

Verbale di Incontro

Il giorno 29 ottobre 2013

tra

POSTE ITALIANE S.p.A.

e

SLC-CGIL, SLP-CISL, UILposte, FAILP-CISAL, CONFSAL Com.ni, UGL Com.ni

Nel corso dell'incontro odierno, sono state illustrate alle Organizzazioni Sindacali le funzionalità dell'applicativo CRM, con particolare riguardo all'Agenda (*cf. allegato*).

L'azienda ha confermato che tale strumento ha l'obiettivo di supportare la forza vendita nella gestione del cliente, facilitando la relazione con lo stesso e massimizzando al contempo l'efficacia della pianificazione dei contatti.

E' stato inoltre rappresentato che l'utilizzo di tale applicativo consente una migliore programmazione dell'attività commerciale dell'intero ufficio postale.

Nel confermare l'esclusiva finalità di supporto all'attività lavorativa dell'operatore dell'Agenda CRM, si specifica che la relativa reportistica direzionale viene visualizzata a livello aggregato, con l'obiettivo di garantire la diffusione delle *best practices* utilizzate, nonché di effettuare gli opportuni interventi, laddove necessari.

Le Parti confermano che l'applicativo CRM non costituisce strumento di "controllo a distanza" delle attività degli operatori.

per Poste Italiane S.p.A.:



per le OO.SS.:

SLC- CGIL

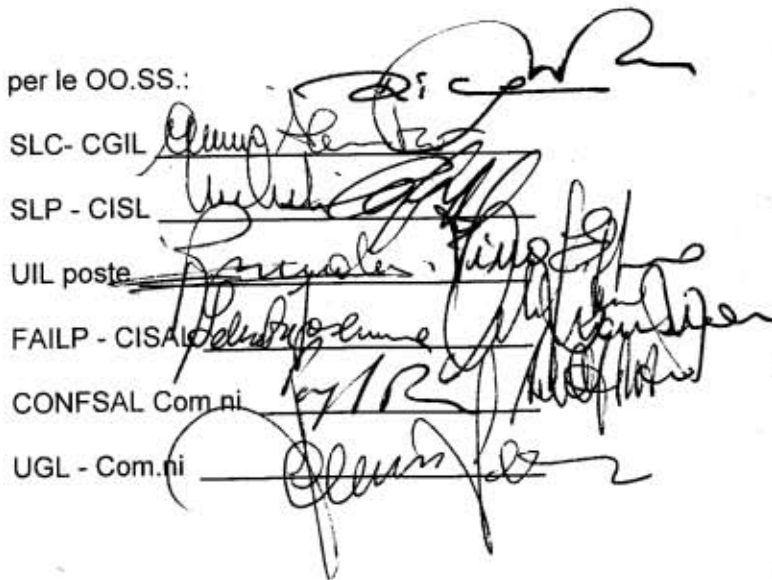
SLP - CISL

UIL poste

FAILP - CISAL

CONFSAL Com.ni

UGL - Com.ni



Industria

Ulli

PM

[Signature]

Delmastro

AGENDA CRM

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

ottobre 2013

[Signature]

[Signature]



Mercato Privati - Prodotti Finanziari



Posteitaliane

PK

Del Franchese

JK

→ Il **CRM** è lo **strumento commerciale** principale per il venditore necessario alla gestione della sua attività, che gli consente di gestire in modo efficiente i Clienti del suo ufficio

→ Grazie al **CRM** il venditore principalmente può:

- Organizzare il suo tempo e le sue attività attraverso l'**Agenda**
- Preparare gli incontri e gestire al meglio i **Clienti grazie alle informazioni** presenti nelle relative **schede**
- **Aprire, migrare e arricchire conti correnti**, attraverso gli appositi moduli

Luigi

AK

PK

PK

PK

PK

PK

PK



Mercato Privati - Prodotti Finanziari



Posteitaliane

Adolfo Ferrero

L'Agenda CRM è lo strumento che permette di organizzare in modo integrato ed efficiente l'attività di gestione e pianificazione dei contatti dei Clienti e delle attività da svolgere in UP. Ciò si concretizza nella possibilità di:

