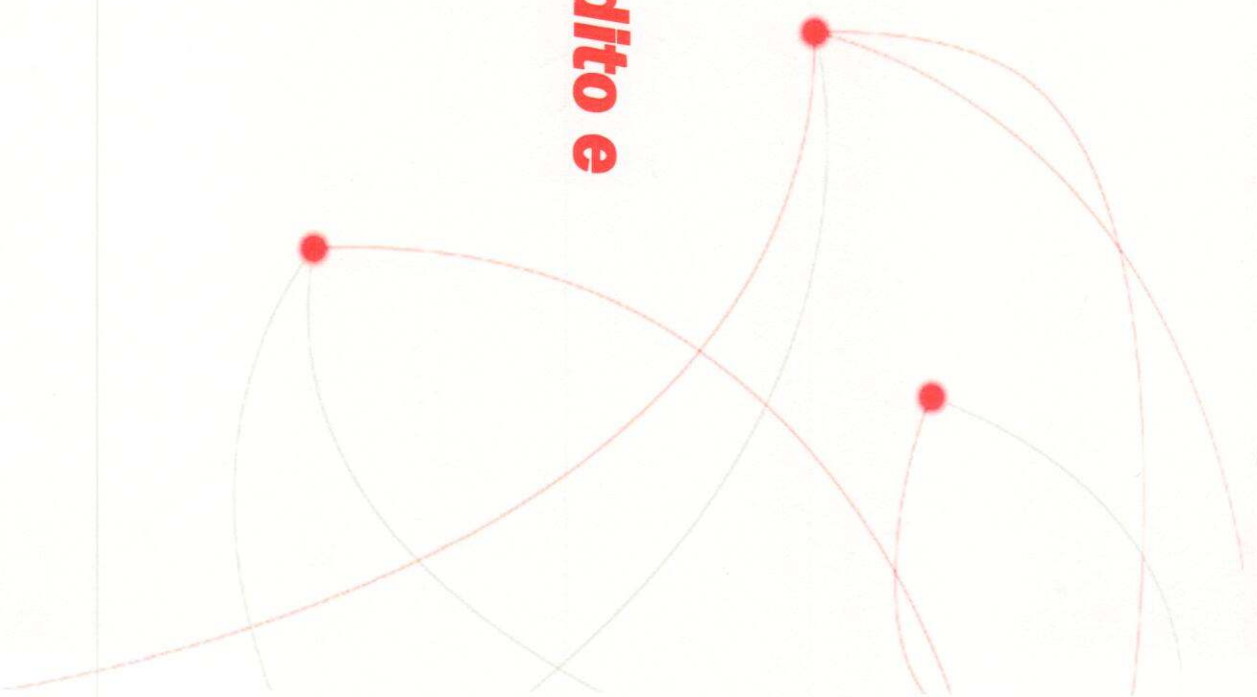


**Divisione Caring Services**  
**Nuova organizzazione attività Credito e**  
**Aree Territoriali Enterprise**

**Incontro con le OO.SS. Nazionali**



# Riorganizzazione del Credito

L'intervento si colloca nel contesto dell'evoluzione delle attività di Credito sia all'interno di Cs che nel perimetro esteso TI, con i seguenti obiettivi:

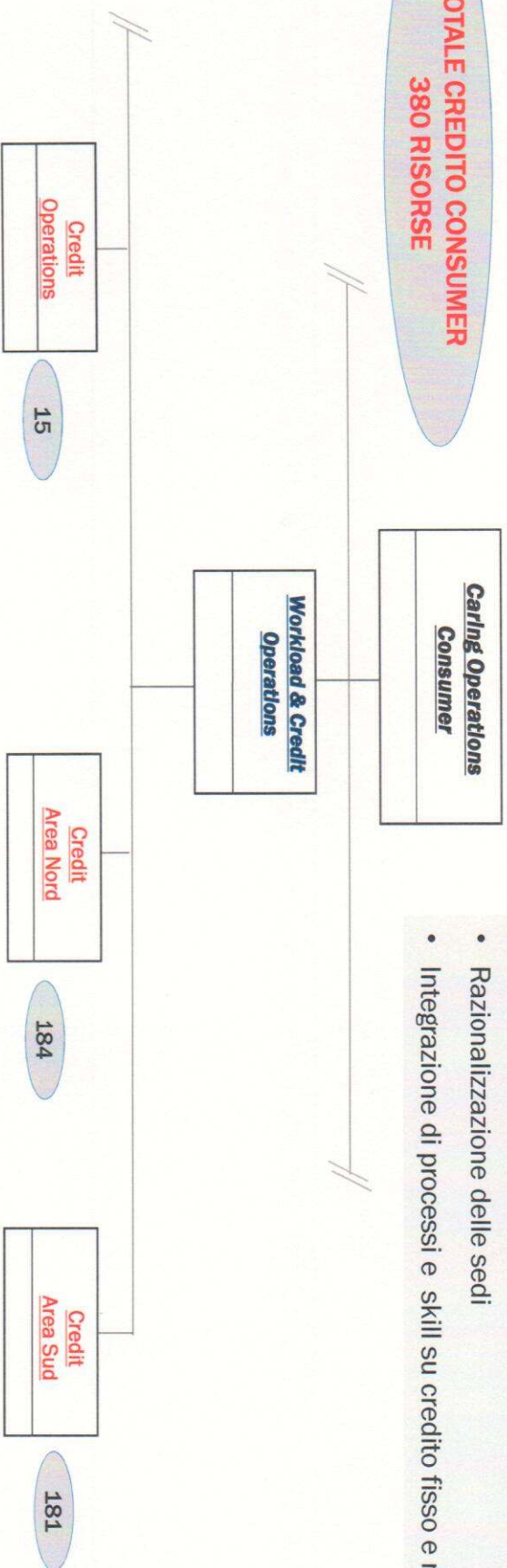
- pervenire ad una maggiore focalizzazione delle attività, oggi di competenza delle strutture di Caring, sullo specifico «segmento di business» attraverso la gestione E2E del processo del Credito
- individuare gli spazi di ottimizzazione ed efficientamento delle attività
- Ricomposizione processo operativo E2E, integrando le attività oggi svolte in ambito AFC

L'intervento prevede:

- costituzione di una nuova funzione Credit Management a ripporto diretto del responsabile di Divisione con responsabilità E2E sulla gestione del processo operativo del Credito
- confluenza nella nuova funzione delle attività e responsabilità attualmente svolte dalle funzioni:
  - *Workload & Credit Operations* in ambito Caring Operations Consumer
  - *Workload & Credit Enterprise* e 6 funzioni di Credit Management delle Aree Territoriali Business e la quota relativa alla clientela Medium delle funzioni Credit Large & Medium Enterprise in ambito Caring Operations Enterprise
- attività di abbinamento incassi e gestione del credito in sofferenza, oggi svolte in ambito AFC. Servizi Amministrativi Ciclo Attivo

# Credito Consumer : Organizzazione AS IS

**TOTALE CREDITO CONSUMER  
380 RISORSE**



- Interventi già realizzati**
- Accentramento delle attività di credito operativo svolte sul territorio (8 funzioni) in 2 Credit Area, collocate a ripporto del responsabile *Workload & Credit Management*
  - Razionalizzazione delle sedi
  - Integrazione di processi e skill su credito fisso e mobile

Assicura il coordinamento delle attività di gestione del credito, fatturazione e incasso, nonché la gestione delle attività di regia e monitoraggio dei kpi di produttività e performance delle Credit Area

