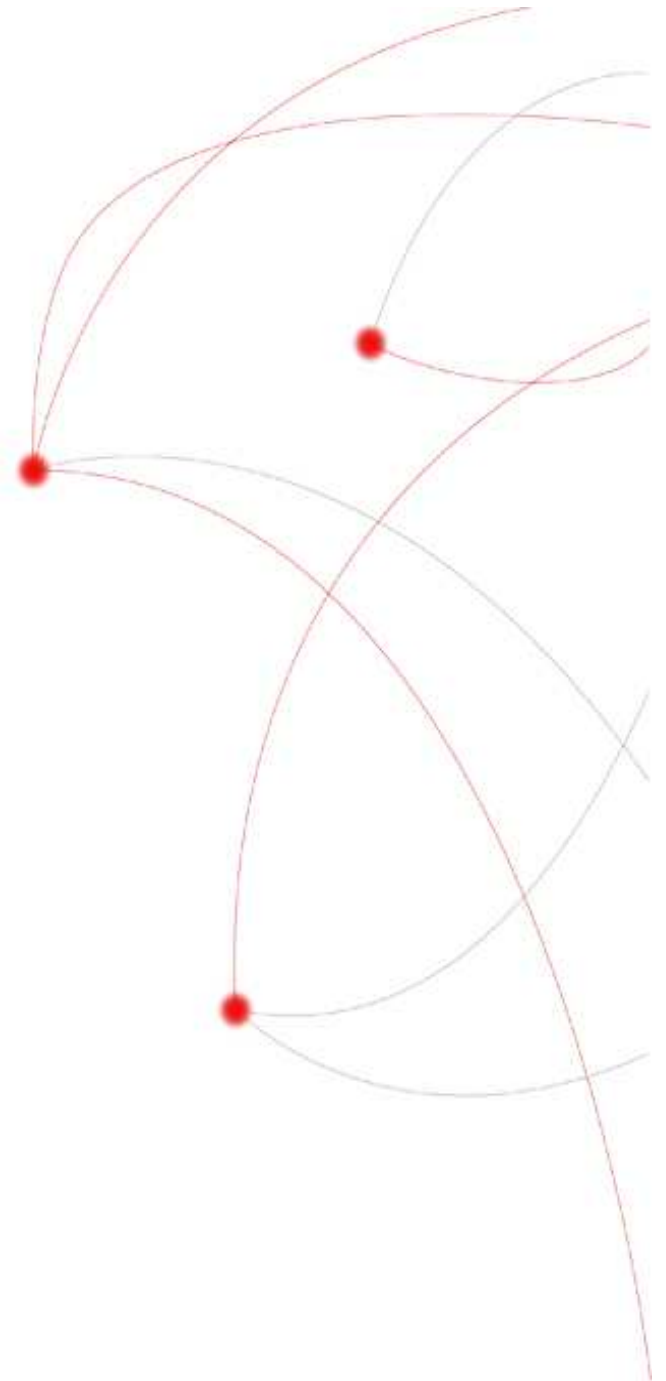


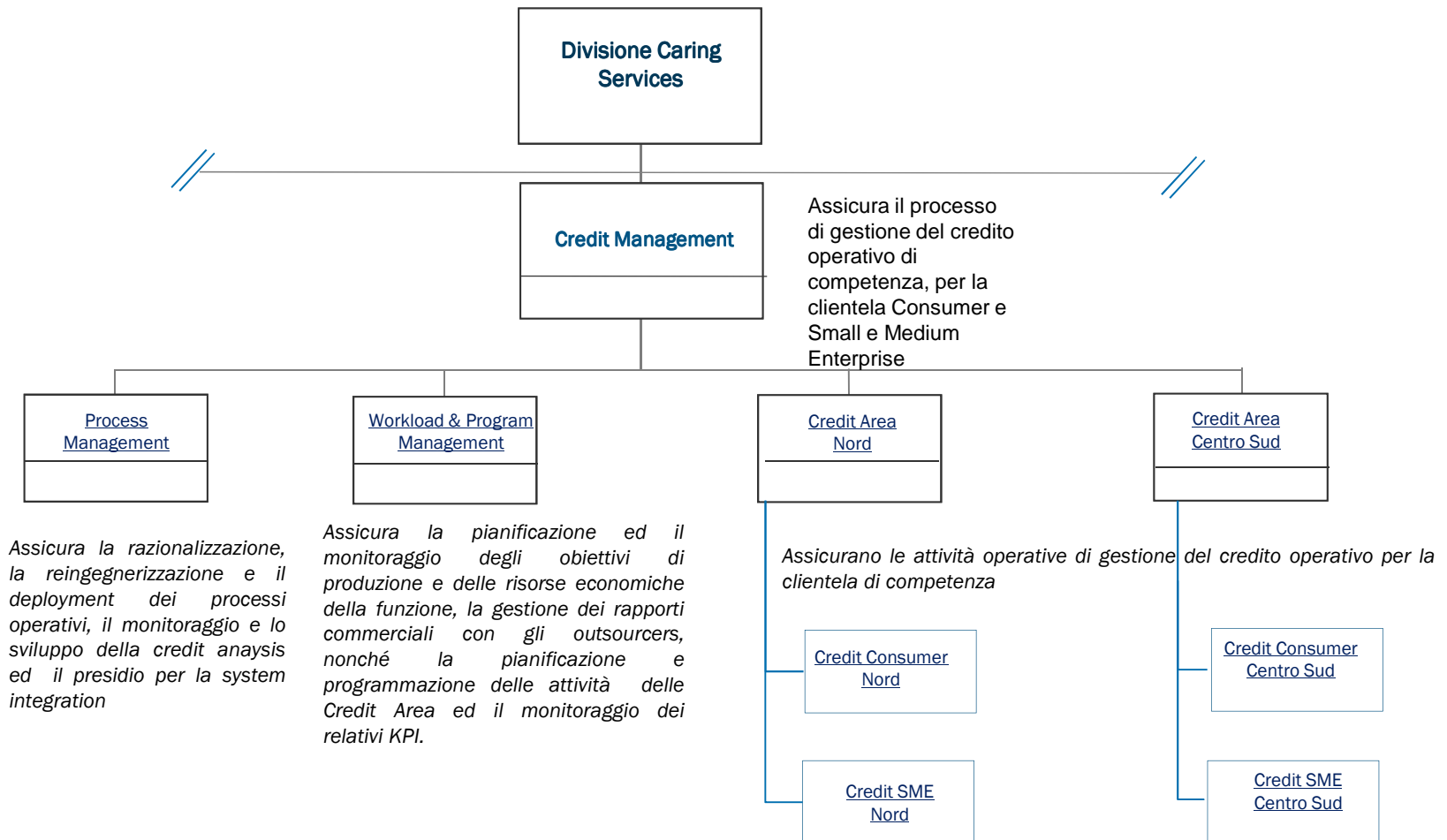
Credit Management

Commissione tecnica Azienda/Sindacato

