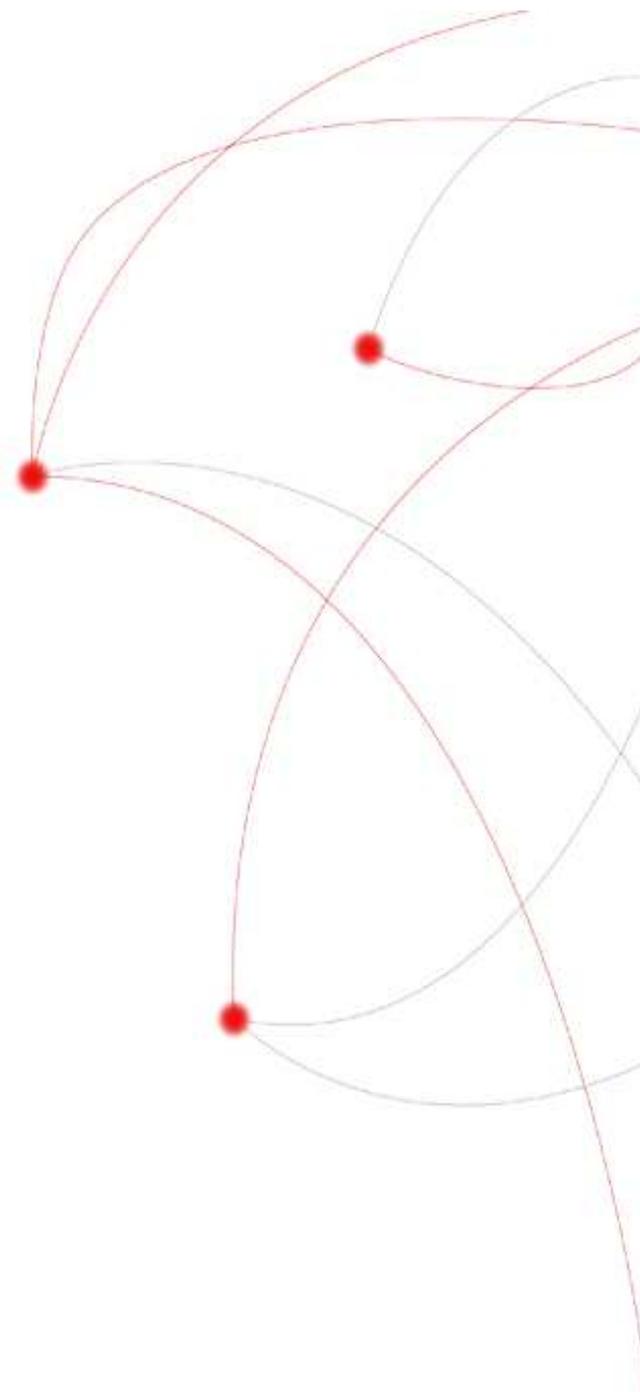


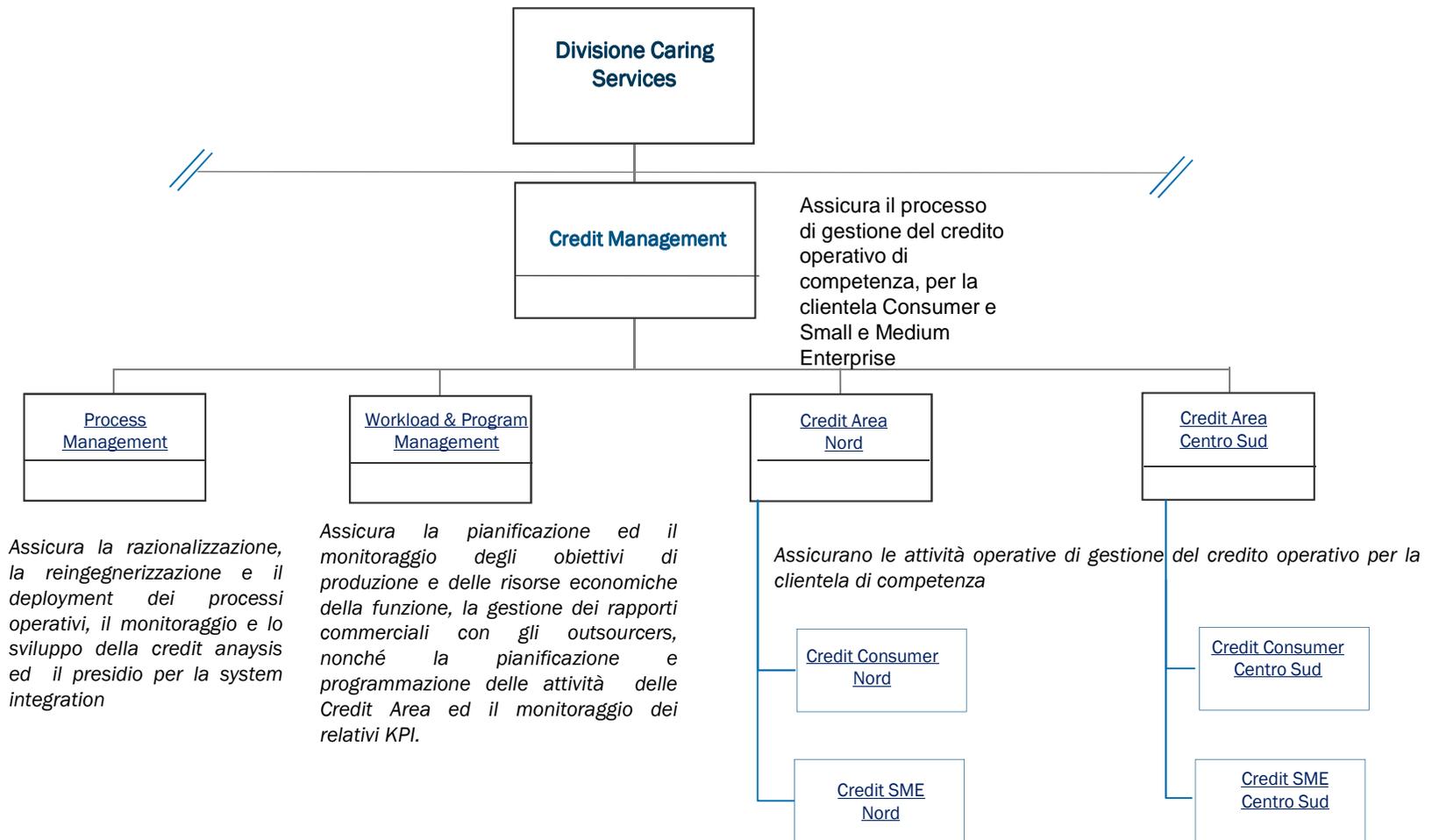
# ***Credit Management***

Commissione tecnica Azienda/Sindacato

