminari di Formazione di
comunicazione strutturata
per i Capi Intermedi

~ **20.000 ore/uomo a fronte delle** ~ **3.000 del 2003**



segue Focus sulle competenze specialistiche

- Realizzazione, modifica, ottimizzazione dei programmi di smistamento e dei repertori

➔ Addetti miglioramenti processi, manutenzione impianti
- Presa in consegna, avviamento, collaudo degli impianti

➔ Addetti miglioramenti processi, manutenzione impianti, Capi Settore, Capi Turno
- Gestione dei piani di controllo

➔ Addetti miglioramenti processi, manutenzione impianti, monitoraggio qualità, Capi Settore, Capi Turno, Capi Squadra

30

DCO | **Posteitaliane**

Il Progetto Nuova Rete Logistica: le Risorse Umane

	2003	2004
Comunicazione		➔ Ore / uomo ~ 60.000
Formazione	➔ Ore / uomo ~ 3.000	➔ Ore / uomo ~ 20.000
Addestramento	➔ Ore / uomo ~ 35.000	➔ Ore / uomo ~ 260.000
Totale	~ 38.000	~ 340.000

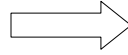
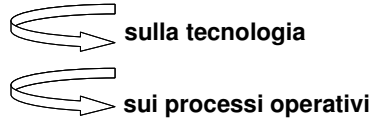
31

DCO | **Posteitaliane**

Il Progetto Nuova Rete Logistica: le Risorse Umane

FOCUS SPECIFICO SUL MIDDLE MANAGEMENT

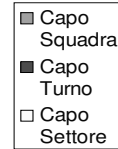
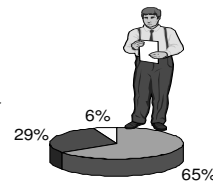
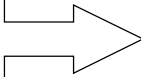
Gli interventi



**FORTE SPINTA VERSO
L'AUTOMAZIONE**

rendono necessario adottare azioni di sostegno per favorire il processo di *change management* dei capi intermedi nei Centri di Rete Postale

Popolazione
potenzialmente
coinvolta (circa 1800
risorse)



32

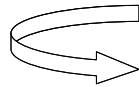
DCO | **Posteitaliane**

Il Progetto Nuova Rete Logistica: le Risorse Umane

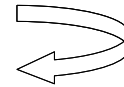
FOCUS SPECIFICO SUL MIDDLE MANAGEMENT

Modalità di lavoro che cambiano
con l'introduzione della tecnologia

Necessità di adeguare il ruolo
fino ad oggi agito



Change Management



Sotto il profilo delle
conoscenze tecniche
(Figura del responsabile
intermedio quale punto di
riferimento professionale)

Sotto il profilo delle capacità
manageriali
(Figura del responsabile intermedio
quale punto di riferimento per la
corretta gestione)

33

DCO | **Posteitaliane**

Il Progetto Nuova Rete Logistica: le Risorse Umane

Sulla scorta dei risultati della *gap analysis* effettuata sul CMP di Milano PB (da estendere nel 2004 sui Centri più rilevanti) sono emerse come criticità:

UNA SCARSA FOCALIZZAZIONE SUI PROCESSI



UN DISALLINEAMENTO FRA LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO E I COMPORTAMENTI GESTIONALI ATTUATI ANCHE IN TERMINI DI EQUITÀ' INTERNA



Il Progetto Nuova Rete Logistica: le Risorse Umane

I risultati della *gap analysis* evidenziano che per accompagnare il processo di *change management* dei responsabili intermedi nei Centri di Rete Postale accanto agli interventi sui processi e sulle strutture dovranno essere realizzate anche:

AZIONI TESE A FAVORIRE LO SVILUPPO MANAGERIALE

AZIONI GESTIONALI ORIENTATE ALL'ADEGUAMENTO DEL MIX PROFESSIONALE

Progetto Nuova Rete: Azioni 2004

Razionalizzazione
Rete Logistica

Ottimizzazione
processi operativi

Area di efficienza

Logiche di reimpiego

Stabilimenti



Recapito portalettere



36

DCO

Posteitaliane

Progetto Nuova Rete 2004

Area di efficienza circa
2600 unità

Logiche di reimpiego

Stabilimenti

Portalettere

Turn over
fisiologico

37

DCO

Posteitaliane

PNR 2004: riepilogo nazionale

POLO	Totale
Piemonte VdA	75
Lombardia	380
Liguria	75
Triveneto	390
Toscana	210
Emilia Romagna	320
Marche-Umbria	0
Abruzzo-Molise	0
Lazio	280
Sardegna	45
Campania	285
Calabria	90
Puglia-Basilicata	150
Sicilia	300
TOTALE	2600 (*)

(*) Di cui circa 340
relativamente ad
accordi già siglati nel
2003

38

DCO

Posteitaliane

PNR 2004: riepilogo nazionale

	2004
Nuova Rete	2600
Accordi realizzati nel 2003 da attuare	400
Da negoziare	2200
Slittati nel 2003	650
Nuova Rete 2004	1550

PIANO AZIONI

→ 250 Reimpieghi in CMP
→ 500/600 Turn over fisiologico
→ 1350/1450 Reimpieghi vs PTL

39

DCO

Posteitaliane

PNR 2003: consuntivo

	2003		
Nuova Rete	1500		
Accordi realizzati nel 2003	850	450	Attuati nel 2003
Slittati nel 2004	650	400	Da attuare nel 2004

The diagram shows a table with three rows. The first row is 'Nuova Rete' with a value of 1500. The second row is 'Accordi realizzati nel 2003' with a value of 850. The third row is 'Slittati nel 2004' with a value of 650. To the right of the table, there are two arrows pointing from the '850' cell to the values '450' and '400'. The '450' is labeled 'Attuati nel 2003' and the '400' is labeled 'Da attuare nel 2004'.