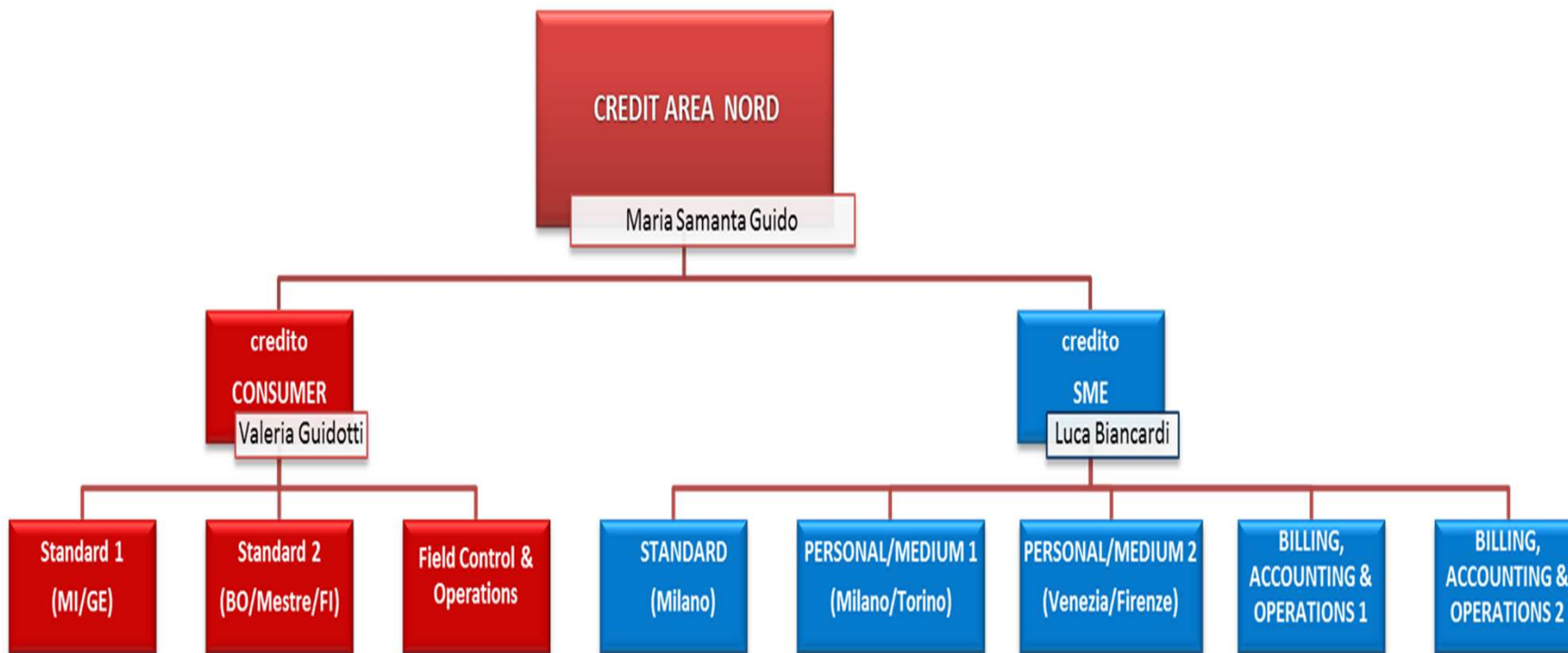
Roma, 28 aprile 2014



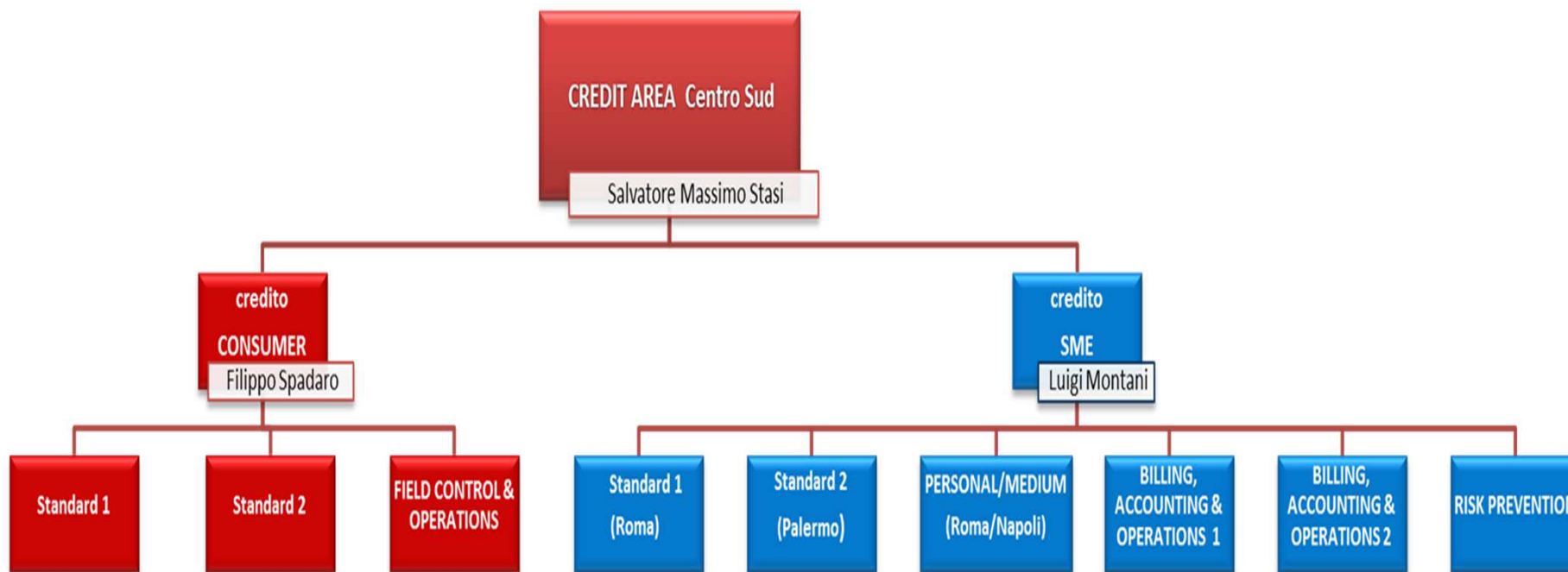
Credit Management



