

Ulteriori interventi di riconversione professionale per i fabbisogni on field e manovra di riorganizzazione ASA, in ambito Open Access

- 1. Manovra dei 'fabbisogni da bando' (ottobre 2012)**
- 2. Confluenza 'sedi intere' di Customer Operations in ambito Assurance Services Area (ASA) (dicembre 2012)**
- 3. Finanziamento interno ad Open Access, tramite riconversioni da nuclei territoriali di ASA verso Access Operations Area (AOA)**
- 4. Riorganizzazione Assurance Services Operations**

8 Ottobre 2012



1. Finanziamento (decorrenza ottobre) verso Open Access attraverso bandi

PERIMETRO DI PROVENIENZA		
TIMING condiviso	FUNZIONE	IDONEI (con requisiti da Bando)
1 ott. 2012	DIRECTORY ASSISTANCE	27
	FIXED CUSTOMER OPERATIONS	84
	MOBILE CUSTOMER OPERATIONS	85
	CUSTOMER OPERATIONS BUSINESS	53
	CUSTOMER OPERATIONS TOP CLIENTS	23
	ALTRO DOMESTIC MARKET	38
	TOTALE DOMESTIC MARKET	310
	ALTRO (fuori perimetro DM)	12
TOTALE		322

DISTRIBUITO
DA C ISAL
COMUNICAZIONE

- ❑ fabbisogno iniziale Open Access indicato nel Bando: 614
- ❑ numero complessivo delle risorse idonee nelle 72 province coerenti col fabbisogno: 322
- ❑ é attualmente in atto il percorso di formazione pari a 77 giorni pro-capite (corsi in aula e Training on the Job), al superamento del quale è prevista una verifica di idoneità.

2. Finanziamento verso Open Access attraverso confluenza di sedi intere da Customer Operations Fixed

Con decorrenza 1 dicembre 2012 sono previste le seguenti confluenze di sedi intere da Customer Operations Fixed verso Assurance Services Area.

TIMING	SEDI INTERE	AMBITO	TIPOLOGIA	RISORSE	IDONEI (con requisiti da bando)	n° PASSAGGI
1 dic. 2012	Alessandria	NORD OVEST	COP Fixed	40	- 2	38
	Verona	NORD EST		61	- 5	56
	Messina	SUD		50	- 5	45
	Cosenza	SUD		41	- 2	39
TOTALE				192	- 14	178

DISTRIBUITO
DA C
ISAL
COMUNICAZIONE

3. Finanziamenti interni Open Access (da Assurance Service Area verso Access Operations Area)

L'ingresso delle 4 sedi intere di COP Fisso e le conseguenti azioni di riconversione interna ad Open Access consentono un ulteriore quota di finanziamento del fabbisogno on field

- ▶ Piano di superamento delle sedi ASA di Sondrio, Cremona, Matera, Caltanissetta e di riequilibrio delle sedi ASA di Pordenone e Cosenza
- ▶ Passaggio delle risorse verso attività in ambito Access Operations Area:
 - ▶ prevalenza riconversioni verso il ruolo di tecnico on field, anche attraverso triangolazioni in ambito OA con eventuale riequilibrio territoriale per trasferimenti volontari
 - ▶ ulteriori riconversioni verso il ruolo di progettisti in AOA, a seguito dello sviluppo di una serie di progetti (es. NGAN, PROGETTO EXPO 2015) nel territorio.
- ▶ Ulteriori quote di riconversioni on field saranno effettuate successivamente con triangolazioni in ambito OA

TIMING	SEDI INTERE	AMBITO	TIPOLOGIA	RISORSE	n° PASSAGGI (al netto di cessazioni)
ott. 2012	Sondrio	NORD OVEST	ASA	19	19
feb. 2013	Cremona	NORD OVEST		32	32
mar. 2013	Pordenone	NORD EST		17	13
dic. 2012	Matera	SUD		15	13
dic. 2012	Caltanissetta	SUD		24	19
dic. 2012	Cosenza	SUD		87	13
TOTALE				194	109

