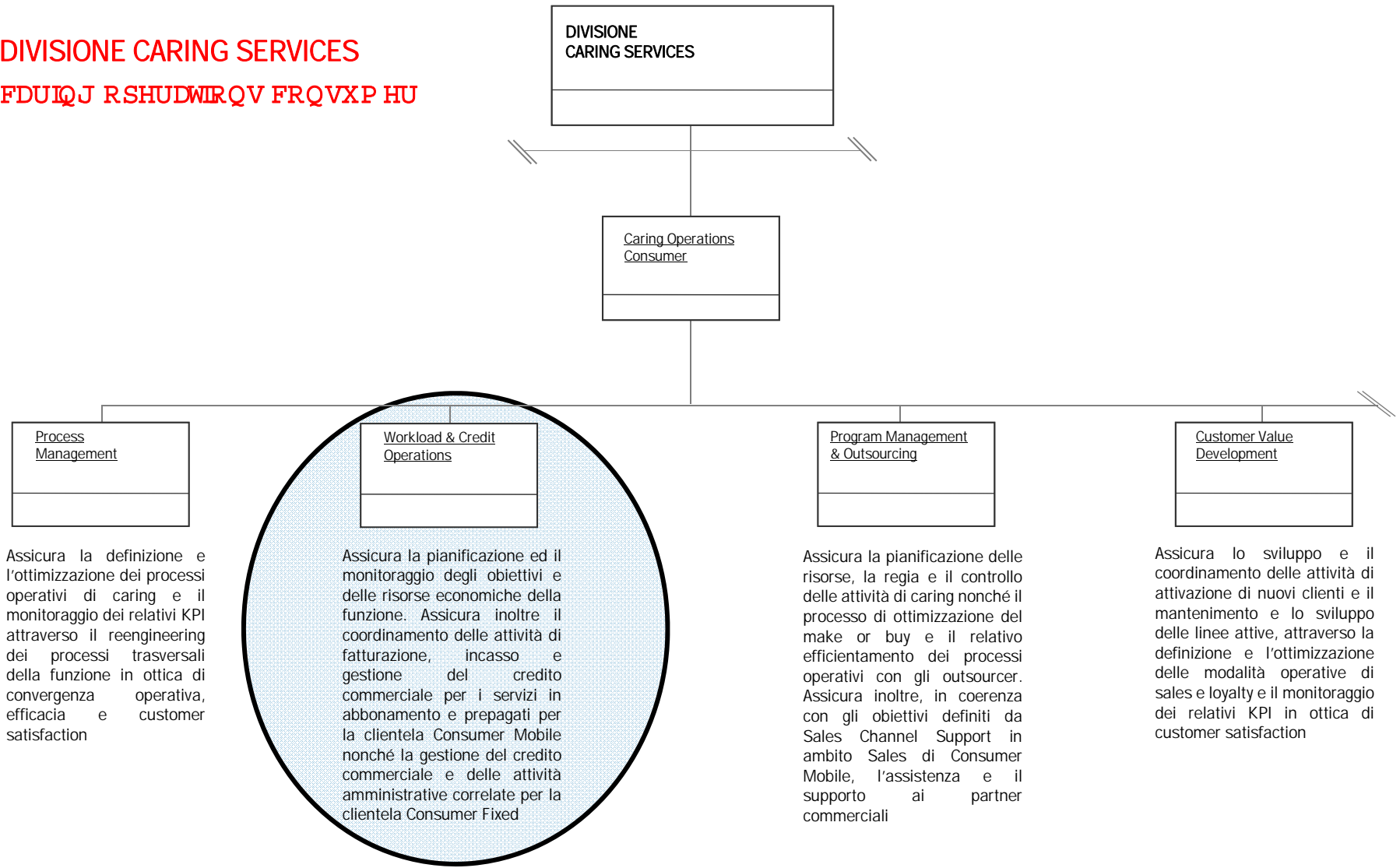


P du}r#5346

**Estensione Work Force Management
a tutti i gruppi
Credit Operations Fisso**



DIVISIONE CARING SERVICES
FDUIQJ R.SHUDWIRQV FRQVXP HU



Assicura la definizione e l'ottimizzazione dei processi operativi di caring e il monitoraggio dei relativi KPI attraverso il reengineering dei processi trasversali della funzione in ottica di convergenza operativa, efficacia e customer satisfaction