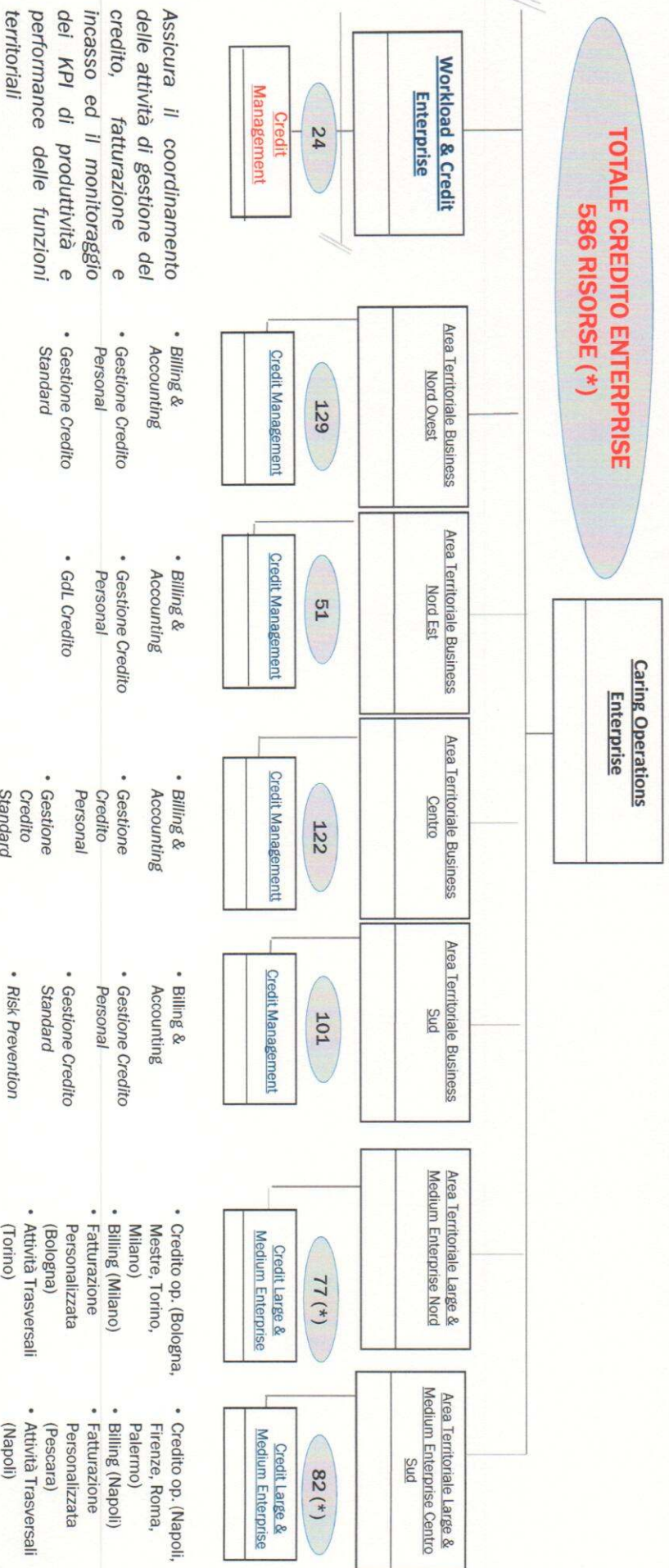
Assicurano le attività operative di gestione del credito, fatturazione, incasso per i servizi fisso e mobile della clientela Consumer

Fonte dati: Anagrafica dicembre 2013

# Credito Enterprise : Organizzazione AS IS

## Interventi già realizzati

- Realizzazione di una piattaforma per la gestione integrata del Cliente Fisso/Mobile e di una regia centralizzata per la gestione della prioritizzazione delle lavorazioni di Back Office/Front End
- Estensione dell'utilizzo del WFM a tutto l'organico per programmare le diverse attività
- Introduzione di un unico profilo di operatore in grado di gestire attività di Outbound, Backoffice, Inbound indotto ed internalizzazione Inbound Coda Sospesi
- Razionalizzazione degli schemi di turnistica e adozione di un'unica turnistica a livello nazionale