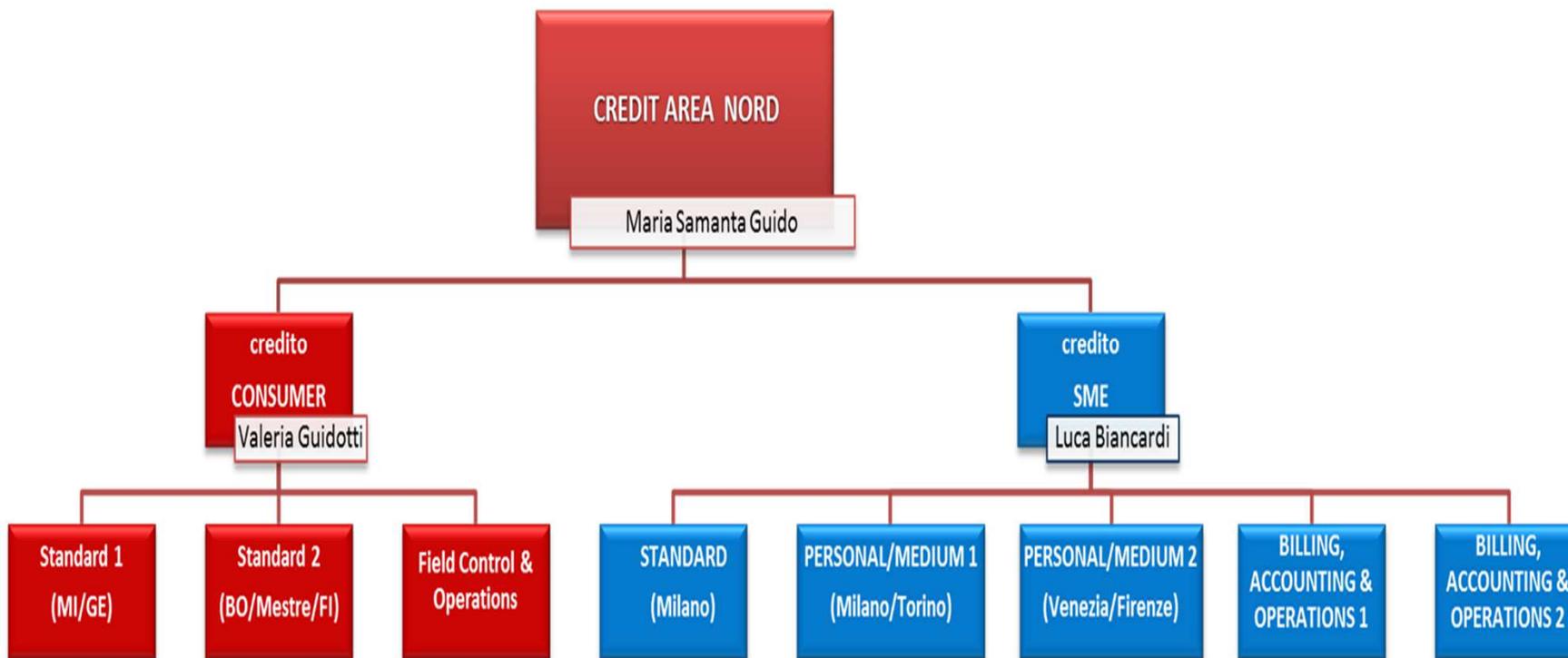
***Roma, 28 aprile 2014***



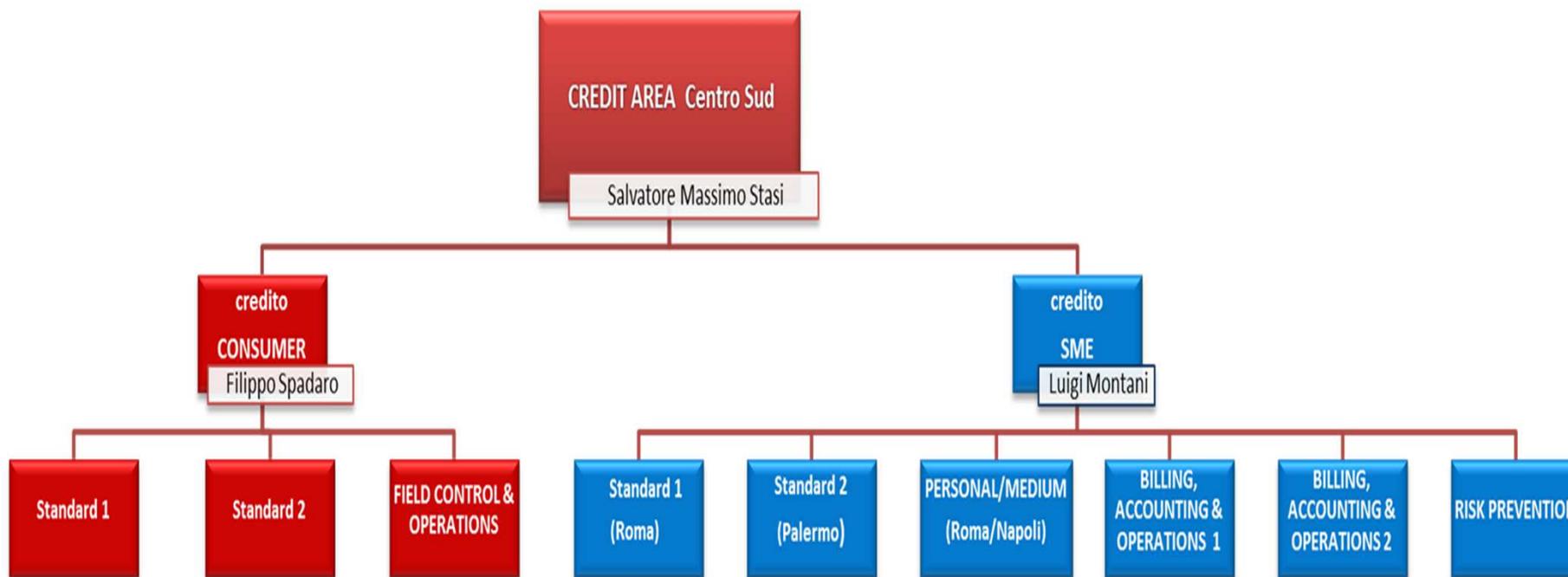
