

DIGITAL TECHNOLOGY & OPERATIONS

Allegato 4 al Verbale del 27 novembre 2024

Nuova organizzazione

Programma di trasformazione,
specializzazione Hub e Spoke

2019

Nascita DTO

Nasce DTO al cui interno vengono
collocate le attività di Back Office,
parte il progetto insourcing

2020

Ampliamento perimetro

Confluenza dei servizi amministrativi
all'interno del BO e presa in carico di
nuovi servizi (Energy, Telco e
Assicurativo)

2021

Evoluzione organizzativa

Valorizzazione delle
competenze e
specializzazione dei centri
territoriali

2024

In ambito Servizi di Back Office, in continuità con il percorso di trasformazione avviato nel 2019, si propone un'ulteriore rivisitazione dell'attuale modello organizzativo con lo scopo di:

- garantire la specializzazione dei centri territoriali su prodotti e processi in linea con le ultime evoluzioni organizzative;
- realizzare gli obiettivi definiti dal piano strategico aziendale 2024-2028;
- valorizzare e rafforzare le competenze tecniche sulla base della specializzazione per attività dei centri;

I principali Driver del piano di change SBO sono:

SPECIALIZZAZIONE

ridefinizione delle specializzazioni al fine di valorizzare le competenze tecniche e garantire interlocuzioni chiare e univoche verso le diverse funzioni di business

SEMPLIFICAZIONE

semplificazione organizzativa volta a garantire una gestione delle attività a livello centrale e territoriale sempre più efficace

PRESIDIO NUOVI BUSINESS

creazione di nuove strutture a livello territoriale in linea con le evoluzioni di nuovi business

OTTIMIZZAZIONE

ottimizzazione dei processi e standardizzazione delle lavorazioni trasversali comuni ai diversi centri territoriali con l'evoluzione della scrivania digitale

LE PRINCIPALI DIRETTRICI DEL PIANO DI CHANGE SBO

- **Ridefinizione** attività nei vari centri ed identificazione di presidi territoriali unici per la gestione dei processi end to end;
- **Riconversione** risorse su altre attività a maggior valore aggiunto in relazione al modello definito in ottica di sviluppo e valorizzazione delle competenze, ferme restando le attuali sedi di lavoro;
- **Creazione** di nuovi presidi dedicati alle lavorazioni su ambiti Assicurativo e Utilities, a seguito delle recenti evoluzioni del mercato e riconduzione verso gli attuali modelli organizzativi dei nuclei di risorse provenienti dal progetto insourcing;
- **Formazione**: i sopra citati interventi di riorganizzazione rendono necessari l'acquisizione e lo sviluppo di specifiche competenze da parte delle risorse. Per questa ragione sarà implementato un programma di percorsi formativi a supporto del processo di trasformazione.

Ambiti SBO maggiormente coinvolti dal piano di change

Ex Servizi Amministrativi (Ciclo Attivo, Contr. E Rend. Di Ciclo Attivo, Ciclo Passivo, Rend. Di Ciclo Passivo)

Operations Finanziarie (Bancoposta, PostePay, Trasversali, di Supporto)

Ambiti SBO parzialmente coinvolti dal piano di change

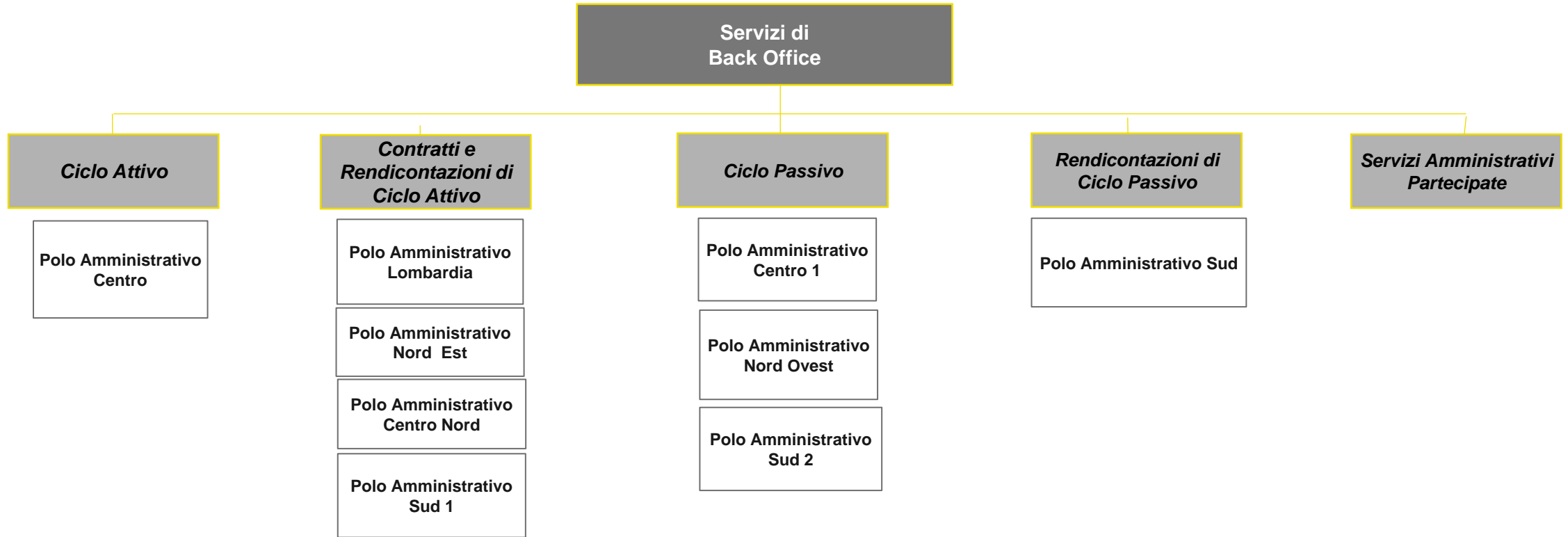
Gestione Documentale, Data Entry, Serv. Amm.vi Partecipate (al netto di alcune confluenze vs altri ambiti)

L'EVOLUZIONE DEL MODELLO SBO

CONTESTO DI RIFERIMENTO E OBIETTIVI

I Servizi di Back Office hanno avviato il loro percorso di trasformazione sin dal 2019 e, a partire dal 2021, con l'ingresso del Gruppo in nuovi ambiti di business, sono state integrate ulteriori attività che hanno richiesto una rapida presa in carico e gestione delle stesse, rendendo opportuna una revisione dell'attuale assetto organizzativo, anche al fine di focalizzare i processi e valorizzare contestualmente le specializzazioni presenti