- fissare un appuntamento;
- fissare telefonate;
- ripianificare telefonate e appuntamenti;
- gestire i contatti verso i Clienti inseriti in campagne commerciali;
- assegnare gli appuntamenti ai propri collaboratori;
- gestire le attività da canale esterno (Contact Center, CRM Light, CRM Internet)

Luca



Mercato Privati - Prodotti Finanziari

AF *VR* *P* *GR*



- Obiettivo dell'Agenda: supportare i venditori dell'Ufficio Postale (DUP + SCF) nella gestione efficiente e puntuale del Cliente e delle attività giornaliere in carico all'UP.
- Le informazioni presenti in Agenda servono a visualizzare con chiarezza e immediatezza le attività pianificate giornalmente, settimanalmente e mensilmente

Handwritten signature

Giorno	Settimana	View
24 Luglio 2013		
Orario	Descrizione	Tipologia
08:30	Aggiornamento attività	Attività
09:00	Aggiornamento attività	Attività
10:30	Aggiornamento attività	Attività
11:30	Aggiornamento attività	Attività
12:30	Aggiornamento attività	Attività
13:30	Aggiornamento attività	Attività
14:30	Aggiornamento attività	Attività
15:30	Aggiornamento attività	Attività
16:30	Aggiornamento attività	Attività
17:30	Aggiornamento attività	Attività

Giornaliera

Handwritten signature

Giorno	Settimana	View
27 - 28 Luglio 2013		
Orario	Descrizione	Tipologia
08:30	Aggiornamento attività	Attività
09:00	Aggiornamento attività	Attività
10:30	Aggiornamento attività	Attività
11:30	Aggiornamento attività	Attività
12:30	Aggiornamento attività	Attività
13:30	Aggiornamento attività	Attività
14:30	Aggiornamento attività	Attività
15:30	Aggiornamento attività	Attività
16:30	Aggiornamento attività	Attività
17:30	Aggiornamento attività	Attività

Settimanale

Handwritten signature

Giorno	Settimana	View
Luglio 2013		
Giorno	Descrizione	Tipologia
Lunedì	1	1 App.
2	2	4 App.
3	3	2 App.
4	4	2 App.
5	5	3 App.
6	6	2 App.
7	7	14
8	8	13
9	9	12
10	10	6 App.
11	11	2 App.
12	12	3 App.
13	13	2 App.
14	14	20
15	15	5 App.
16	16	2 App.
17	17	3 App.
18	18	7 App.
19	19	10 App.
20	20	4 App.
21	21	2 App.
22	22	2 App.
23	23	2 App.
24	24	2 App.
25	25	2 App.
26	26	2 App.
27	27	2 App.
28	28	2 App.
29	29	2 App.
30	30	2 App.
31	31	2 App.
1	1	2 App.
2	2	2 App.
3	3	2 App.
4	4	2 App.
5	5	2 App.
6	6	2 App.
7	7	2 App.
8	8	2 App.
9	9	2 App.
10	10	2 App.
11	11	2 App.

Mensile



Mercato Privati - Prodotti Finanziari

Posteitaliane

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Agenda CRM Retail: contenuti

- **Contenuti:** in ogni Agenda UP sono presenti le seguenti informazioni:
 - **Orario** - inizio/fine attività
 - **Cliente** - anagrafica di riferimento
 - **Tipo Attività** - appuntamento/telefonata
 - **Campagna** - se il Cliente ricade in attività specifica
 - **Motivo** - breve descrizione del motivo per cui si incontra il Cliente (apertura conto/sottoscrizione titoli, richiesta finanziamento)
 - **Consulente** - dipendente responsabile dell'attività

[Handwritten signature]

[Handwritten notes and signatures: MR, 12-10, Selva, and other illegible signatures]