# Credit Management



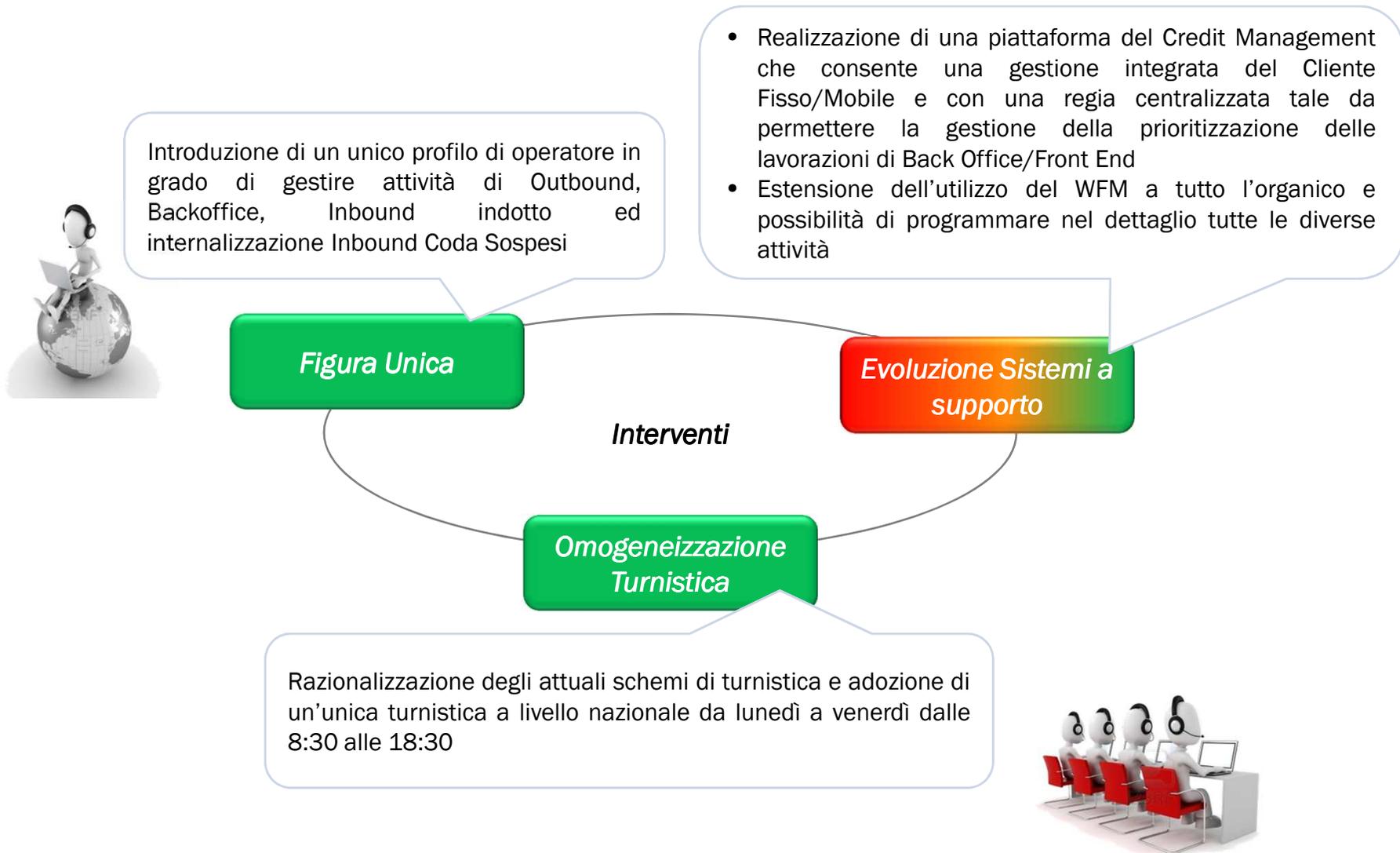
# Organigramma Area Nord



# 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

