



## UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI

Aderente a Union Network International – UNI

### UILCA Cariparma Segreteria di Coordinamento

Parma, 18 Dicembre 2012

#### **AGLI ISCRITTI UILCA CARIPARMA** **Progetto MO.SER.**

Nell'incontro del 17 dicembre, l'Azienda ha presentato alle OO.SS. il **progetto MO.SER.** (Modello di Servizio), un progetto del piano strategico OPERA che rientra nel filone dell'Evoluzione del Modello di Servizio e che rappresenta la continuazione del **modello a Grappolo**.

La presentazione è stata curata da Vittorio Ratto (Respo. Direzione Centrale Marketing Strategico) di recente ingresso nel gruppo, Bocelli (resp Ufficio Progetti Strategici) e Silvia Rizzotti (Gestore del Personale della Direzione Territoriale Piacenza-Pavia), presente in quanto la fase pilota sarà effettuata proprio nella direzione territoriale da lei coordinata.

Il progetto MO.SER. è fondato su due pilastri: **Gruppi di Filiali** e le **"AgenziePerTe"**.

#### **Gruppi di Filiale**

L'obiettivo è l'aumento dell'efficacia commerciale da ottenersi attraverso la creazione di un rapporto di collaborazione molto più stretto per alcune filiali che operano territori limitrofi.

La collaborazione sarà favorita da un **Manager di Gruppo di Filiali** che risponderà al responsabile della Direzione Territoriale, con funzioni non esclusivamente commerciali.

Sono previste due tipologie di Gruppi: **urbane** e **extraurbane (o rurali)**.

I gruppi di filiali urbane saranno composti da 8/10 filiali, coordinate da un Manager distinto dalle figure dei direttori, saranno formate da circa 70-100 fte (full-time equivalent) e caratterizzate dalla possibile realizzazione di un polo affari composto da un nucleo di almeno 3 persone, ove verranno convogliati il 20% circa dei clienti top (che rappresentano il 60/70% dei rischi). La distanza max tra le filiali del gruppo è di 15 km.

I gruppi di filiali extraurbane (o rurali) saranno composte da 5/6 filiali, coordinate da un Manager che coinciderà con uno dei responsabili delle filiali coinvolte, saranno formate da circa 25-60 fte e ricomprese in un ambito territoriale più vasto, con una distanza media di 30 e max di 50km; non è prevista la realizzazione del polo affari e la clientela di riferimento del segmento continuerà ad essere gestita dagli attuali gestori affari.

Le filiali coinvolte (sia quelle nei gruppi urbani che rurali) continueranno ad avere il proprio responsabile di filiale con le stesse funzioni ante-Mo-Ser.

**Dettaglio dei gruppi di Filiali**

Piacenza Provincia	Tipologia Gruppo	Numero Filialii	FTE	Filiali Coinvolte
<b>Gruppo 1</b>	Extraurbano	5	32	Castelvetro, Monticelli, Caorso, Villanova, Cotemaggiore
<b>Gruppo 2</b>	Extraurbano	5	40	Pontenure, Cadeo, Fiorenzuola, Alseno
<b>Gruppo 3</b>	Extraurbano	6	28	Carpaneto, Castell'Arquato, Gropparello, Lugagnano, Morfasso, Vernasca
<b>Gruppo 4</b>	Extraurbano	4	24	Gossolengo, San Polo, San Giorgio, Podenzano
<b>Gruppo 5</b>	Extraurbano	4	17	Vigolzone, Ponte dell'Olio, Bettola, Ferriere
<b>Gruppo 6</b>	Extraurbano	4	22	Rivergaro, Travo, Bobbio, Ottone
<b>Gruppo 7</b>	Extraurbano	5	28	Borgonovo, Gragnano, Ziano, Pianello, Agazzano
<b>Gruppo 8</b>	Extraurbano	5	30	Calendasco, C.S. Giovanni, S. Nicolò, Rottofreno, Sarmato
<b>Totale</b>		<b>38</b>	<b>221</b>	

Piacenza	Tipologia Gruppo	Numero Filialii	FTE	Filiali Coinvolte*
<b>Gruppo 9</b>	Urbano	7	47	Agenzie: sede, A, B, C, D, L, B, O
<b>Gruppo 10</b>	Urbano	6	52	Agenzia: E, F, G, I, M, O
<b>Totale</b>		<b>13</b>	<b>147</b>	

\* esiste ancora un dubbio sulla collocazione dell'agenzia O

Pavia	Tipologia Gruppo	Numero Filialii	FTE	Filiali Coinvolte
<b>Gruppo 1 - Pavia</b>	Urbano	8	69	Certosa di Pavia, San Martino Siccomario, Pavia 1, Pavia 2, Pavia Sede, Belgioioso, Bressana Bottarone, Corteolona
<b>Gruppo 2 - Vigevano</b>	Urbano	9	67	Vigevano Sede, Vigevano 1, Vigevano 2, Vigevano 3, Borgo Sansiro, Gambolò, Cassolnovo, Parona, Mortara
<b>Gruppo 3</b>	Extraurbano	4	20	Broni, Casteggio, Pieve Porto Morone, Stradella
<b>Gruppo 4</b>	Extraurbano	4	23	Garlasco, Sannazaro, Tromello, Mede
<b>Totale</b>		<b>38</b>	<b>221</b>	

## AgenziaPerTe

E' basato su alcuni capisaldi:

- utilizzo estremo dell'automazione: questo permetterà di recuperare tempo da dedicare alla clientela (sparirà la figura della cassa e dell'operatore di sportello – il modello è infatti coerente con l'evoluzione della figura degli attuali ODS in Assistenti alla Clientela) ;
- attivazione del ruolo dell'accoglienza sulla base del modello francese;
- gestione valori per attività residua di cash (sono allo studio diverse soluzioni che verranno illustrate nei prossimi incontri);
- maggiore sicurezza per effetto della minore circolazione di contante.

Sono previsti due modelli: **AgenziaPerTe completa** e **AgenziaPerTe semplice** che differiscono per il punto di partenza: le complete già dispongono di un'area self evoluta (composta da 2 Atm evoluti e 1 totem); le semplici sono filiali tradizionali che saranno interessate da lavori di implementazione tecnologica.

Nel progetto verranno enfatizzati alcuni aspetti.

**Ruolo dell'accoglienza:** rivisitazione del ruolo dell'accoglienza in ogni "Agenzia per Te", valorizzando l'esperienza francese; accoglienza come stile di gestione del cliente da parte di tutti i componenti della filiale.

**Area Self:** attivazione aree self e adeguamento parco atm (in ottica di servizi aggiuntivi) e revisione layout in funzione della dimensione della filiale; creazione di un'urna per i versamenti assegni e contanti.

**Gestione valori:** creazione di una postazione per gestione operazioni in contanti residuali; creazione di un'area in sicurezza per attività di back office e quadrature.

Nella fase pilota il progetto "AgenziaPerTe" sarà attivata su 10 filiali: 5 complete e 5 semplici.

## Tempistiche della fase pilota

- 1) Febbraio: avvio gruppi di filiali nella DT Piacenza e Pavia;
- 2) Fine febbraio: creazione del polo affari nel Gruppo Urbano di Piacenza (nel semestre successivo, eventualmente anche nel polo urbano di Pavia);
- 3) Fine Marzo: lancio del modello "AgenziaPerTe" su 9/10 filiali;

La fase pilota durerà circa sei mesi durante i quali si verificherà l'efficacia commerciale o organizzativa del modello.

Le OO.SS. valuteranno ed approfondiranno i contenuti del progetto e le ricadute sui lavoratori.