DISTRIBUITO
DA C ISAL
COMUNICAZIONE



④ Riorganizzazione Assurance Services Operations

Principali obiettivi del progetto

DISTRIBUITO
DA C ISAL
COMUNICAZIONE



- ▶ **Rispettare il Nuovo Modello di Servizio (NMS) Open Access**
- ▶ **Uniformare i turni su tutte le strutture Tecnici On Line e gli specialisti di ASA (Home, Office e Custom e Operation & Process Management) e OLO National Team**
- ▶ **Permettere il presidio delle attività di Front End, Off-line e Outbound**
- ▶ **Coprire la curva di attività nelle fasce meno presidiate (sera, sabato) in base agli SLA più stringenti e la modifica nel tempo delle curve di traffico**
- ▶ **Presidiare meglio fasce di traffico critiche in termini di risposte ai clienti ad inizio turno**
- ▶ **Bilanciare le presenze in particolari periodi dell'anno per avere una maggiore MOS/MOI**

DISTRIBUITO
DA C ISAL
COMUNICAZIONE

Presidio da garantire

- Il presidio deve essere garantito nella fascia **08:00 – 20:00 dal Lunedì al Sabato** (Home, Office e Custom), ovvero nell'orario di accettazione e di gestione degli SLA dei servizi maggiori.
- **Maggiori coperture il sabato e la sera** necessario con la partenza di SLA fino alle 20.00 e nuove offerte NBD.
- Nella giornata di **domenica, nei festivi e nel fuori orario** la copertura sarà garantita dal presidio H24 di ASA SUD (con particolare focus al rispetto degli SLA) e dagli Outsourcers
- Presenza **garantita** ad inizio turno
- Revisione delle **aliquote ferie mensili**



Nuovo Modello di Servizio - applicato dal 17/4 (H) e 19/4 (O) – completamento custom entro maggio

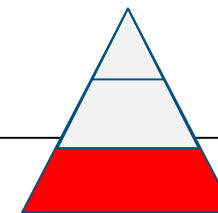
Mappa to be delle tipologie di risorse ASO (interne ed esterne) per il presidio dei cluster di clienti/servizi

		Valore del Cliente/Servizio +								
		Consumer Fonia	Consumer Adsl	SoHo Fonia	Consumer Privilege	SoHo Adsl	SME Fonia	SME Adsl	TOP	OLO
Complessità dell'attività -	Attività									
	Collaudi semplici									
	Solleciti in SLA						G	G	G	
	Solleciti fuori SLA						G	G	G	
	Assistenza ai tecnici					G	G	G	G	
	Front End				G	G	G	G	G	
	Back Office semplice				G	G	G	G	G	G
	Back Office complesso	G	G		G	G	G	G	G	G
	Ripetuti e Collaudi complessi	G	G	G	G	G	G	G	G	G
	Master	G	G	G	G	G	G	G	G	G
	Caring proattivo +		G	G	G	G	G	G	G	

• Ri-focalizzazione del presidio:

- Movimentazione e “re-orientamento” delle risorse per aumentare la georeferenziazione e dedicare le risorse a skill completo alla gestione dei clienti strategici
- Esternalizzazione di alcune attività sui cluster di clienti/servizi meno pregiati

Modifica turni Home



AS IS

	Turno
AM	1 6.50 - 14.28
	2 8.00 - 12.00 / 12.30 - 16.08
	3 8.30 - 12.30 / 13.00 - 16.38
	4 9.00 - 13.00 / 13.30 - 17.08
PM	5 12.22 - 20.00
	6 13.22 - 21.00
	Libertà
	Riposo

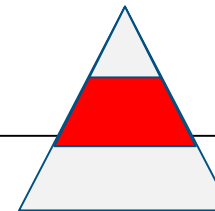
TO BE

	Turno
AM	1 7:50 - 15.:28
	2 8.00 - 12.00 / 13.00 - 16.38
	3 8.30 - 12.30 / 13.30 - 17.08
	4 10.00 - 13.00 / 14.00 - 18.38
PM	5 11.22-13.30/14:30 - 20.00
	6 12.22 - 20.00
	Libertà
	Riposo