Ambito	Tematica	Intervento proposto	Obiettivo
 Servizi Amministrativi	<ul style="list-style-type: none"> Modelli operativi differenti dovuti all'integrazione di attività e strutture di service amministrativo che possiedono un modello operativo basato su logiche territoriali differenti rispetto a quelle utilizzate in SBO 	<ul style="list-style-type: none"> Uniformare il modello territoriale, rifocalizzando i presidi dei SA Adozione del modello Hub e Spoke 	<ul style="list-style-type: none"> Concentrare le attività per semplificare i flussi operativi
 Altri ambiti Back Office	<ul style="list-style-type: none"> Frammentazione delle attività di BO su diversi centri con molteplici strumenti informatici utilizzati Rafforzamento del presidio sulle attività di antiriciclaggio 	<ul style="list-style-type: none"> Accentramento e riconversione delle attività 	<ul style="list-style-type: none"> Focalizzare le attività Valorizzare le competenze nei centri
 Assicurativo	<ul style="list-style-type: none"> Frammentazione delle attività su diversi presidi territoriali, dovuta all'insourcing delle attività di gestione delle pratiche assicurative di PV e PWS 	<ul style="list-style-type: none"> Aggregare le attività omogenee specializzando le competenze esistenti Ricondurre i flussi operativi per ambito di processo 	<ul style="list-style-type: none"> Creare un presidio specializzato a supporto delle attività assicurative
 Utilities: Energy, Telco, Fibra	<ul style="list-style-type: none"> Focalizzazione e riconduzione delle attività di gestione delle pratiche Utilities all'interno di un presidio dedicato 	<ul style="list-style-type: none"> Aggregare le attività omogenee specializzando le competenze esistenti Ricondurre i flussi operativi per ambito di processo 	<ul style="list-style-type: none"> Creare un presidio specializzato a supporto delle attività Utilities



CUSTOMER OPERATIONS- SERVIZI DI BACK OFFICE

CENTRI SERVIZI AMMINISTRATIVI FOCUS PER ATTIVITA'

H HUB

S Spoke

AMBITO

INTERVENTO

PRINCIPALI DIRETTRICI

ATTIVITA'

Servizi Amministrativi

Focalizzazione delle attività dei servizi amministrativi e creazione di HUB su **Roma, Bologna e Milano** con relativo Spoke.

- Semplificazione organizzativa e operativa in ottica di ottimizzazione delle attività
- Valorizzazione delle competenze
- Allineamento del modello operativo dei servizi amministrativi a quello in ambito Back Office con Centri di competenza operanti a livello nazionale e non locale
- Riduzione delle sovrapposizioni di competenze, miglioramento della velocità di risposta ai Clienti

Ciclo Attivo, Contr. e Rend. Ciclo Attivo, Ciclo Passivo, Rendicontazione di Ciclo Passivo, Servizi Amm. Partecipate

ASIS

AMBITO DI ATTIVITA'		DETTAGLIO	NORD OVEST		NORD EST		CENTRO NORD		CENTRO		SUD		SICILIA	
			MILANO	GENOVA	TORINO	VENEZIA	FIRENZE	BOLOGNA	ANCONA	ROMA	NAPOLI	BARI	PALERMO	CATANIA
EX SERVIZI AMMINISTRATIVI	ATTIVITA' AMMINISTRATIVO CONTABILI	CICLO ATTIVO								X				
		CONTRATTI E REND. DI CICLO ATT.	X	X		X		X		X		X		
		CICLO PASSIVO			X		X			X			X	X
		REND. DI CICLO PASSIVO								X	X			
		SERVIZI AMM.VI PARTECIPATE		X						X	X		X	X

TO BE

AMBITO DI ATTIVITA'		DETTAGLIO	MILANO		GENOVA	TORINO	VENEZIA	FIRENZE	BOLOGNA		ANCONA	ROMA	NAPOLI	BARI	PALERMO	CATANIA	
			VESUVIO	CORDUSIO	P. AVIATORI D'ITALIA	TAZZOLI	TORINO 88	P.P. PASCOLINI	SCIESA AMATORE	ZANARDI	XIV MAG.	V. EUROPA	G. MATTEOTTI	AMERDOLA	LA MALFA	FERRARI	
CENTRI SERVIZI AMMINISTRATIVI	ATTIVITA' AMMINISTRATIVO CONTABILI	CICLO ATTIVO															
		CONTRATTI E REND. DI CICLO ATT.															
		CICLO PASSIVO	S		H					H							
		REND. DI CICLO PASSIVO															
		SERVIZI AMM.VI PARTECIPATE									Servizi Amministrativi Partecipate		H				

CUSTOMER OPERATIONS- SERVIZI DI BACK OFFICE

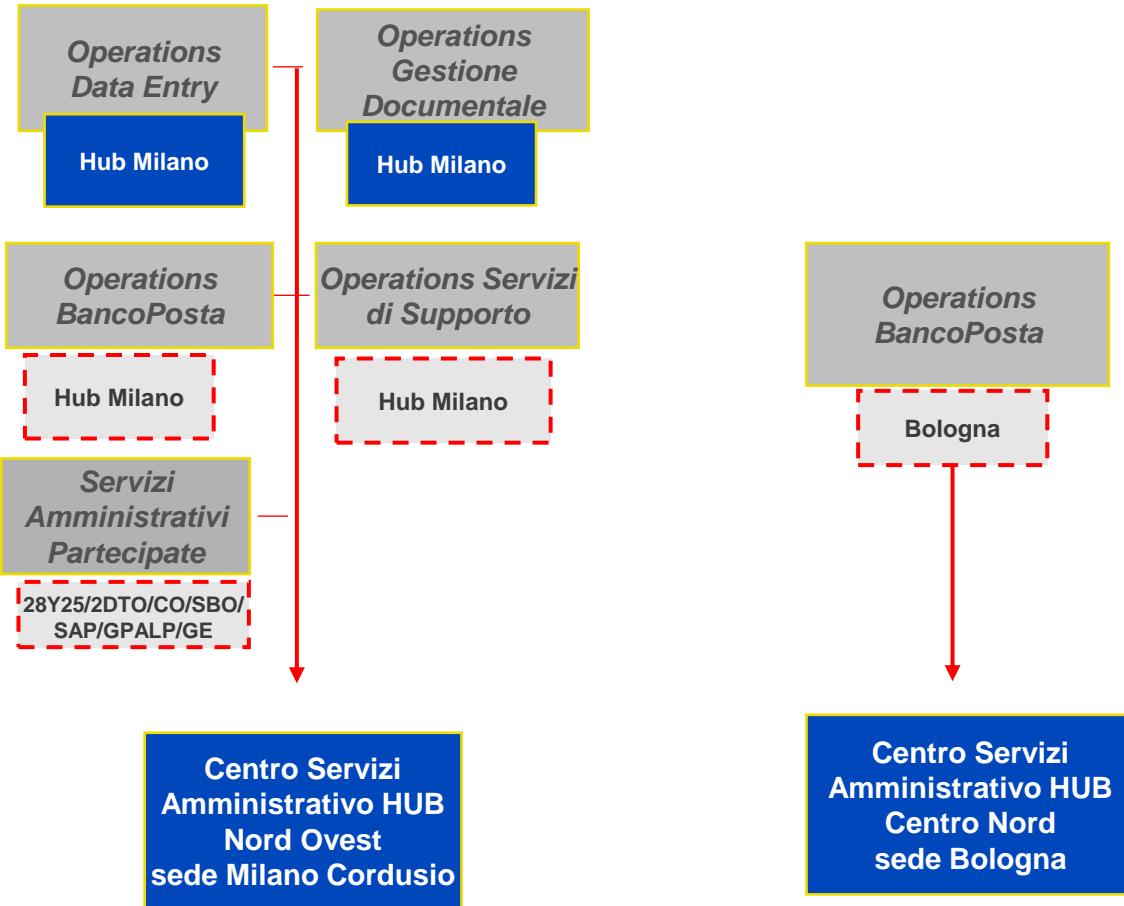
CENTRI SERVIZI AMMINISTRATIVI AS IS VS TO BE