Giorno	Settimana	Mese	Ora Inizio	Ora Fine	Cliente	Tipo di Attività	Campagna	Motivo	Consulente
24 Mercoledì									
10155 - VALL'ALTA									
08:25									
08:30									
09:00									
09:30									
10:00									
10:30									
11:00					ROSSI MARIO	Appuntamento diretto			Giuseppe Verdi
12:00									
12:30									
13:00					BIANCHI MARIA	Appuntamento diretto			Giuseppe Verdi
13:30									
14:00									
14:30					VERDI MARIO	Appuntamento gestione			Giuseppe Verdi
15:00									

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Merzati - Prodotti Finanziari

[Handwritten signature]

Posteitaliane

Il DUP ha la possibilità di visualizzare:

- La sua agenda personale
- L'agenda dell'Ufficio, con la possibilità di selezionare dal menù a tendina, l'agenda delle singole Risorse applicate presso il suo UP

Gestione condivisa dell'Agenda:

- Il DUP accede alla vista delle attività in agenda di ogni singolo venditore per gestire i Clienti con appuntamenti presenti (ad esempio in caso di assenza improvvisa o indisponibilità momentanea del dipendente)
- La stessa funzionalità è stata predisposta per i Colleghi di AT/Filiale, poiché per le Figure di SCUP e SCEV (ex SCV) possono essere fissati appuntamenti nei singoli UP (ad esempio per la vendita dei prodotti Mifid quando il DUP non è abilitato).

Navigatione detagliata

Agenda Personale
Gestione Attività
Ricerca Contatti
Visualizzazione Prodotti

Giorno Settimana Mese

24 Mercoledì 24 Luglio 2013

Orario	Orario	Cliente	Tipo di Attività	Campagna	Motivo
08:25					
08:30					
09:00					
09:30					
10:00					
10:30					
11:00					
11:30					
12:00	12:30	Mario Verdi	Appuntamento gestione		
12:30					
13:00					
13:30					

10155 - VALL'ALTA
10155 - VALL'ALTA
Mario Rossi
Giuseppe Verdi

ululul

ok

1 R

M

Selva Peroni

ok

R

ok



Mercato Privati - Prodotti Finanziari

ok

Posteitaliane

Giorno	Settimana	Mese	10155 - VALL'ALTA
24 Mercoledì 24 Luglio 2013			
Orario	Cliente	Tipologia attività	Compagno
08:25			
08:30			
09:00			
09:30			
10:00			
10:30			
11:00	ROSSI MARIO	Appuntamento diretto	
12:30			
13:00	BIANCHI MARIA	Appuntamento diretto	
13:30			
14:00			
14:30	VERDI MARIO	Appuntamento gestione	

→ Le attività presenti in agenda saranno visibili fino alla chiusura dell'appuntamento con il Cliente.

Appuntamento diretto : 782901186, MARIO ROSSI

Salvare | X Annullare | Eliminare | Associa Partner | Pianifica Contatto

Attività

Dettagli: Partita: Aggiorna: Allega: Filtro documento: Mi/Levo Prodotto: Sincro: replica

Data inizio: 24.07.2013 11:00

Data fine: 24.07.2013 12:00

Descrizione: Appuntamento diretto

Stato: Svolto con vendita di prodotto

Risultato: Finanziamenti - Prestiti

Motivo attiv.: App. Diretto

Tipologia Conto: App. Diretto

→ Una volta lavorato ciascun appuntamento scomparirà dall'agenda, lasciando spazio, nell'ottica di una corretta gestione delle attività, al solo dettaglio degli appuntamenti ancora da svolgere

Giorno	Settimana	Mese	10155 - VALL'ALTA
24 Mercoledì 24 Luglio 2013			
Orario	Cliente	Tipologia attività	Compagno
08:25			
08:30			
09:00			
09:30			
10:00			
10:30			
11:00			
11:30			
12:00			
12:30	BIANCHI MARIA	Appuntamento diretto	Giuseppe Verdi
13:00			
13:30			
14:00			
14:30	VERDI MARIO	Appuntamento gestione	Giuseppe Verdi
15:00			