Principali modifiche

- 1 Spostamento primo turno in avanti di un'ora
- 2 3 Pausa pranzo fissa di un'ora (anzichè mezz'ora)
- 4 Spostamento turno in avanti di un'ora e pausa pranzo fissa di un'ora (anzichè mezz'ora)
- 5 Anticipo turno di un'ora e introduzione pausa pranzo fissa di un'ora
- 6 Spostamento ultimo turno indietro di un'ora

DISTRUBUITO
DA C ISAL
COMUNICAZIONE



Modifica turni Office

AS IS

Turno	
AM	1 07.45 - 15.23
	2 8.00 - 12.00 / 13.00 - 16.38
	3 8.00 - 12.30 / 13.30 - 16.38
	4 8.00 - 13.15 / 14.15 - 16.38
PM	5 9.52 - 13.30 / 14.30 - 18.30
	6 12.22 - 20.00
Libertà	
Riposo	

TO BE

Turno	
AM	1 7:50 - 15.:28
	2 8.00 - 12.00 / 13.00 - 16.38
	3 8.30 - 12.30 / 13.30 - 17.08
	4 10.00 - 13.00 / 14.00 - 18.38
PM	5 11.22-13:30/14:30 - 20.00
	6 12.22 - 20.00
Libertà	
Riposo	

Principali modifiche

- 1 2 Nessuna modifica sostanziale
- 3 Spostamento turno avanti di mezz'ora
- 4 Spostamento turno avanti di due ore
- 5 Spostamento turna avanti di 1,5 ore
- 6 Nessuna modifica

DISTRIBUITO
DA C ISAL
COMUNICAZIONE

Modifica turni Custom

AS IS (es. Custom CE diverso da NE)

Turni		Note
Gruppi ex-PSO	1 7.30 – 15.08	Orario continuato
	2 8.00 - 16.08	Pausa rigida di 30 minuti
	3 8.00 - 16.38	Pausa rigida di 60 minuti
	4 10.22 - 18.30	Turno spezzato
	5 12.22 - 20.00	Turno spezzato
	6 7.45 - 15.23	Orario continuato sabato
	7 10.52 – 18.30	Orario continuato sabato
	8 8.00 – 16.38	Ingresso con flessibilità dalle 08.00 alle 09.15, pausa da 30 a 60
	9 8.00 – 16.38	Ingresso con flessibilità dalle 08.00 alle 09.15, pausa da 30 a 60
Gruppi H24	1 0.00 – 8.00	
	2 8.00 - 16.32	Pausa pranzo 13.00 – 14.00
	3 8.00 - 16.00	
	4 16.00 - 0.00	
Gruppo DATI	1 7.45 - 15.23	
	2 8.00 - 16.38	Pausa pranzo 13.00 – 14.00
	3 10.22 – 18.30	Pausa pranzo 14.00 – 14.30
	4 12.22 – 20.00	

TO BE per tutti

Turno	
AM	1 7:50 – 15.:28
	2 8.00 - 12.00 / 13.00 - 16.38
	3 8.30 - 12.30 / 13.30– 17.08
	4 10.00 - 13.00 / 14.00 - 18.38
PM	5 11.22-13:30/14:30 - 20.00
	6 12.22 - 20.00
	Libertà
	Riposo

Intervento di evoluzione del processo di assurance OLO

- Semplificare il processo di Assurance OLO attraverso la riduzione delle fasi di processo.
- Interfaccia Assurance Clientela OLO:

• da 4 centri CNATI (Ancona, Trieste, Bari 1, Bari 2) ad interfaccia svolta direttamente dalle 4 ASA