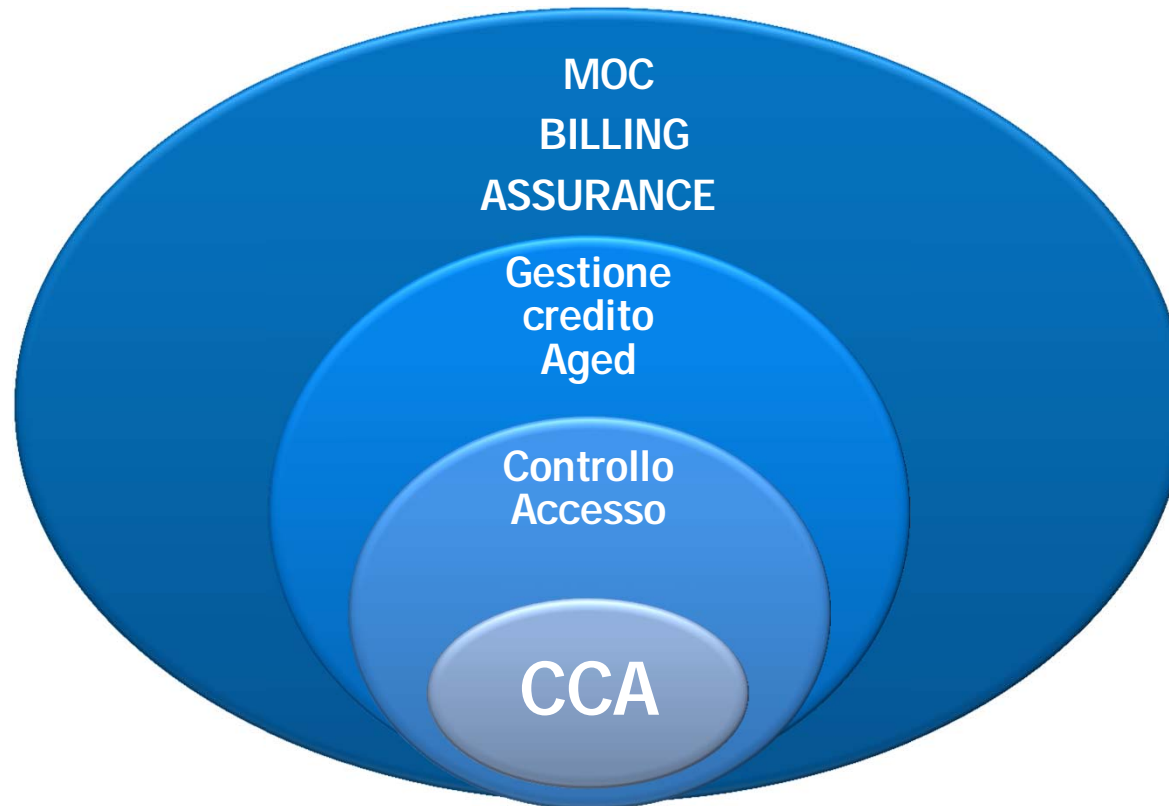
Assicura la pianificazione ed il monitoraggio degli obiettivi e delle risorse economiche della funzione. Assicura inoltre il coordinamento delle attività di fatturazione, incasso e gestione del credito commerciale per i servizi in abbonamento e prepagati per la clientela Consumer Mobile nonché la gestione del credito commerciale e delle attività amministrative correlate per la clientela Consumer Fixed

Assicura la pianificazione delle risorse, la regia e il controllo delle attività di caring nonché il processo di ottimizzazione del make or buy e il relativo efficientamento dei processi operativi con gli outsourcer. Assicura inoltre, in coerenza con gli obiettivi definiti da Sales Channel Support in ambito Sales di Consumer Mobile, l'assistenza e il supporto ai partner commerciali

Assicura lo sviluppo e il coordinamento delle attività di attivazione di nuovi clienti e il mantenimento e lo sviluppo delle linee attive, attraverso la definizione e l'ottimizzazione delle modalità operative di sales e loyalty e il monitoraggio dei relativi KPI in ottica di customer satisfaction

Le attività da gestire su WFM

Il WFM già utilizzato dai CCA sarà esteso ai gruppi che gestiscono le attività di Controllo dell'accesso, Credito Aged, ex Monitoring & Control ed ex Billing & Assurance



La distribuzione territoriale delle risorse coinvolte



La distribuzione territoriale delle risorse

L'estensione del WFM interesserà 7 sedi operative e 194 risorse

Attività	Sedi	Resp	Addetti
Credito Aged	Milano	2	26
	Bologna	1	13
Controllo Accesso	Bologna	2	22
ex MOC	Mestre	2	24
	Napoli	1	14
	Catanzaro	3	29
ex B&A	Genova	1	14
	Firenze	2	22
	Milano	1	15
totale		15	179