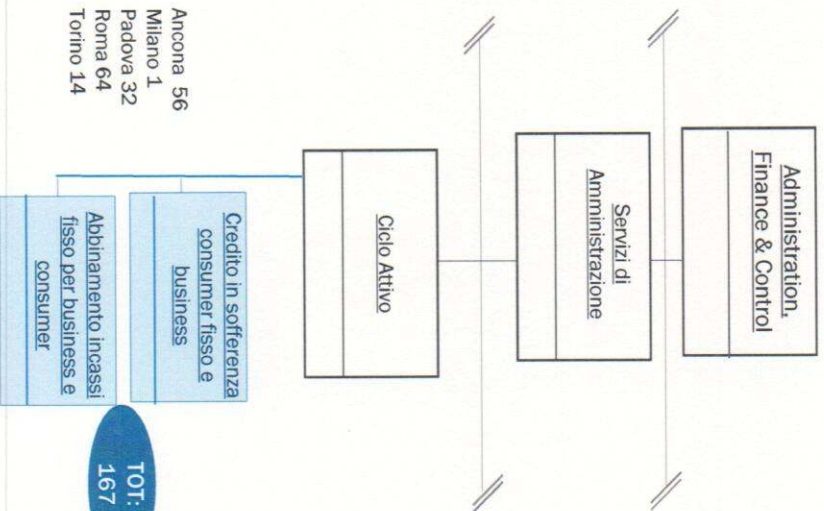


Fonte dati: Anagrafica dicembre 2013

\* Attività e risorse dedicate alla clientela Large Enterprise (~ 80) rimangono in ambito Caring Operations Enterprise

# AFC: Organizzazione AS IS

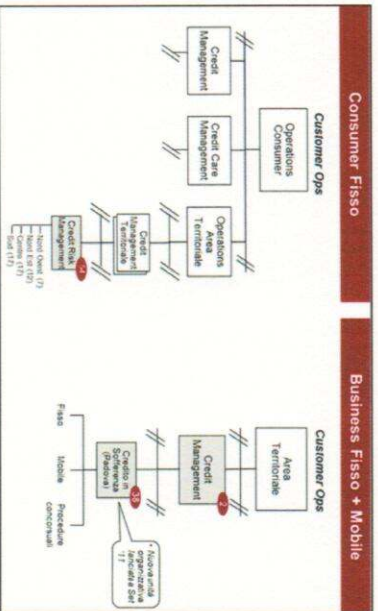
**TOTALE CREDITO AFC  
167 RISORSE**



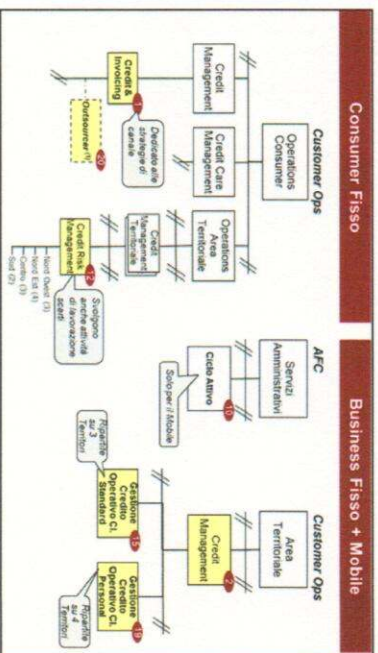
**TOT: 167**

**Le attività, tradizionalmente gestite nell'ambito dei Customer Operations delle diverse Business Unit, sono state accentrate nella funzione Servizi Amministrativi nel 2011 per realizzare ottimizzazioni e rendere coerenti le modalità operative**

**Gestione Credito In sofferenza 2011 prima del passaggio a Servizi amministrativi**



**Abbinamento Incassi 2011 prima del passaggio a Servizi amministrativi**



**Servizi Amministrativi garantisce alle funzioni commerciali la continuità del servizio di abbinamenti e il servizio di recupero crediti secondo SLA predefiniti.**

