

**INTESA SANPAOLO  
GROUP SERVICES**

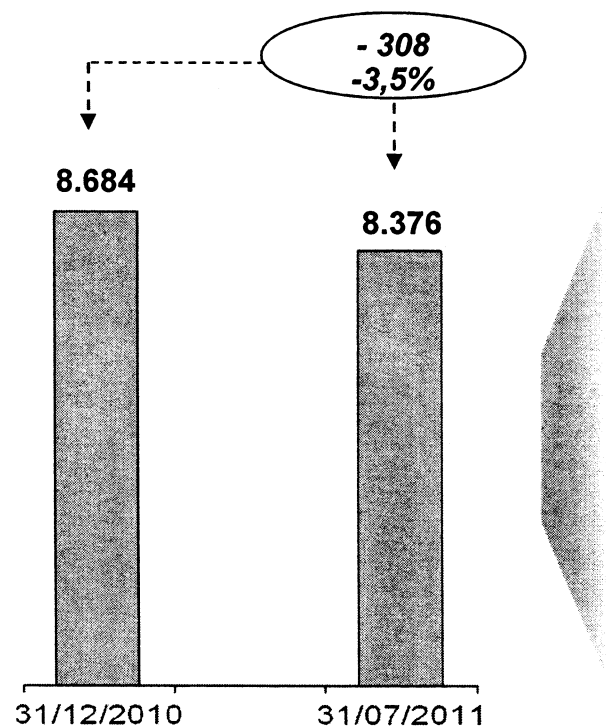
## **Progetto “8.000” - ambito Intesa Sanpaolo Group Services**

**Incontro con le OO.SS.**

Milano, 15 settembre 2011

## Andamento organici ISGS per struttura dal 31/12/2010 al 31/07/2011

### EVOLUZIONE DAL 31/12/2010



### DETTAGLIO PER STRUTTURA

	31/12/2010	31/07/2011	delta	delta %
<b>DSI</b>	■ 2.069	■ 2.067	■ - 2	■ - 0,1%
<b>DOC</b>	■ 1.671	■ 1.521	■ - 150	■ - 8,9%
<b>DOR</b>	■ 3.418	■ 3.279	■ - 139	■ - 4,1%
<b>DIA</b>	■ 751	■ 751	■ -	■ -
<b>DOS</b>	■ 283	■ 285	■ + 2	■ + 0,7%
<b>C.U.</b>	■ 427	■ 414	■ - 13	■ - 3,0%
<b>STAFF*</b>	■ 65	■ 59	■ - 6	■ - 9,2%
<b>TOTALE</b>	■ 8.684	■ 8.376	■ - 308	■ - 3,5%

\* Sono comprese Gestione Personale, Amministrazione e Controllo, Delivery, Segreteria Dir. Gen., Società non consolidate

# Progetto "8.000": applicazione dell'accordo quadro del 29 luglio per Intesa Sanpaolo Group Services

AMBITO	DESCRIZIONE	PRIMETRO AREA COO	PROSSIMI PASSI*
ASPETTI GESTIONALI	<b>1</b> Proiezioni uscite per pensionamenti (Parte A dell'accordo quadro – personale che ha maturato o maturerà il diritto al percepimento della pensione entro il 1° luglio 2015)	■ ~ 500 risorse interessate	■ Verifica dopo la scadenza del 20 settembre 2011
	<b>2</b> Adesione al fondo (Parte B dell'accordo quadro – personale che matura il diritto a pensione successivamente al 31 dicembre 2013, con percepimento della pensione entro il 1° gennaio 2018)	■ ~ 700 risorse potenzialmente interessate	■ Verifica dopo la scadenza del 20 ottobre 2011
ASPETTI PROGETTUALI	<b>3</b> Richiesta di trasferimenti da gestire nell'arco del Piano di Impresa	■ ~300 risorse (~200 richieste successive al 2006)	■ Verifica – per le richieste più datate – dell'interesse al trasferimento
	<b>4</b> Richieste di lavoro part-time	■ Ad oggi non vi sono richieste inevase su perimetro ISGS. Il personale a tempo parziale in ISGS è attualmente il 13% ca.	■ -