Luca

ph

Mr

ph

ph

Luca

ph

ph



Mercato Privati - Servizi Finanziari

ph

Posteitaliane

→ Reportistica: la reportistica centrale rende visibile solo il dato aggregato degli appuntamenti pianificati/svolti a livello di Ufficio, con l'obiettivo di verificare le criticità o le best practices gestionali che gli UP registrano sui vari territori

CRMO025 - Monitoraggio Appuntamenti in Agenda

Report: Schedareport Stato: Data Comput: 22/07/2013 Aggiornamenti: Clienti: Autentici

Campagna: All ▼ Visualizza report

Periodo: Settimana n° 30 - dal 22/07/2013 al 28/07/2013 ▼

Filiale: ROMA 1 CENTRO ▼

Motivo appuntamento: All ▼

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 di 1 a b 100% ▼ Trova | Successivo

Posteitaliane Monitoraggio Appuntamenti in Agenda

Il report fornisce la numerosità degli appuntamenti fissati in agenda, con dettaglio giornaliero per il periodo di riferimento, con possibilità di analisi per tipologia di UP, per tipo e per singola campagna.

[* nessuna Dimensione] [* TIPO UP] [* TIPO Attività] [* Motivo appuntamenti]

Periodo di analisi : Settimana n° 30 - dal 22/07/2013 al 28/07/2013

Garanzia Territoriale: ROMA 1 ROMA OSTIENSE SS645

Totale	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
29	-	-	10	8	7	4
Totale						

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



Mercato Privati - Prodotti Finanziari

Handwritten signature

Handwritten signature

Posteitaliane

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Attraverso il CRM Light l'Operatore di Sportello può assegnare appuntamenti all'interno dell'Agenda dell'SCF

Concordata la data dell'appuntamento con il

Cliente l'OSP visualizza l'Agenda

giornaliera dell'UP:

1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28		

Handwritten signature

→ Le caselle bianche indicano che è possibile fissare un Appuntamento e che tutti gli SCF sono disponibili;

Handwritten signature

→ Le caselle gialle indicano che è

possibile fissare un Appuntamento e che almeno un SCF è disponibile;

Handwritten signature

→ Le caselle rosse indicano che non è possibile fissare un appuntamento in quanto nessun SCF è disponibile.

Handwritten signature

1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28		

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



Mercato Privati - Prodotti Finanziari

Handwritten signature

Posteitaliane

Agenda CRM Retail: Contatto da Sportello

Una volta che è stato pianificato un appuntamento da sportello per un Cliente, l' SCF lo visualizza attraverso l' Alerting

Home | Clienti | Campagne | Contratti | News | Area Documentale DMS | Link | Reportistica

Alerting

Alerting

Navigatione dettagliata

Alerting

- Agenda Personale
- Ricerca Clienti
- Restante Agenda IP
- Visualizzazione Profili
- News News
- News Poste Italiane
- News Area Territoriale

Via: Alerting

Apparenza: Mio

Salto

Da data

Periodo

Sal. lista

A data

Avvisi: Reindirizzare | Salvare richiesta di ricerca | Finire richiesta di ricerca

Passare a: D operatore | Salvo | Preferiti | Visualizzare

410000103

05.01.2011

Descrizione Contatto da sportello

Salvo

Partecipato da col: Appl. Sportello

1000000000

Responsabile account SCF

o attraverso l'Agenda personale presente su CRM

Specialista Commerciale Crediti Retail

Area Documentale DMS

Agenda Personale

Navigatione dettagliata

Alerting

- Agenda Personale
- Ricerca Clienti
- Restante Agenda IP
- Visualizzazione Profili
- News News
- News Poste Italiane
- News Area Territoriale

Calend.

15 Novembre 2010

ORA INIZIO	ORA FINE	CLIENTE	Tipo Attività	Codice Campagna	STATUS
08:00	09:00	Mario Verdi			SCF
09:30	09:30	Mario Rossi			SCF
09:30	09:30	Giuseppe Bianchi			SCF
09:30	09:30	Luca Neri			SCF

Contatto da sportello



Mercato Privati - Prodotti Finanziari

Posteitaliane

ludul

ok

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]