Hub

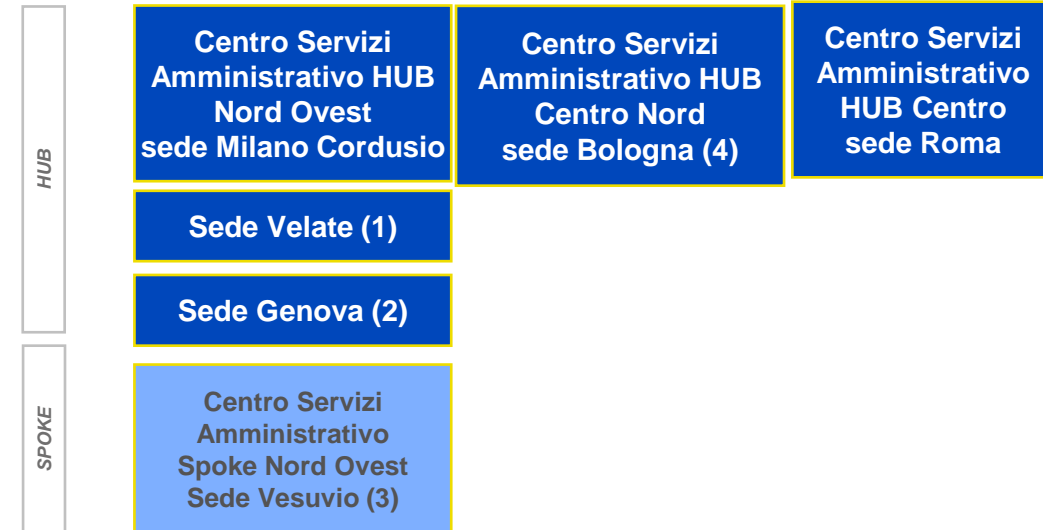
Spoke

Centro/Frazionario totalmente riconvertito su altre attività

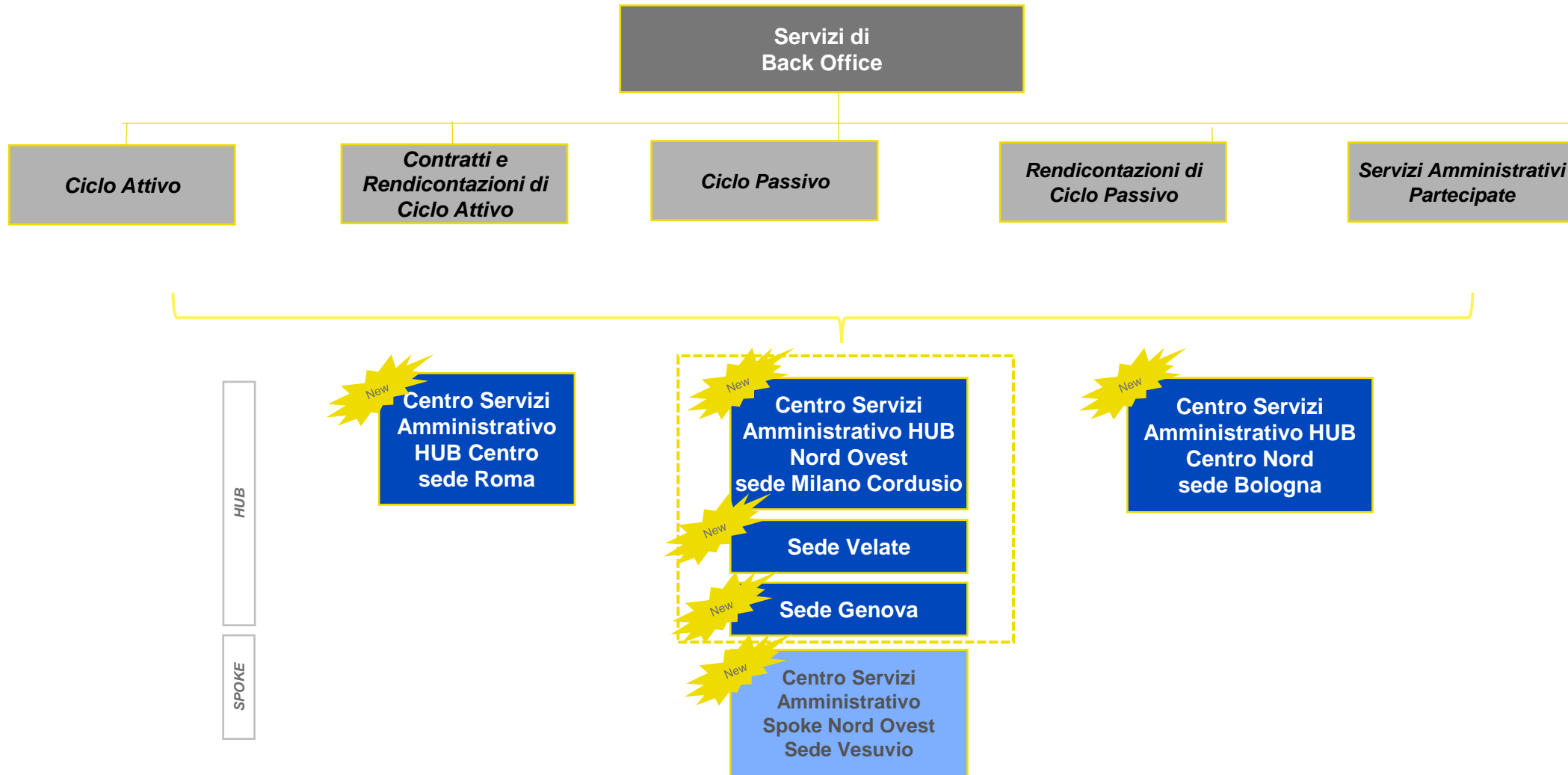
AS IS



TO BE



- 1) Ex HUB CSS Milano
- 2) Ex presidio SAP/GE
- 3) Ex HUB CSBP Milano
- 4) Ex CSBP Bologna e Polo Amministrativo Centro Nord



CUSTOMER OPERATIONS- SERVIZI DI BACK OFFICE

AS IS ALTRI AMBITI BACK OFFICE

Hub/Deposito

Spoke/Presidio

Servizi di Back Office

Operations Data Entry

Operations Gestione Documentale

Operations BancoPosta

Operations PostePay

Operations Servizi Trasversali

Operations Servizi di Supporto

hub	presidio
Hub Milano	Alessandria Milano Borr. Como Cuneo La Spezia Vercelli
Hub Trieste	Pesaro Ascoli P. Reggio E. Rimini Udine Ancona
Hub Acilia	Arezzo Lucca Grosseto Roma Perugia
Hub Palermo	Avellino Benevento Cosenza Lamezia Terme Messina Ragusa Reggio C. Salerno
Hub Teramo	Campobasso Foggia L'Aquila Lecce

hub
spoke



Operations Logistica di Funzionamento



PRINCIPALI DIRETTRICI E RICONFIGURAZIONE CENTRI

ALTRI AMBITI BACK OFFICE- FINANZIARI FOCUS PER ATTIVITA'

H	HUB
S	Spoke
GC	Gestione Contratti

AMBITO

INTERVENTO

PRINCIPALI DIRETTRICI

ATTIVITA'

Altri ambiti Back Office

Aggregazione del Back Office al fine di rendere la struttura più efficiente

- Riduzione della **frammentazione territoriale del Back Office** dovuta all'Insourcing e alla necessità di rispondere alle esigenze di Business, alla variabilità dei Volumi di pratiche riducendo il ricorso a fornitori esterni
- Aumento dell'efficacia di risposta
- Riduzione onerosità di gestione da parte delle Risorse di Coordinamento (Responsabili, Referenti)
- Rafforzamento dell'attività di Antiriciclaggio per soddisfare l' Insourcing delle pratiche e focalizzazione su un unico Centro Servizi a Catania, rafforzato dalle risorse del Ciclo Passivo presenti a Catania

BancoPosta, PostePay, Serv. Supporto, Serv. Trasversali

AS IS

AMBITO DI ATTIVITA'		DETTAGLIO		NORD OVEST					NORD EST				CENTRO NORD		CENTRO		SUD		SICILIA				
				MILANO	GENOVA	TORINO	PAVIA	VENEZIA	TRENTO	TRIESTE	PADOVA	FIRENZE	BOLOGNA	ROMA	NAPOLI	REGGIO CALABRIA	BARI	PALERMO	CATANIA				
		VESUVIO	VELATE	CORDUSIO	P. AVIATORI D'ITALIA	TAZZOLI	P.ZZA POSTA	TORINO 88	G. BATTISTA TRENER	P.ZZA VITTORIO VENETO	RICERCA SCIENTIFICA	CASELLA	P.P. PASOLINI	SCIESA AMATORE	ZANARDI	TOR PAGNOTTA	FERRARIS	ERCOLANO	DE BLASIO (Medugno)	ROCCO PIRRI	FERRARI		
ALTRI AMBITI BACK OFFICE	FINANZIARI	BANCOPOSTA	X			X						X		X		X		X				X	
		POSTEPAY						X	X	X		X				X	X						
		SERVIZI DI SUPPORTO		X	X		X								X	X					X		
		SERVIZI TRASVERSALI									X									X			

TO BE

AMBITO DI ATTIVITA'		DETTAGLIO		MILANO					GENOVA				TORINO		PAVIA		VENEZIA		TRENTO		TRIESTE		PADOVA		FIRENZE		BOLOGNA		ROMA		NAPOLI		REGGIO CALABRIA		BARI		PALERMO		CATANIA			
				VESUVIO	VELATE	CORDUSIO	P. AVIATORI D'ITALIA	TAZZOLI	P.ZZA POSTA	TORINO 88	G. BATTISTA TRENER	P.ZZA VITTORIO VENETO	RICERCA SCIENTIFICA	CASELLA	P.P. PASOLINI	SCIESA AMATORE	ZANARDI	TOR PAGNOTTA	FERRARIS	ERCOLANO	DE BLASIO (Medugno)	ROCCO PIRRI	FERRARI																			
ALTRI AMBITI BACK OFFICE	FINANZIARI	BANCOPOSTA																																								
		POSTEPAY																																								
		SERVIZI DI SUPPORTO																																								
		SERVIZI TRASVERSALI																																								