• **AS IS**

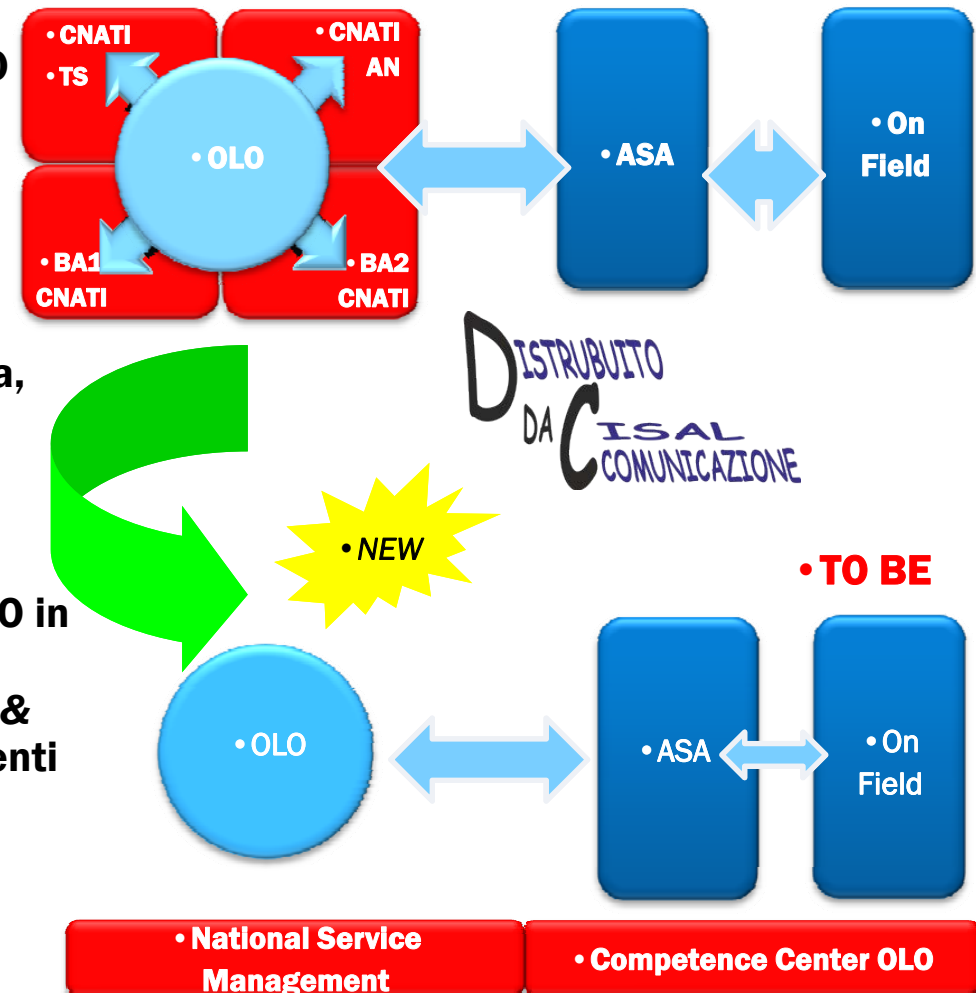
- ▶ Ottimizzazione del processo di Assurance OLO
- ▶ Integrazione e Sviluppo delle competenze
- ▶ Incremento Customer Satisfaction
- ▶ Ricerca di nuovi servizi da offrire alla clientela, in ottica ricavi

• **Novità**



- ▶ Implementazione del Processo Assurance OLO in ASA
- ▶ Riconfigurazione della funzione *OLO Process & Operations* attraverso la definizione dei seguenti ambiti di attività:
 1. National Service Management

2. Competence Center OLO



Confluenza attività CNATI ex NWS

Confluenza delle attività dei CNATI (Centri Nazionali ex NWS) con le seguenti modalità:

▶ **CNATI Trieste:**

- cessione 27 risorse verso *Operations Management (Wholesale & Special Project)* per rinforzare le attività di delivery (con arricchimento professionale: da attività di Assurance ad attività di Delivery);
- cessione 2 risorse verso l'ambito di *National Service Management*

▶ **CNATI Ancona:**

- cessione 25 risorse (1 Team Leader) per alimentare l'ambito di *Competence Center OLO*;
- cessione 1 risorsa verso l'ambito di *National Service Management*

▶ **CNATI Bari:**

- cessione di 39 risorse verso *ASA SUD*, con relative attività;
- cessione 11 risorse (1 Team Leader) per alimentare l'ambito di *Competence Center OLO*;
- cessione 3 risorse verso l'ambito di *National Service Management*;