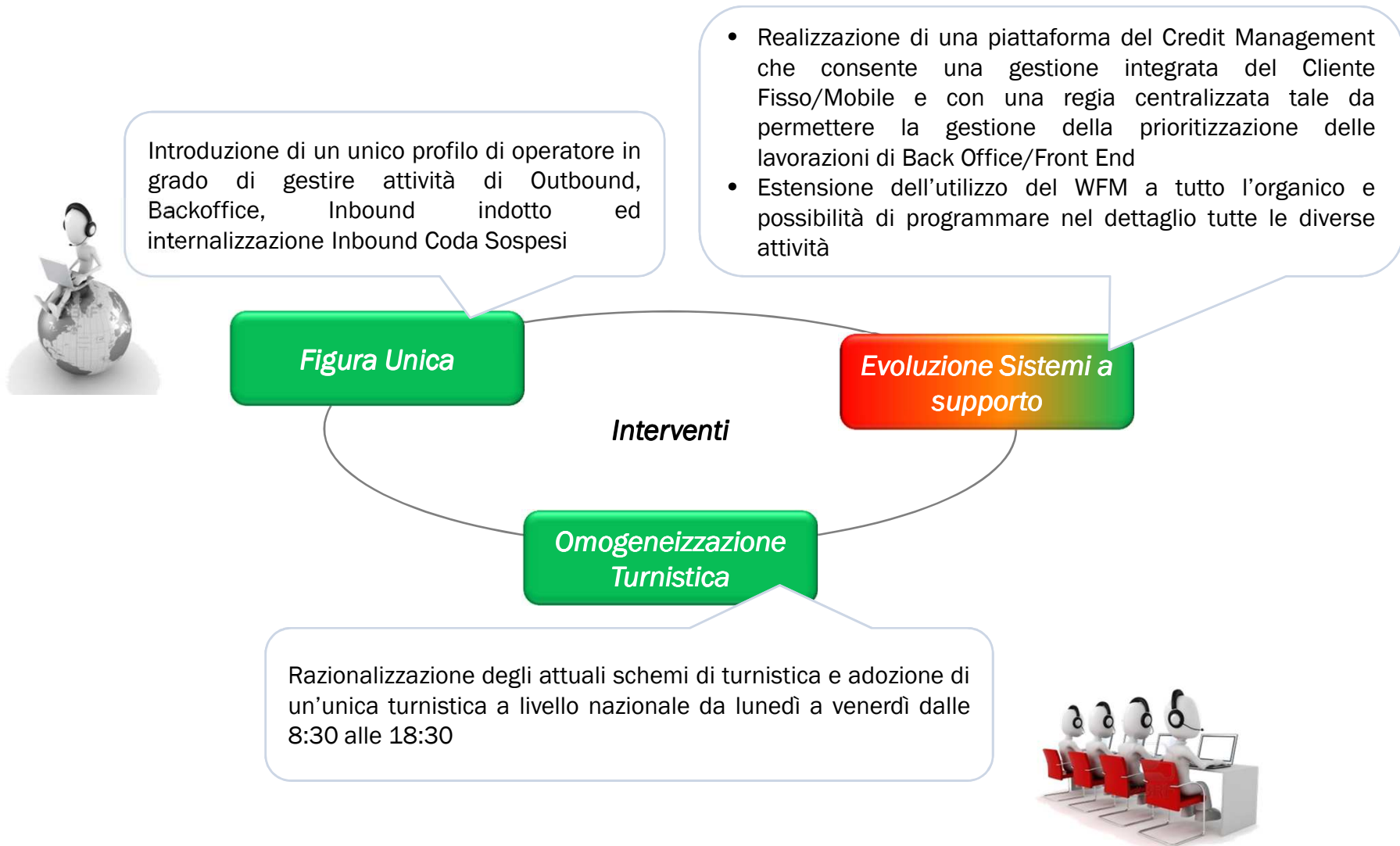
Organigramma Area Nord



Organigramma Area Centro Sud



Business: interventi avviati nel 2013





Attuale Turnistica

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
W1	C	B	B	B	C
W2	A	C	B	B	B
W3	C	A	C	B	B
W4	B	C	A	C	B
W5	B	B	C	A	C
W6	B	B	B	C	A