CUSTOMER OPERATIONS- SERVIZI DI BACK OFFICE

CENTRI FINANZIARI AS IS VS TO BE

Hub/Deposito

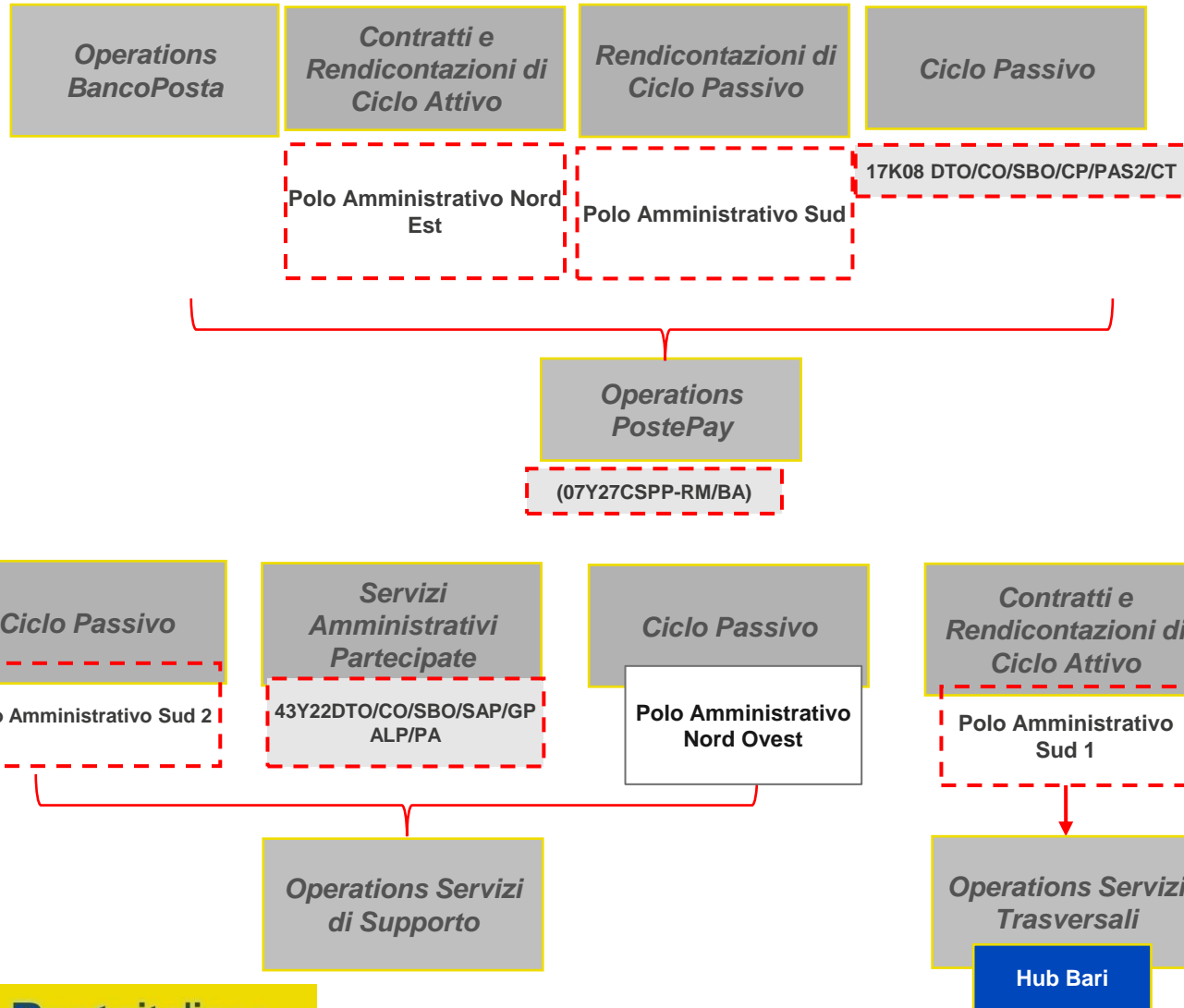
Spoke/Presidio

Centro/Frazionario totalmente riconvertito su altre attività

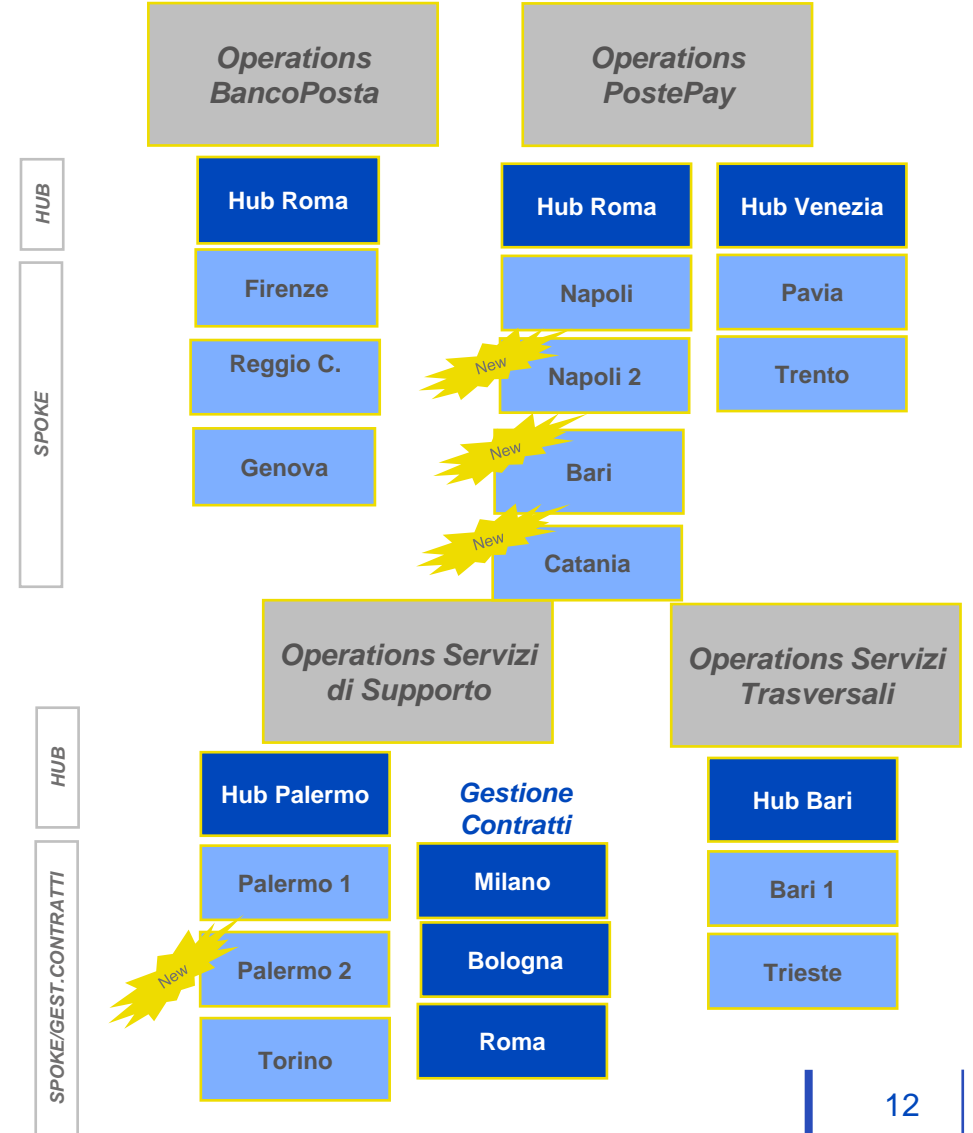
Polo Amministrativo

Polo Amm. totalmente riconvertito su altre attività

AS IS



TO BE



PRINCIPALI DIRETTRICI E RICONFIGURAZIONE CENTRI

ALTRI AMBITI BACK OFFICE- POSTALI FOCUS PER ATTIVITA'