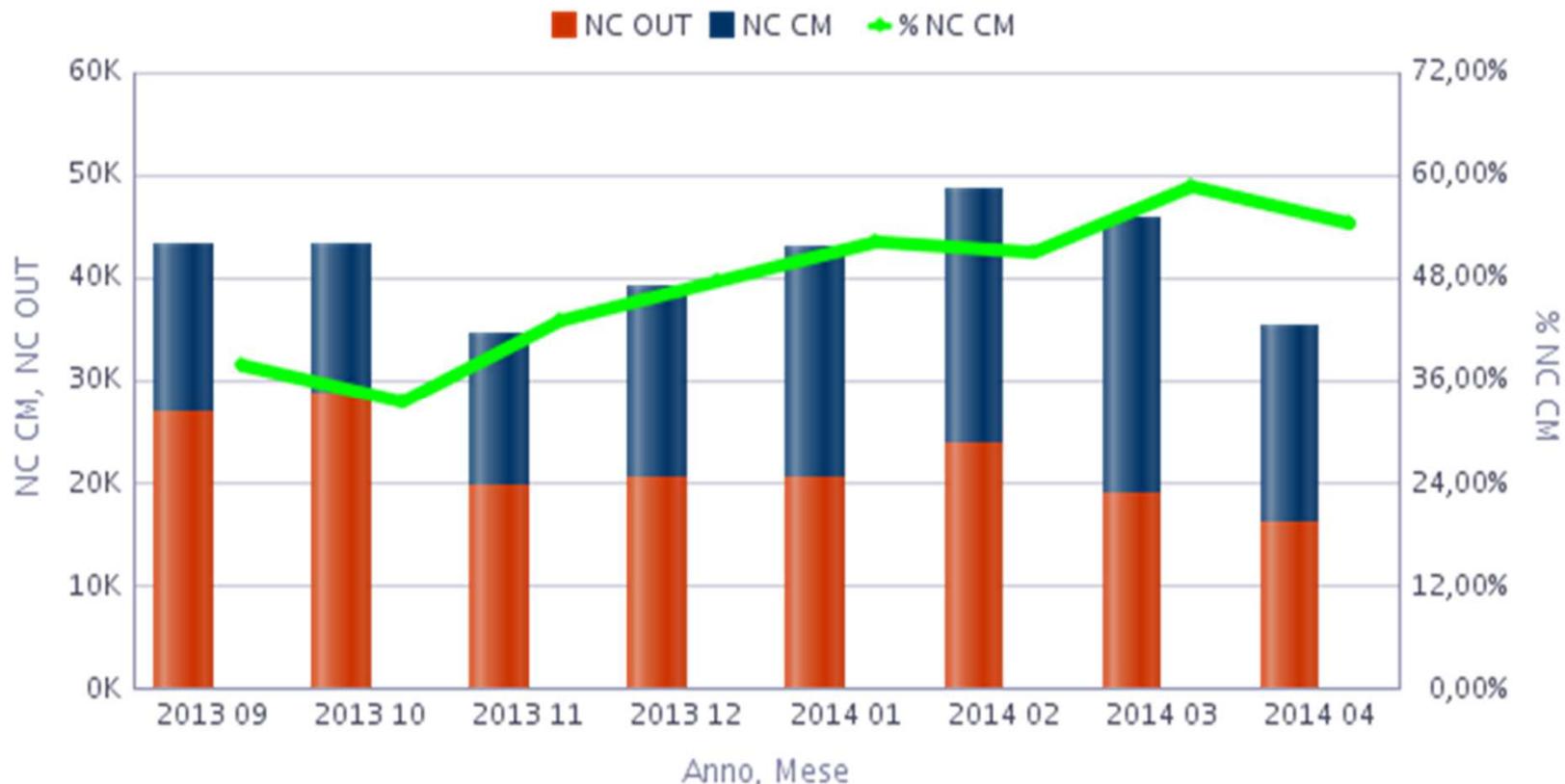
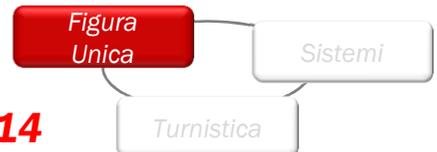
La turnistica su rotativo è stata avviata per i gruppi Standard e Risk Prevention. I gruppi Personal e Billing & Field Control coprono in via transitoria il solo turno B