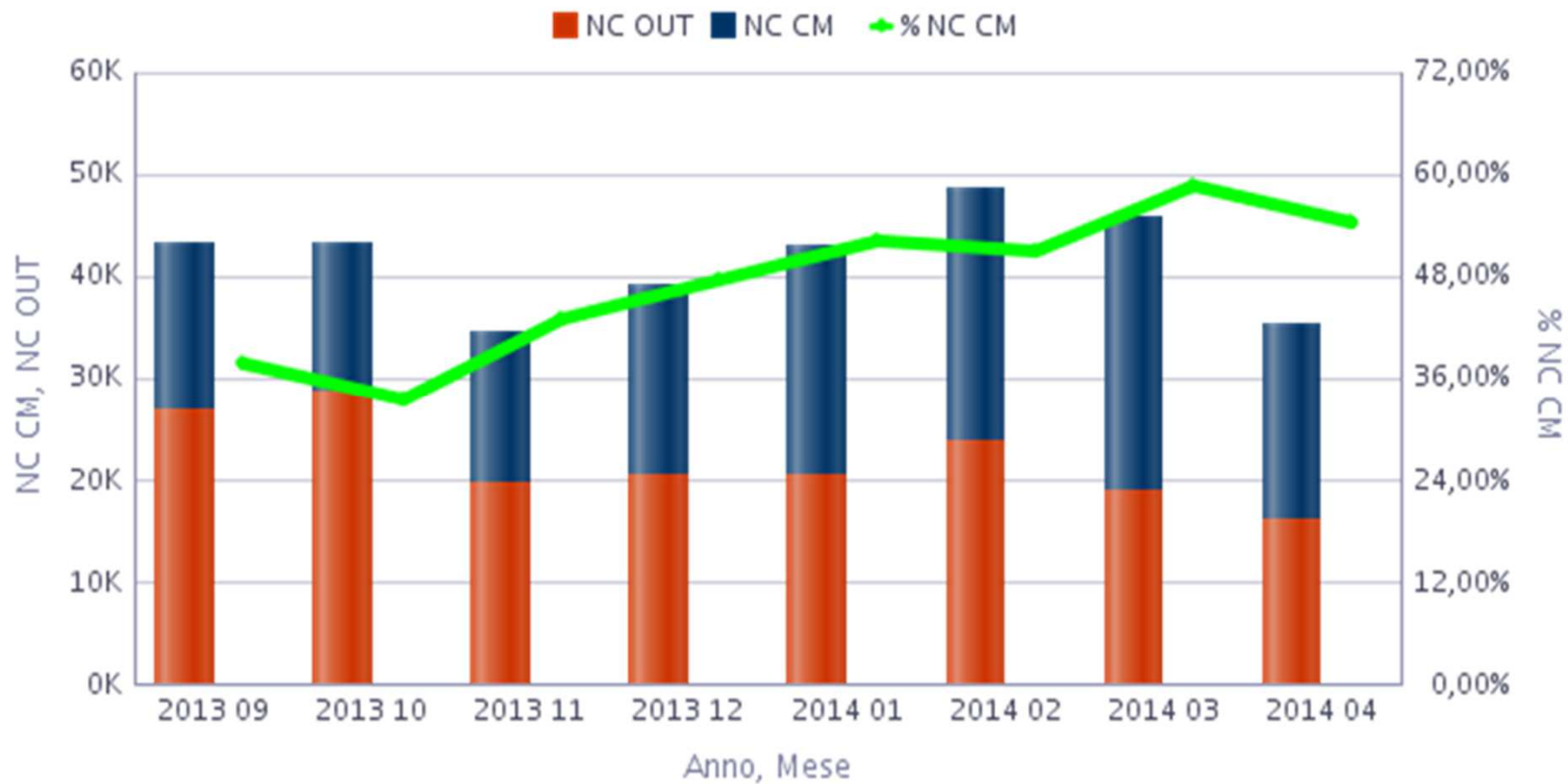
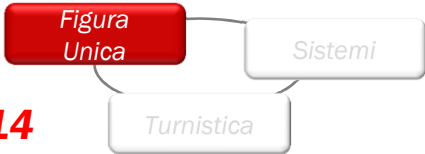
La turnistica su rotativo è stata avviata per i gruppi Standard e Risk Prevention. I gruppi Personal e Billing & Field Control coprono in via transitoria il solo turno B