# Processo as Is: ownership «distribuita»

## Ciclo del Credito

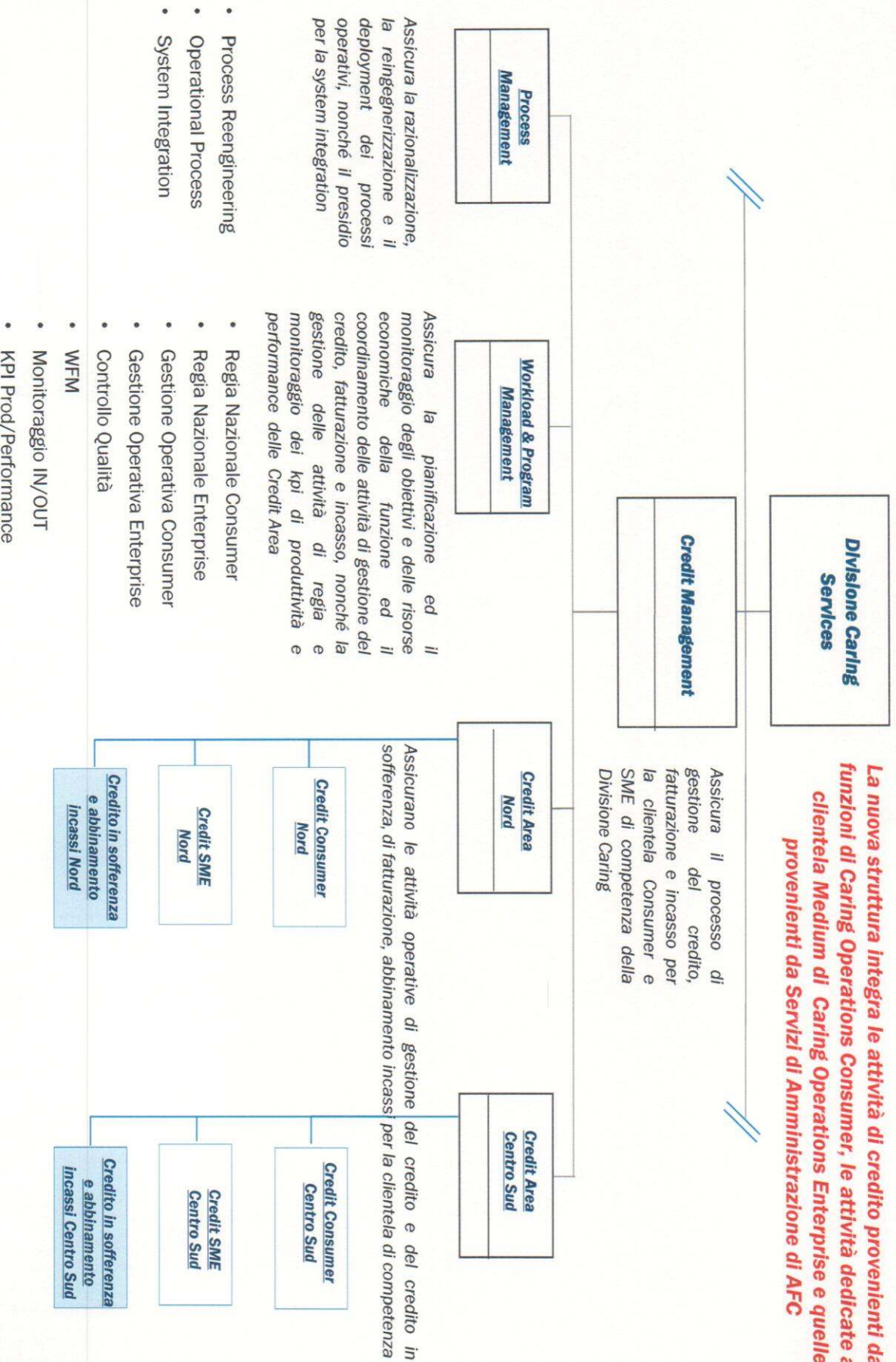
	Validazione nuovo	Fatturazione	Abbinamento Incassi	Gestione Operativo	Gestione sofferenza	Gestione finanziaria
Fraud Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fraud Prevention</li> <li>• Controllo Solvibilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaudo</li> <li>• Gestione Fermi CED</li> <li>• Note di Credito e Parite debito/credito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavorazione con contatto cliente</li> <li>• Lavorazioni senza contatto cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sollecito</li> <li>• Sospensione</li> <li>• Risoluzione Contrattuale</li> <li>• Cessazione cliente</li> <li>• Passaggio a Sofferenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sollecito</li> <li>• Assegnazione IRC/ Legale</li> <li>• Abbinamento Incassi</li> <li>• Radiazione Proc. Concorsuali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rimborsi</li> <li>• Gestione Sopravvenienze</li> <li>• Scritture Contabili</li> </ul>
Dir Comm.li	✓	✓				✓
Caring Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
AFI	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Legale					✓	