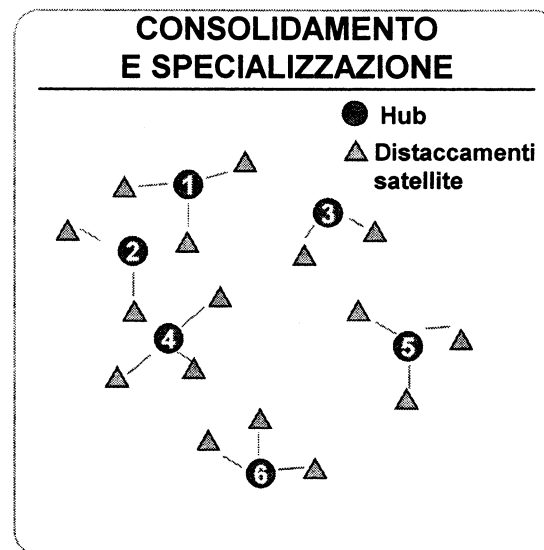
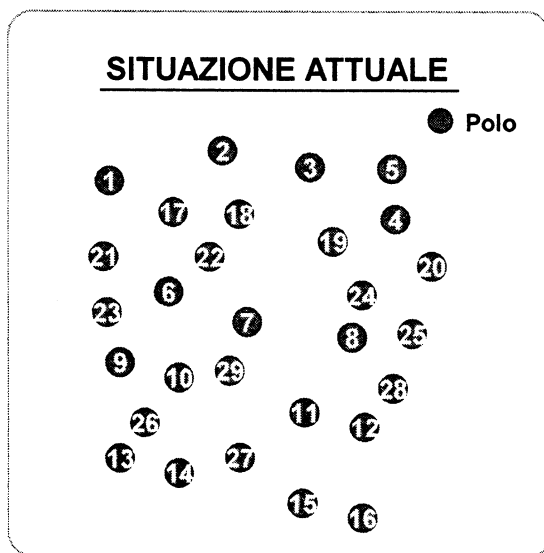
\* Si rimanda agli incontri di verifica dello stato di attuazione previsti da accordo quadro (primo incontro ottobre 2011)

# Progetto “8.000”: principali iniziative progettuali per il miglioramento della produttività in Intesa Sanpaolo Group Services

AMBITO	DESCRIZIONE	RISULTATI ATTESI
<p>ASPETTI GESTIONALI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>DOR/ Piano di evoluzione:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Progressivo passaggio dall'attuale struttura con 4 Servizi e 29 Poli ad una struttura con <b>6 Hub e distaccamenti satellite</b></li> <li>■ <b>Revisione dell'allocazione delle attività</b> negli Hub per favorirne la progressiva <b>specializzazione</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Incremento del livello di <b>automazione</b> e conseguentemente di <b>produttività</b></li> <li>■ Incremento dei <b>livelli di servizio</b></li> </ul>
<p>ASPETTI PROGETTUALI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>DOR/ Campagne di informatizzazione dei servizi di Tesoreria</b></li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>DOC-DOR/ Piano di interventi IT di efficientamento</b></li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ISGS/ Interventi di micro-organizzazione</b></li> </ul>	
<p>Focus tavole seguenti</p>		

## Piano di evoluzione della DOR: consolidamento in Hub e distaccamenti

### ■ Disegno



### ■ Descrizione

- **29 Poli** in totale (159 nuclei operativi, 8 Poli con meno di 50 risorse)
- **Limitata specializzazione**, con frammentazione attività su diversi Poli

- Consolidamento in un numero limitato di **Hub (6)**
- Riorganizzazione delle attività per favorire una maggiore **specializzazione**

- *Sviluppo piano di formazione per accentrare competenze e creare centri di eccellenza*
- *Adeguamento delle procedure per supportare la nuova organizzazione delle attività*