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:

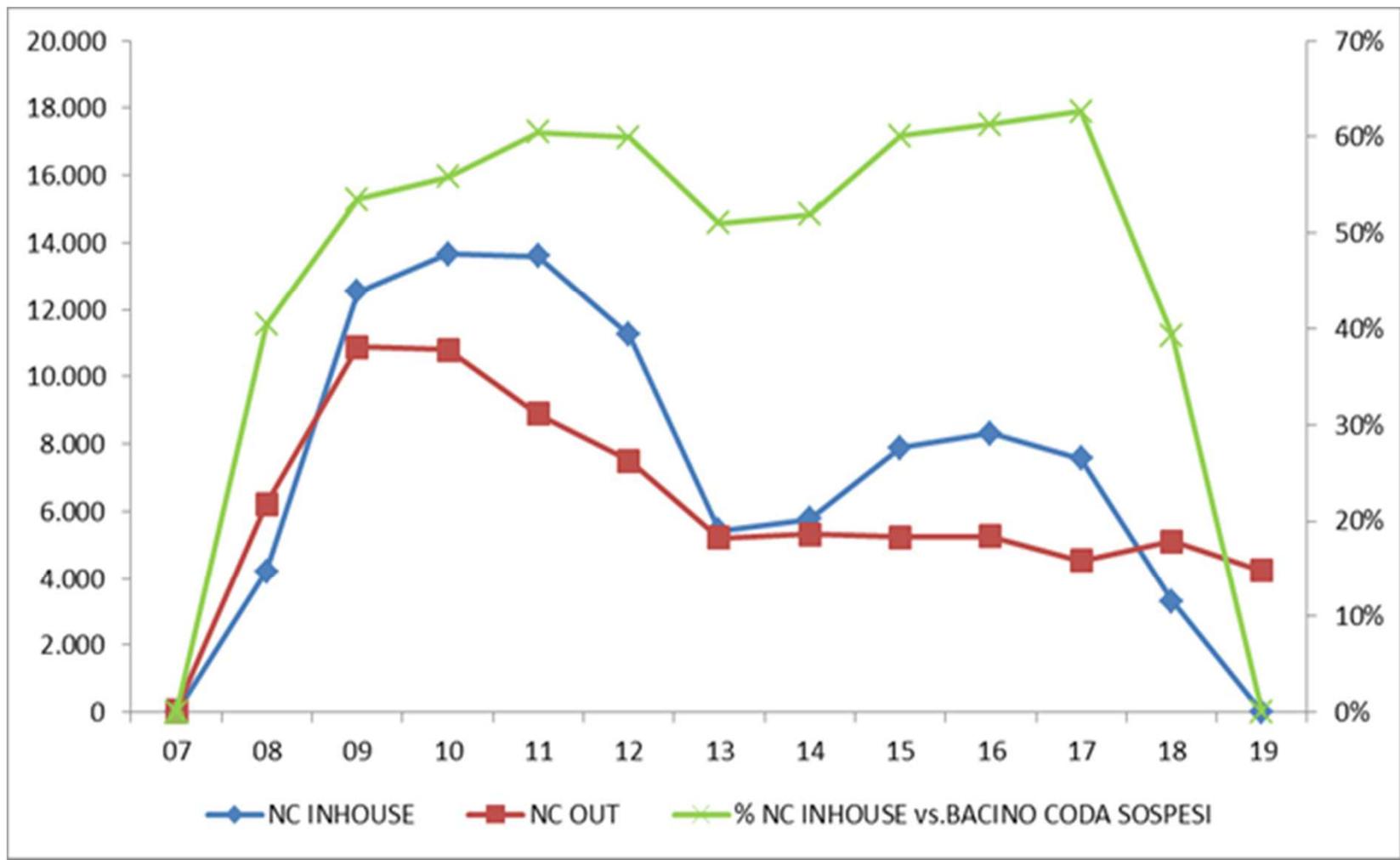
Totale NC gestite Credit Area vs Outsourcer - periodo Sett 2013 - Apr 2014