## Ownership di Processo

Ambiti operativi

# Credit Management: nuova organizzazione

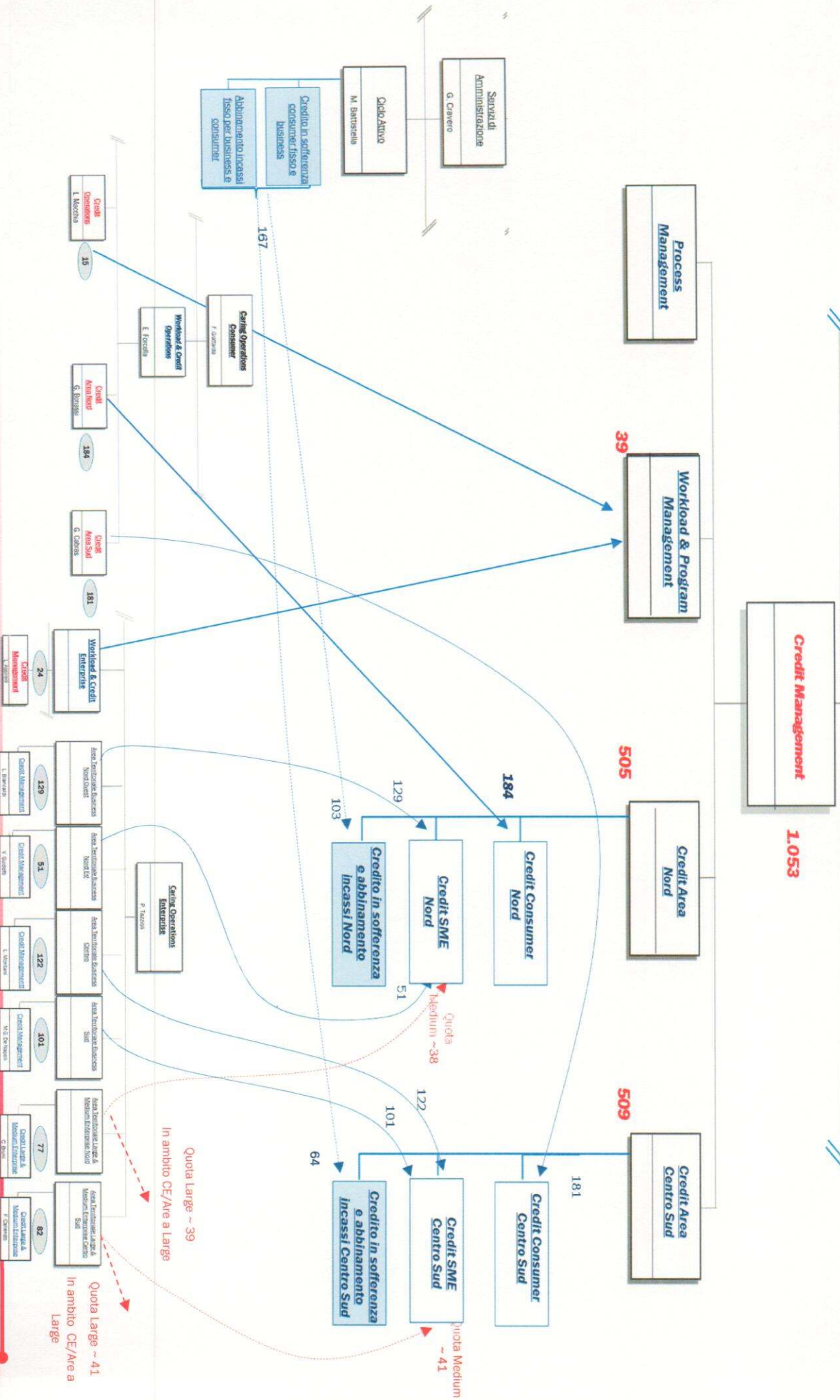
La nuova struttura integra le attività di credito provenienti dalle funzioni di Caring Operations Consumer, le attività dedicate alla clientela Medium di Caring Operations Enterprise e quelle provenienti da Servizi di Amministrazione di AFC



## ATTIVITA' E CONFLUENZE

- Process Reengineering
- Operational Process
- System Integration
- Regia Nazionale Consumer
- Regia Nazionale Enterprise
- Gestione Operativa Consumer
- Gestione Operativa Enterprise
- Controllo Qualità
- WFM
- Monitoraggio IN/OUT
- KPI Prod/Performance