H	HUB
P	Presidio
S	Spoke

AMBITO

INTERVENTO

PRINCIPALI DIRETTRICI

ATTIVITA'

Altri ambiti Back Office

Aggregazione del Back Office al fine di rendere la struttura più efficiente

- Riduzione della **frammentazione territoriale del Back Office** dovuta all'Insourcing e alla necessità di rispondere alle esigenze di Business, alla variabilità dei Volumi di pratiche riducendo il ricorso a fornitori esterni
- Aumento dell'efficacia di risposta
- Riduzione onerosità di gestione da parte delle Risorse di Coordinamento (Responsabili, Referenti)

Data Entry, Gestione Documentale (Eli, Sin, Videocodifica, E2E)

AS IS	AMBITO DI ATTIVITA'	DETTAGLIO	NORD OVEST							NORD EST		CENTRO NORD							CENTRO					SUD						SICILIA													
			ALESSANDRIA	COMO	CUNEO	LA SPEZIA	MILANO	PAVIA	PESCHIERA BORROMEO	VERCELLI	TRIESTE	UDINE	ANCONA	AREZZO	ASCOLI PICENO	GROSSETO	LUCCA	PERUGIA	PESARO	REGGIO EMILIA	RIMINI	ACILIA	CAMPOBASSO	L'AQUILA	ROMA	TERAMO	AVELLINO	BENEVENTO	NAPOLI	COSENZA	FOGGIA	LAMEZIA TERME	LECCE	REGGIO CALABRIA	SALERNO	MESSINA	PALERMO	RAGUSA					
			EUGENIO CUIREL	LAVORO SNC	ARTIGIANI	CRISPI	BELGIOIOSO	VESUVIO	BRAMBILLA	ARCHIMEDE	RIGOLA	BRIGATA CASALE	EUROPA UNITA SNC	CAMERANENSE	MICHELANGELO	COMMERCIO	MARCONI	CARLO PIAGGIA SNC	MARIO ANGELONI	DEI CACCIATORI	PICCARD	CORIANO	SAPONARA SNC	SAN GIOVANNI DEI GELSI	CENTI COLELLA SNC	PALMIRO TOGLIATTI	SAN BENEDETTO IN CARTULIS	PIANODARDINE SNC	POSTE	FERRARIS	V. VENETO SNC	XXIV MAGGIO SNC	SAN PIETRO LAMETINO SNC	LEQUILE SNC	NAZIONALE PENTIMELE	ERCOLANO	PARADISO DI PASTENA SNC	114 KM 5	UGO LA MALFA	ERCOLANO			
	ALTRI AMBITI BACK OFFICE	POSTALI					X				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
								X	X													X			X			X	X						X		X	X					
	ALTRI AMBITI BACK OFFICE	POSTALI	P	P	P	P	H			P	P	H	P	P	P	P	P	P	P	P	P	H	P	P	P	P	P	P			P	P	P	P	P		P	P	H	P			
									H	S												S			H				S	S						H		S	S				