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

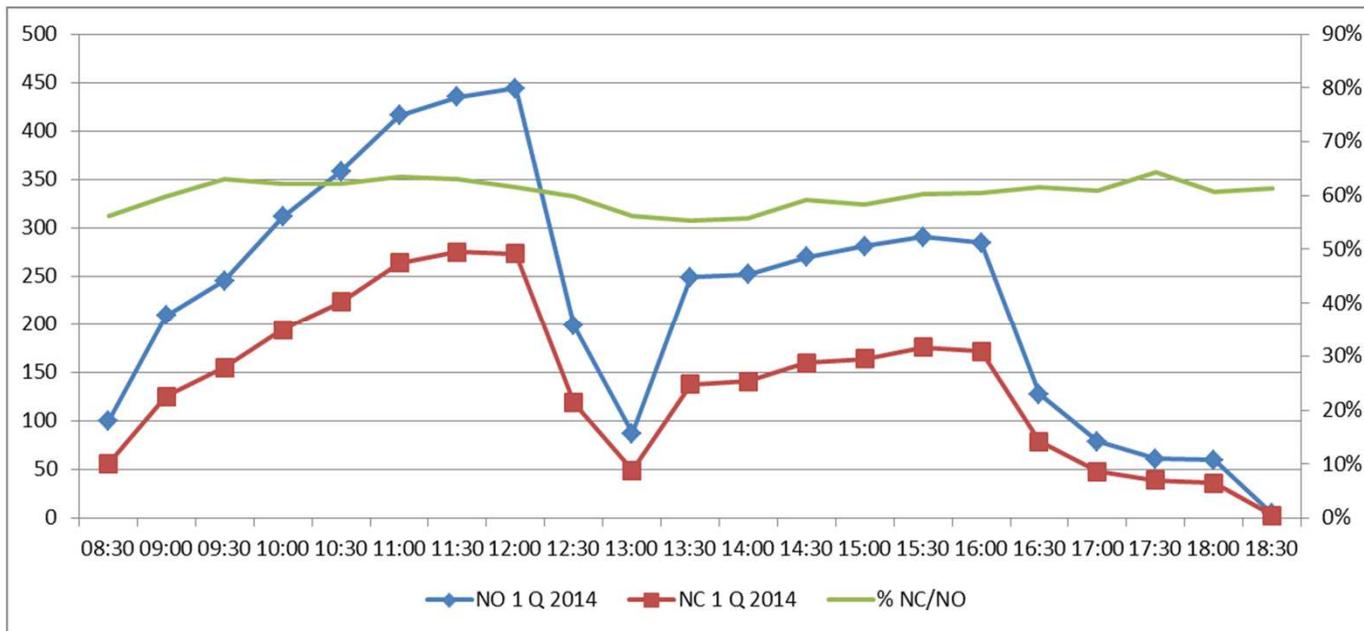
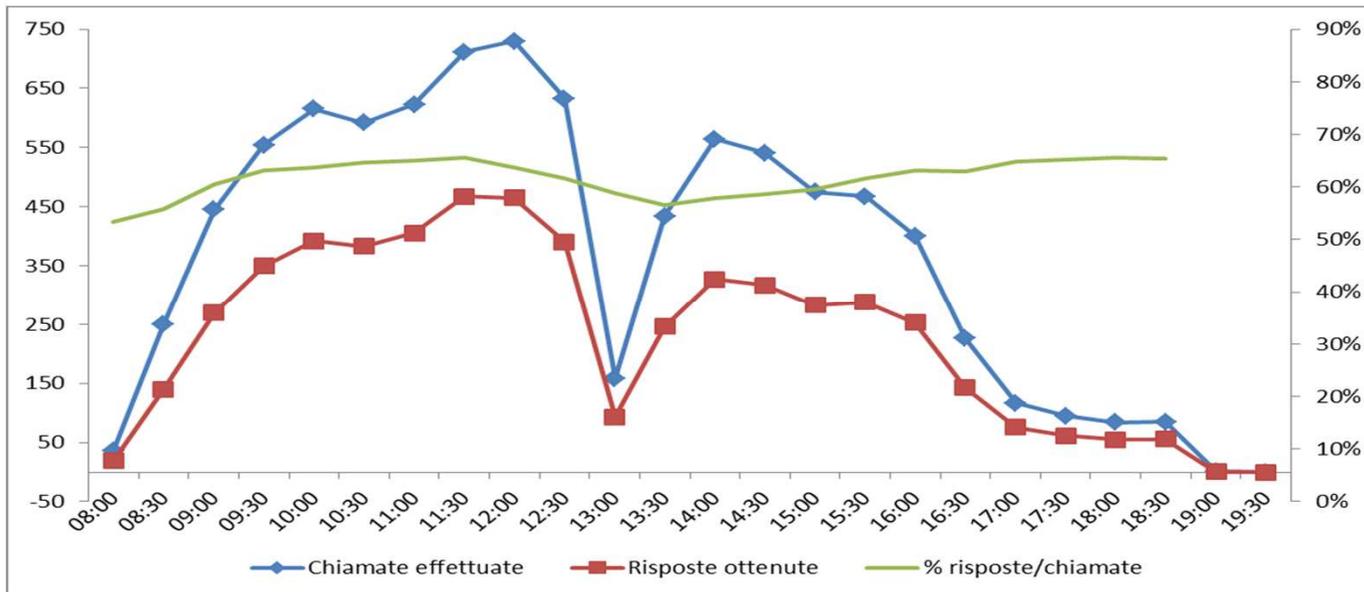