# Credit Management: Confluenze

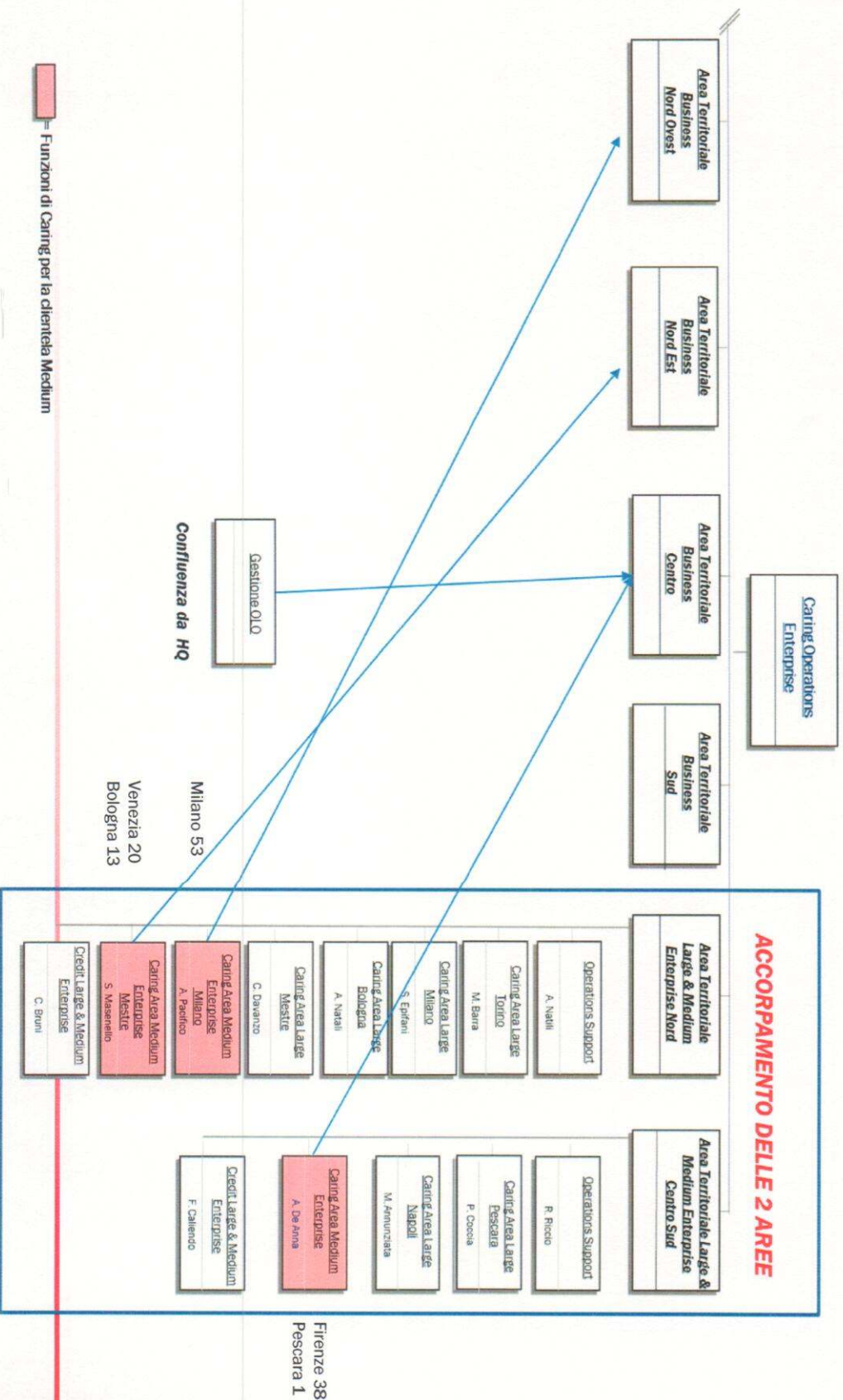




# Riorganizzazione Aree Territoriali Enterprise

## Interventi:

- Integrazione delle attività di presidio clientela medium Enterprise (3 funzioni) nell'ambito delle 4 AT Business
- Focalizzazione del presidio su **Large Enterprise** in **1 unica funzione** con competenza sull'intero territorio nazionale
- assegnazione della funzione **Gestione OLO** sul territorio Centro



# Aree Territoriali Enterprise – Nuova organizzazione