A	1	1	1	1	1
B	3	3	3	3	3
C	2	2	2	2	2
Tot	6	6	6	6	6

Turno A	→	08:30 - 16:38	(17%). Pausa 30' rigida
Orario Base (B)	→	Flex ingresso dalle 8:30 alle 9:00	(50%). Pausa flessibile 30'-1h
Turno C	→	10:30 - 18:38	(33%). Pausa 30' rigida

Internalizzazione Coda Sospesi:

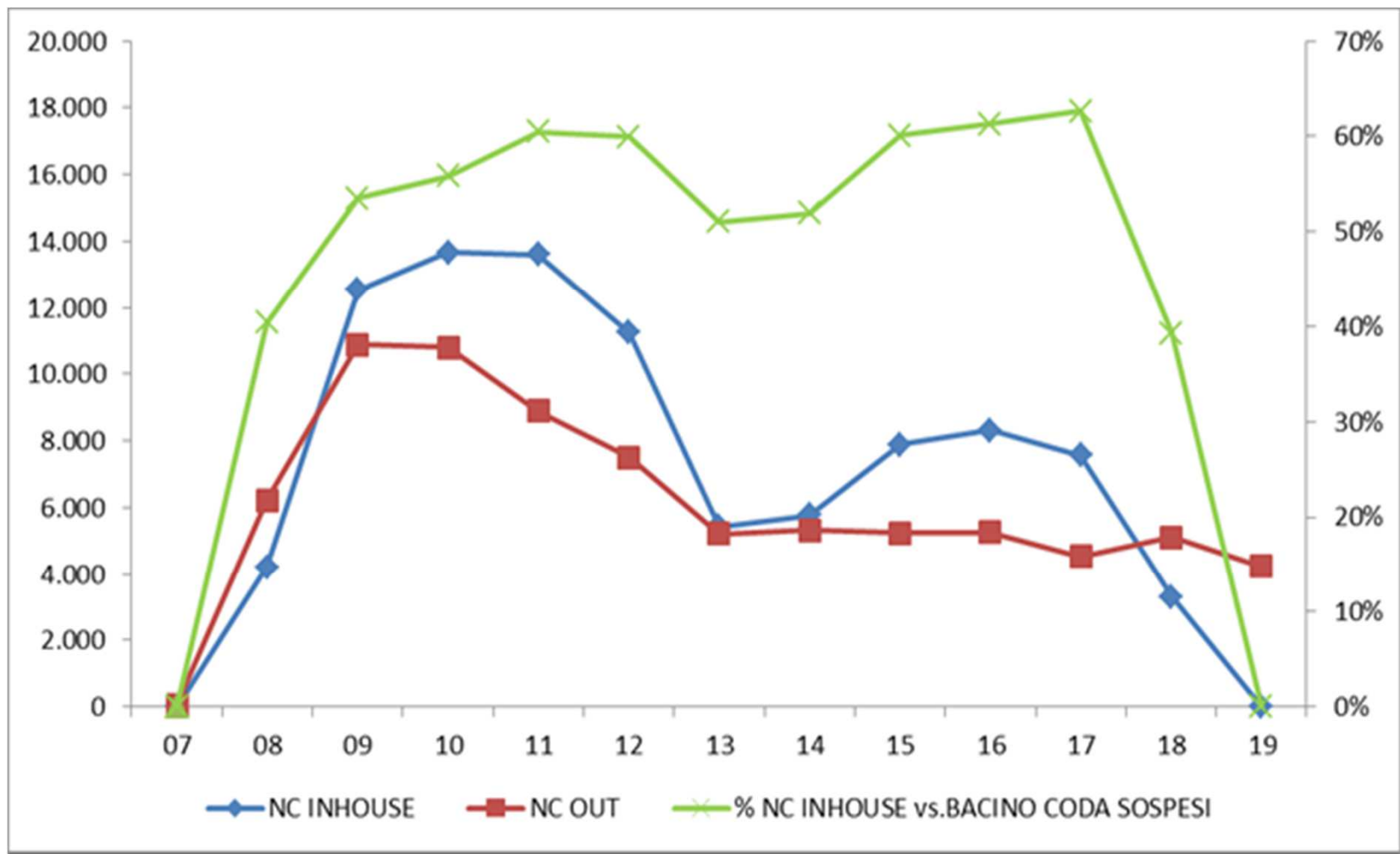
Totale NC gestite Credit Area vs Outsourcer - periodo Sett 2013 – Apr 2014