# Nuovo modello organizzativo della Direzione Operations di Rete

## IPOSTESI DI ATTRIBUZIONE DELLE LAVORAZIONI

	Lombardia (Assago)	Piemonte (Torino)	Veneto (Padova)	Toscana (Firenze)	Campania (Napoli)	Poli ex- accordo dal 2/02/10 (Lecce)
<b>Hub</b>						
<b>Gruppi di attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Italia Tr.</li> <li>▪ Estero Tr.</li> <li>▪ Estero Sp.</li> <li>▪ Tes. Enti</li> <li>▪ Mutui</li> <li>▪ Legale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Italia Tr.</li> <li>▪ Estero Tr.</li> <li>▪ Estero Sp.</li> <li>▪ Tes. Enti</li> <li>▪ Mutui</li> <li>▪ Altre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estero Sp.</li> <li>▪ Tes. Enti</li> <li>▪ Mutui</li> <li>▪ Sm. Bus.</li> <li>▪ Altre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Italia Tr.</li> <li>▪ Estero Sp.</li> <li>▪ Tes. Enti</li> <li>▪ Mutui</li> <li>▪ Sm. Bus.</li> <li>▪ Altre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Italia Tr.</li> <li>▪ Tes. Enti</li> <li>▪ Mutui</li> <li>▪ Legale</li> <li>▪ Altre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Italia Tr.</li> <li>▪ Estero Sp.</li> <li>▪ Mutui</li> <li>▪ Legale</li> <li>▪ Sm. Bus.</li> <li>▪ Altre</li> </ul>
<b>Distacca- menti satellite</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bergamo</li> <li>■ Como</li> <li>■ Sesto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Genova</li> <li>■ Pavia</li> <li>■ Torino Lug.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mestre</li> <li>■ Vicenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Roma</li> <li>■ Bologna</li> <li>■ Forli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bari</li> <li>■ Cosenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'Aquila</li> <li>■ Potenza</li> </ul>

# Sostenibilità del Piano per Intesa Sanpaolo Group Services

## “FONTI”

### APPLICAZIONE DELL'ACCORDO DEL 29 LUGLIO

- Pensionamenti – parte A dell'Accordo
- Adesioni al Fondo – parte B dell'Accordo
- Domande di trasferimento

### INTERVENTI PROGETTUALI DI EFFICIENZA

- Piano di evoluzione della DOR
- Informatizzazione Tesorerie (es. diffusione Ordinatoio Informatico)
- Interventi IT di automazione attività (es. LCOS)
- Interventi di microorganizzazione (es. Ascolto DOR e DOC)

### TRASFERIMENTI NETTI VS BDT

- Uscite verso BdT (poli “minori”)
- Ingressi da BdT (Completamento dismissione Centri Domus e applicazione del nuovo processo)

## “IMPIEGHI”

### NUOVE ATTIVITA' IN INGRESSO

- Incremento livello di accentramento
- Nuovi accentramenti dalla Rete della BdT (attività specialistiche)
- Insourcing di attività oggi esternalizzate (es. Mifid)

### TREND DELLE LAVORAZIONI ATTUALMENTE IN CARICO

- Trend dell'operatività transazionale previsto in ulteriore calo
- Aumento dell'utilizzo dei canali diretti, sia retail che corporate
- Effetto di interventi normativi (es. “obbligo” di Ordinatoio Informatico e Fatturazione Elettronica)

## Prossimi interventi, 1/2

AMBITO	DESCRIZIONE	DATA	EFFETTO
<p style="text-align: center;"><b>PIANO DI EVOLUZIONE DELLA DOR</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Avvio HUB Lombardia</b> (Assago Italia e Estero, Sesto S.G., Como, Bergamo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2 sem. 2011</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Riagggregazione delle attività dei "vecchi Poli"</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Trasferimento 90 risorse</b> dal Polo (85 risorse) e dal presidio DIA (5 risorse) di <b>Napoli alla BdT</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2 sem. 2011</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Liberazione di maggiori risorse per attività commerciali e rientro dei distaccati</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Trasformazione Polo</b> di Back Office di <b>Cagliari in struttura di Contact Unit (45 risorse)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2 sem. 2011</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Potenziamento dell'attività commerciale della Contact Unit</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Chiusura Poli minori (ca. 300 risorse):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Polo di Teramo, distaccamenti Rieti, Ascoli, Rovigo</li> <li>■ Poli Pistoia, Treviso, Udine e Trapani</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1 sem. 2012</li> <li>■ 2 sem. 2012</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Liberazione di maggiori risorse per attività commerciali e rientro dei distaccati</li> </ul>

## Prossimi interventi, 2/2

AMBITO	DESCRIZIONE	DATA	EFFETTO
DISMISSIONE CENTRI DOMUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completamento dismissione Centri Domus (168 FTE) e applicazione del nuovo processo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro il 2012</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completamento e standardizzazione del modello di servizio</li> </ul>
DIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chiusura Control Room Napoli (15 FTE)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 sem. 2011</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Razionalizzazione presidio Control Room</li> </ul>
DOC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concentrazione delle attività relative al Payment Hub su Parma e ricollocazione ambito anagrafe a Torino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro il 2012</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Specializzazione e aumento produttività</li> </ul>