CUSTOMER OPERATIONS- SERVIZI DI BACK OFFICE

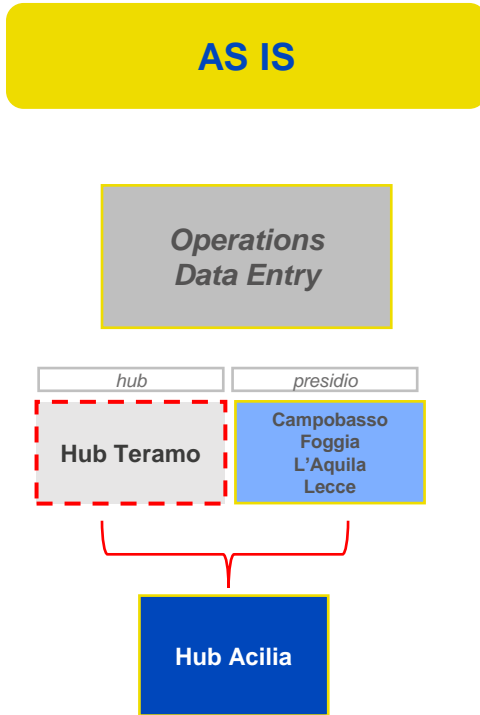
CENTRI POSTALI AS IS VS TO BE

Hub/Deposito

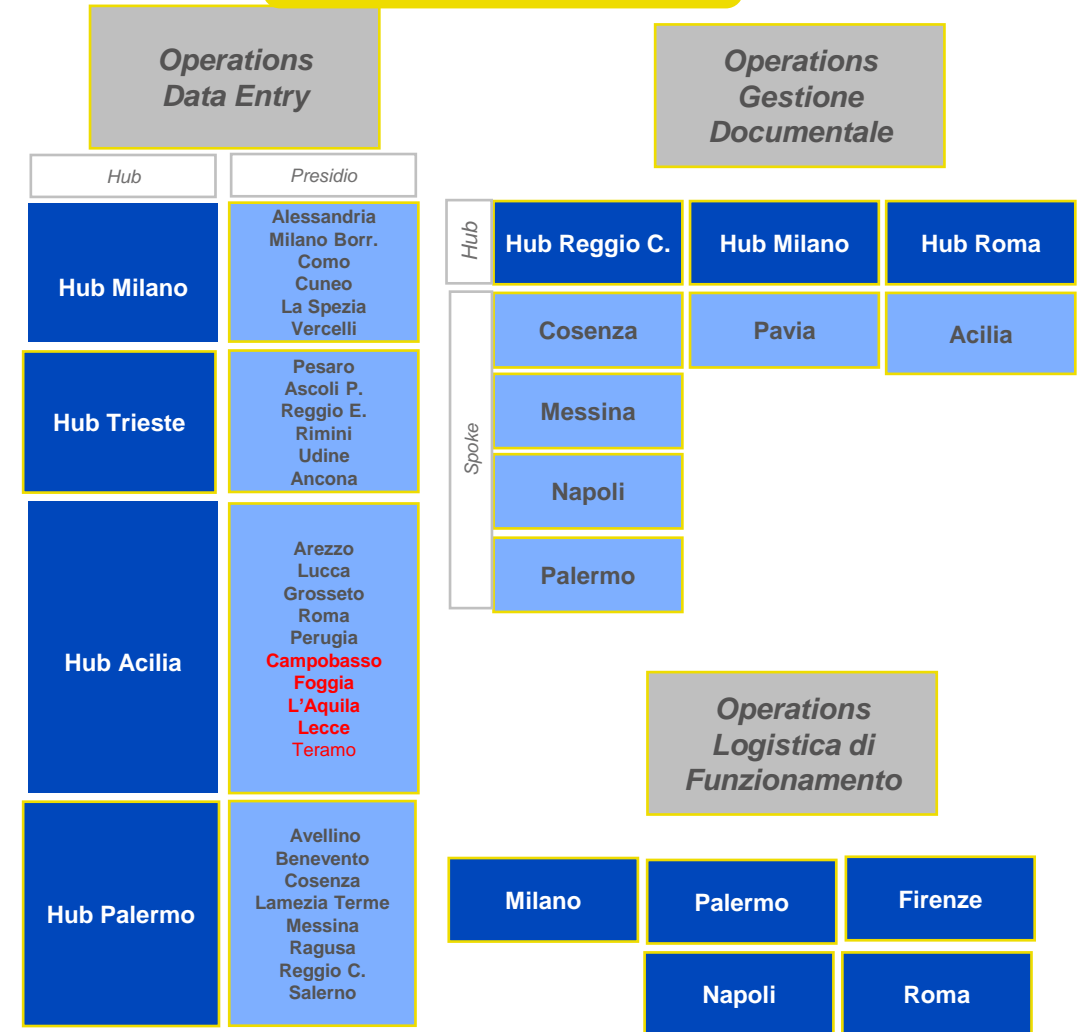
Spoke/Presidio

Centro/Frazionario totalmente riconvertito su altre attività

AS IS



TO BE



PRINCIPALI DIRETTRICI E RICONFIGURAZIONE CENTRI

ASSICURATIVO FOCUS PER ATTIVITA'

H	HUB
S	Spoke

AMBITO

INTERVENTO

PRINCIPALI DIRETTRICI

ATTIVITA'

Assicurativo

Creazione 1 HUB Assicurativo sede **Roma** e 2 Spoke sedi **Bologna e Firenze**

- Riduzione delle frammentazioni territoriali e organizzative delle attività assicurative
- Creazione di Centri di Competenza in grado di rispondere alle esigenze di Business del Gruppo Poste Vita e dell'ampliamento dell'ambito delle attività di Poste Welfare Servizi (es. Insourcing SiSalute, Insourcing Gestione Welfare Aziendale)