Trieste 29 risorse:

- 27 verso *Operations Mgmt*
- 2 verso *National Service Management*

Ancona 26 risorse:

- 25 verso *Comp. Cen. OLO*
- 1 verso *National Service Management*

Bari 53 risorse:

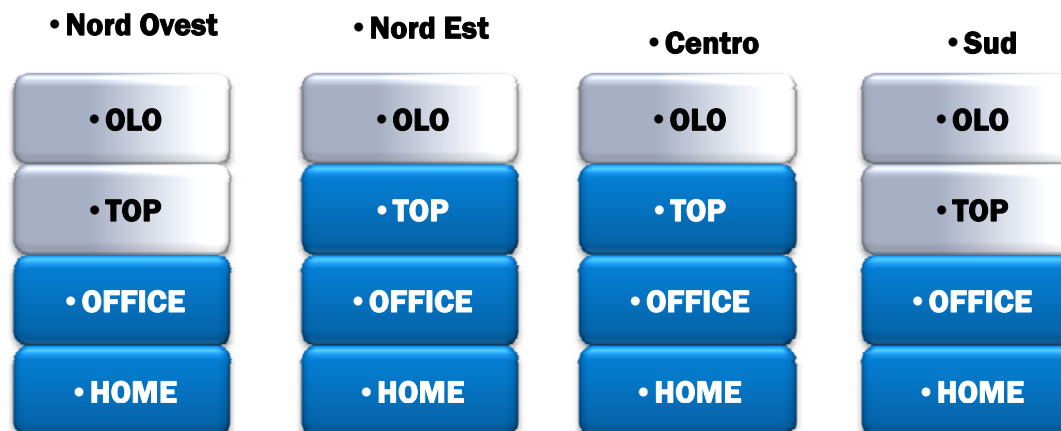
- 39 verso *ASA Sud*
- 11 verso *Comp. Cen. OLO*
- 3 verso *National Service Management*

DISTRIBUITO
DA C
ISAL
COMUNICAZIONE

Mappa attività ASA / Territori

DISTRIBUITO
DA C
ISAL
COMUNICAZIONE

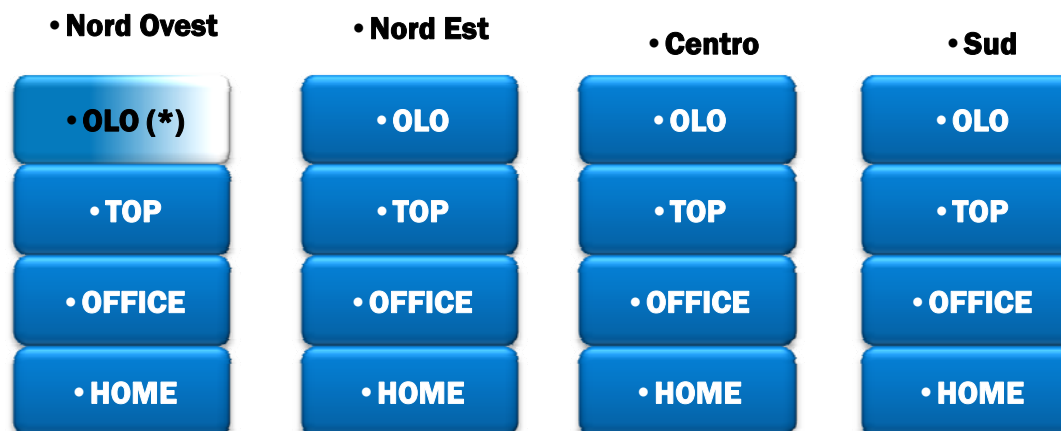
AS IS



• Tipologia
di clienti
presidiati

- Distribuzione delle attività dei centri ex NWS sulle ASA
- Re-distribuzione delle attività di accoglienza clienti TOP da 2 a 4 territori

TO BE



• Tipologia
di clienti
presidiati

• Legenda

• Attività fatta
«a più mani»
(ASA+ONT o da
ASA differenti)

• Attività
fatta tutta da
ASA