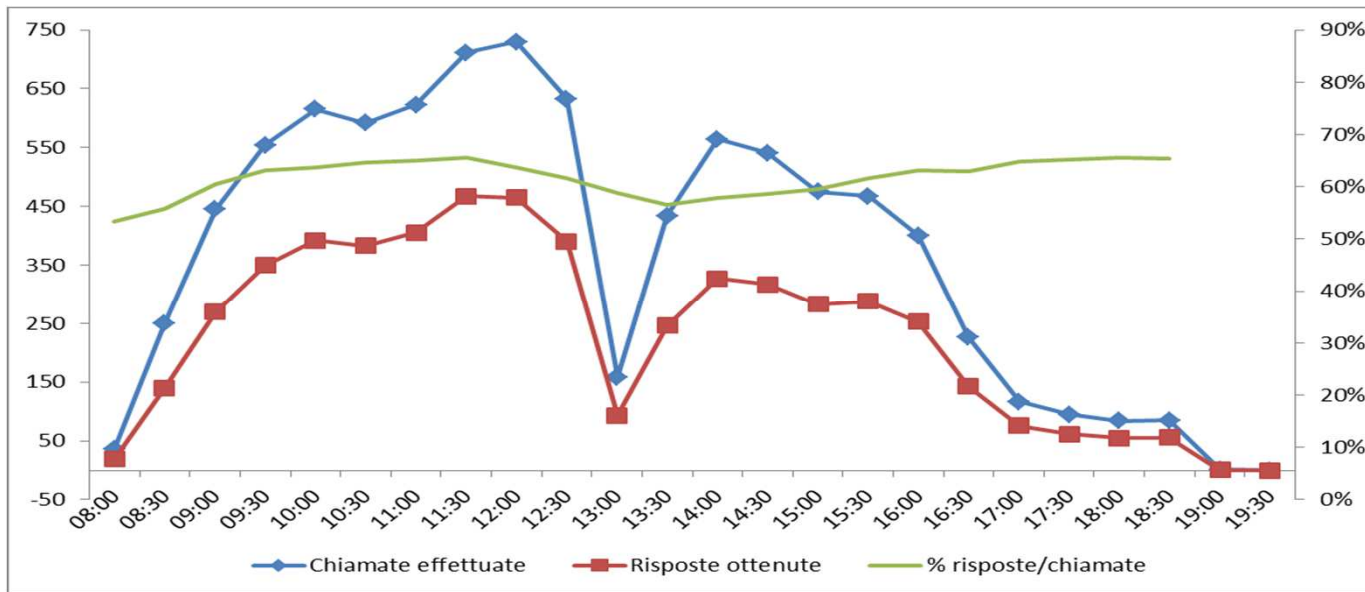
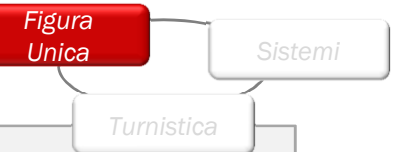
La coda sospesi sino ad Agosto veniva gestita interamente da Outsourcer

Internalizzazione Coda Sospesi:

NC gestite Credit Area vs Outsourcer - per fascia oraria gen 2014 - Apr 2014

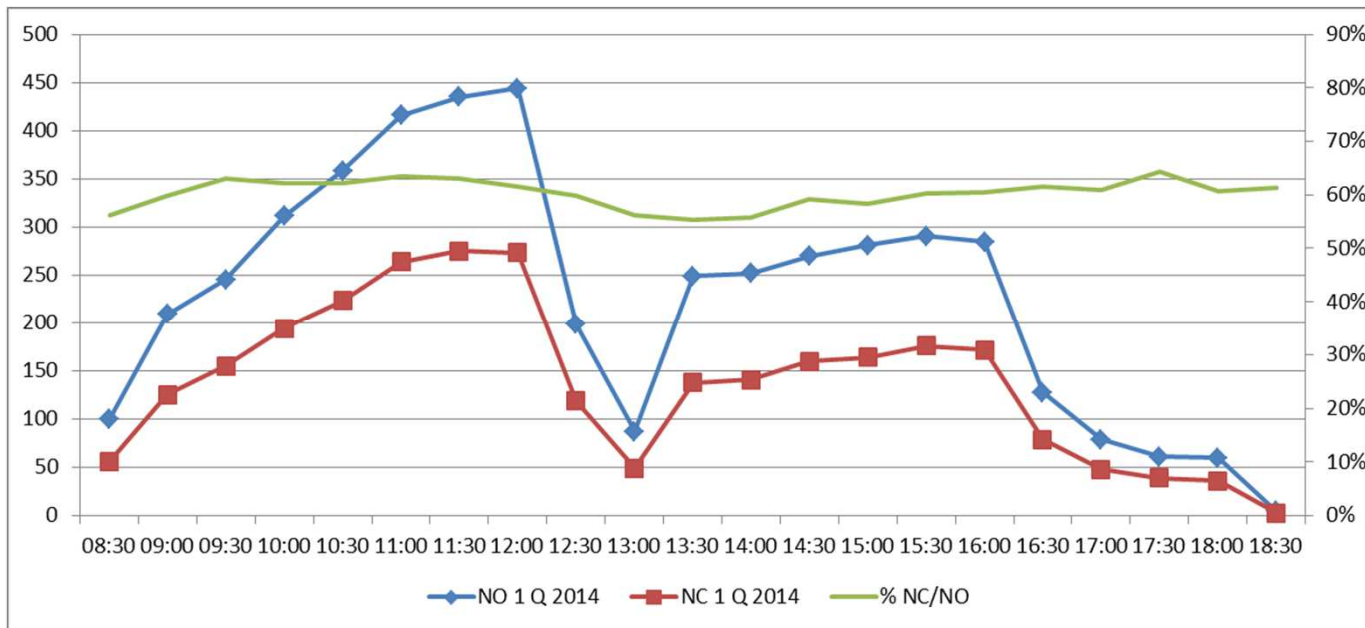


Curve di traffico Phone collection Outbound ambito Standard Fisso + Mobile



Turnistica

Media chiamate e risposte, periodo di riferimento: I Q 2013



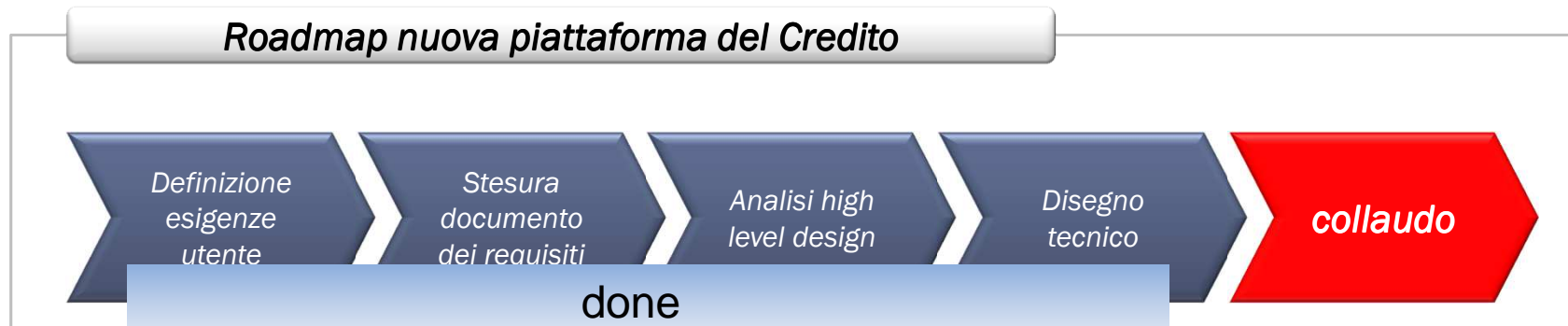
Media chiamate e risposte, periodo di riferimento: I Q 2014



Sistemi a supporto

WFM -Barra Telefonica Estesi a tutte le strutture del credito

Nuova Piattaforma del Credito: In fase di collaudo



Principali benefici

- ✓ Integrazione Fisso/Mobile dei processi di Backoffice
- ✓ Gestione dei processi dinamica e custom
- ✓ Migliore governance dei processi attraverso reporting e regia delle attività
- ✓ Efficientamento attività operatori