- Aggiornamento delle competenze delle risorse

Assicurativo (Back Office Poste Vita, Back Office Poste Welfare Servizi)

AS IS

AMBITO DI ATTIVITA'	DETTAGLIO	NORD OVEST			NORD EST			CENTRO NORD					CENTRO			SUD		SICILIA		
		MILANO	GENOVA	TORINO	PAVIA	TRENTO	PADOVA	FIRENZE		BOLOGNA	PERUGIA	ANCONA		ROMA			CAMPOBASSO	NAPOLI	COSENZA	PALERMO
		BELGIOIOSO	VESUVIO	P. AVIATORI D'ITALIA	TAZZOLI	P. ZAZA POSTA	G. BATTISTA TRENER	RICERCA SCIENTIFICA	CASELLA	P.P. PASOLINI	SCIESA AMATORE	ANGELONI	CAMERANENSE	XXIV/MAG.	ACILIA	P. TOGLIATTI	TOR PAGNOTTA	S. GELSI	FERRARIS	PENTIMELE
ASSICURATIVO	BACK OFFICE PV	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X		X	X	X	X			X
	BACK OFFICE PWS				X						X				X			X	X	X

TO BE

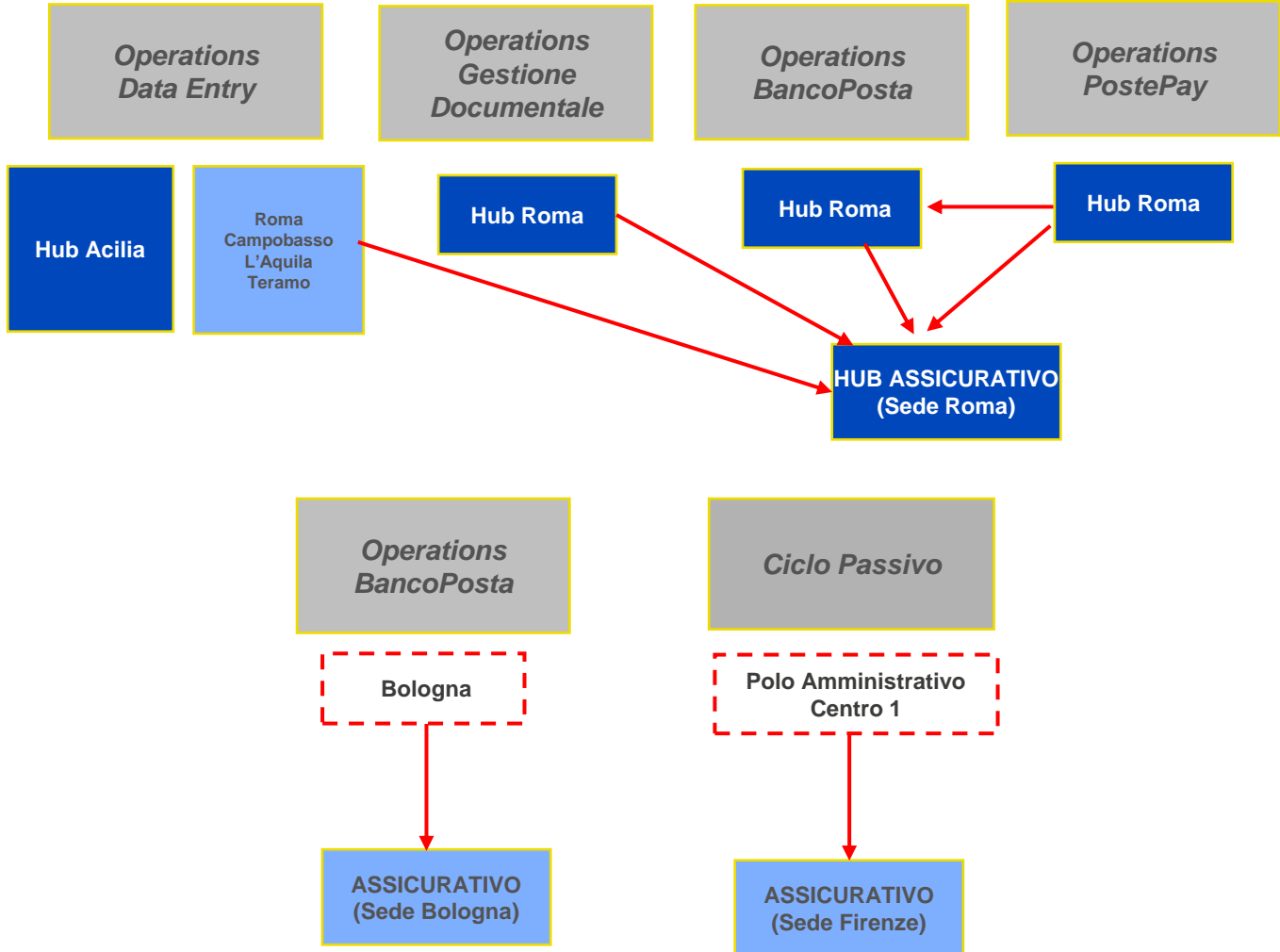
ASSICURATIVO	BACK OFFICE PV									S	S									
	BACK OFFICE PWS														H					