# Curve di traffico Phone collection Outbound ambito Standard Fisso + Mobile

Figura Unica

Sistemi

Turnistica

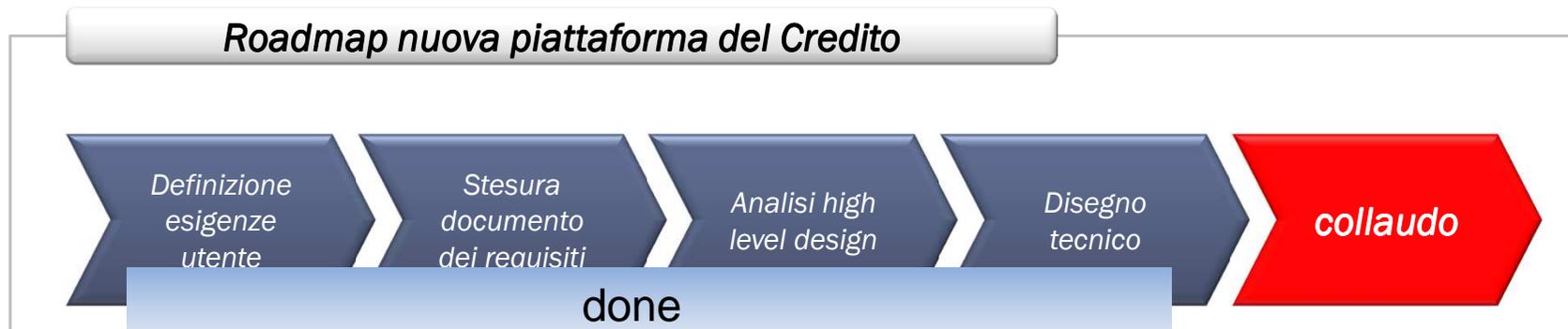




## Sistemi a supporto

**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