CUSTOMER OPERATIONS- SERVIZI DI BACK OFFICE

CENTRI ASSICURATIVI AS IS VS TO BE

Hub	Spoke
Centro/Frazionario totalmente riconvertito su altre attività	Polo Amm. totalmente riconvertito su altre attività

AS IS



TO BE



UTILITIES: ENERGY, TELCO, FIBRA FOCUS PER ATTIVITA'

AMBITO

INTERVENTO

PRINCIPALI DIRETTRICI

ATTIVITA'

Utilities: Energy, Telco, Fibra

Creazione nuovo HUB Utilities che unifica tutte le attività di supporto ai Business PostePay – NON Imel

- Riduzione delle frammentazioni territoriali e organizzative delle attività Utilities
- Insourcing delle pratiche svolte oggi da Fornitore Esterno
- Aumento dell'efficacia di risposta
- Riduzione onerosità di gestione da parte delle Risorse di Coordinamento (Responsabili, Referenti)
- Aggiornamento delle competenze delle risorse

Utilities (Energy, Fibra, Telco)

AS IS

AMBITO DI ATTIVITA'	DETTAGLIO	NORD OVEST		CENTRO NORD				CENTRO				SUD				SICILIA
		MILANO	TORINO	GROSSETO	ANCONA	ROMA		TERAMO	L'AQUILA	CAMPOBASSO	NAPOLI	COSENZA	REGGIO CALABRIA	BARI	PALERMO	
		VESUVIO	TAZZOLI	P. MARCONI	CAMERANENSE	ACQUA	P. TOGLIATTI	TOR PAGNOTTA	S. BENEDETTO	C. COIELLA	S. GELSI	FERRARIS	V. VENETO	ERICIANO	DE BLASIO (Modugno)	LA MALFA
UTILITIES	FIBRA			X		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
	TELCO				X	X								X	X	X
	ENERGY	X						X								X

TO BE

UTILITIES	FIBRA															
	TELCO															
	ENERGY															

AS IS

Operations
Data Entry

Operations
Gestione
Documentale

Ciclo Passivo

(3) 63Y33 CSDE-MI/TO

(3) 63Y34 CSGD-RM/TO

Polo Amministrativo Nord Ovest

UTILITIES

TO BE

HUB

New

UTILITIES
Sede Torino

CUSTOMER OPERATIONS- SERVIZI DI BACK OFFICE

TO BE ALTRI AMBITI BACK OFFICE

Hub/Deposito/
Gestione Contratti

Spoke/Presidio

Servizi di Back Office

Operations
Data Entry

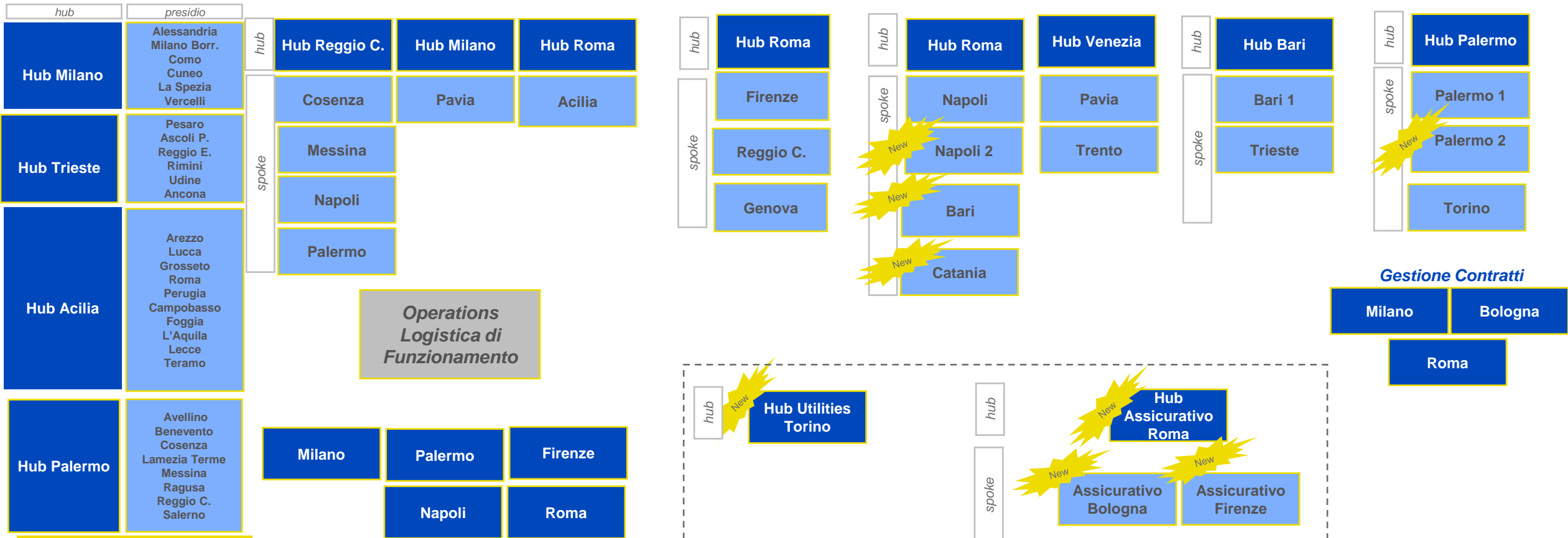
Operations
Gestione
Documentale

Operations
BancoPosta

Operations
PostePay

Operations Servizi
Trasversali

Operations Servizi
di Supporto



Operations
Logistica di
Funzionamento

Milano Palermo Firenze
Napoli Roma

