

Agenda



1. Migrazione clienti

2. Riportafogliazione Clienti

3. Carichi di lavoro

3.1 Roma Nord Viterbo

3.2 Mantova Nord

3.2 Prime evidenze Pisa e Palermo

4. Processo delibera Crediti e Pricing

5. Mobilità Professionale e Territoriale

6. Interventi formativi

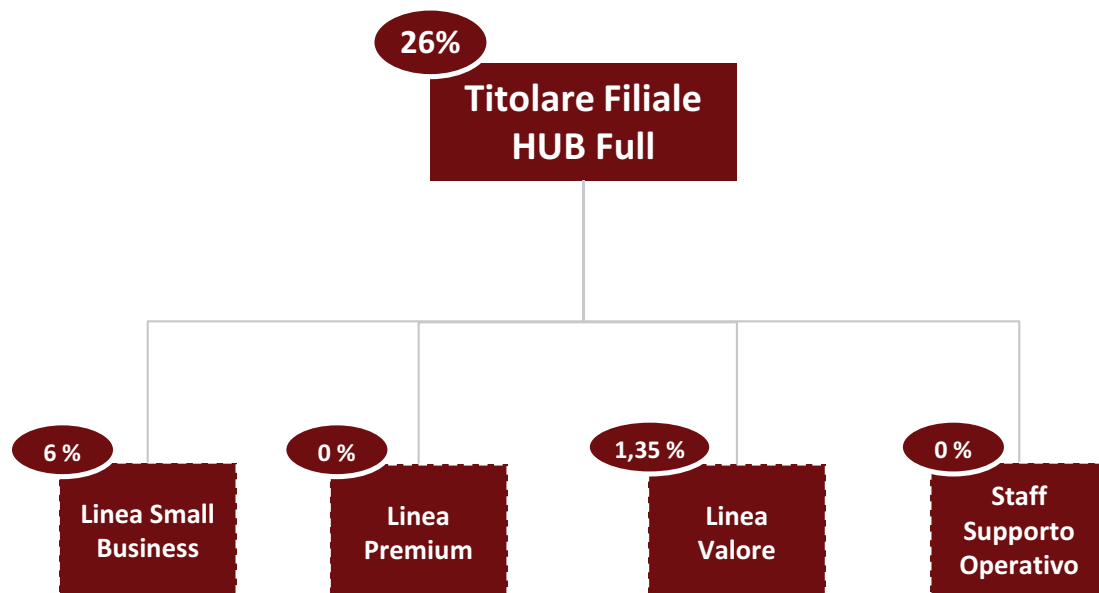
7. Issue log

8. Risultati commerciali (contatti)

Roma Nord – Viterbo: Carichi di lavoro Hub Full



Scostamento Carichi di Lavoro vs. Target per nuovo modello H&S



Sintesi delle evidenze raccolte

Titolare Hub Full:

- Visite presso le filiali Spoke (distanze, ...)
- Gestione della comunicazione all'interno del grappolo (visti e autorizzazioni, ...)
- Affiancamento ai Responsabili di Linea

Linea Small Business:

- Gestione della comunicazione all'interno del grappolo (visti e autorizzazioni, ...)
- «Rodaggio» nel nuovo ruolo di responsabile con autonomie

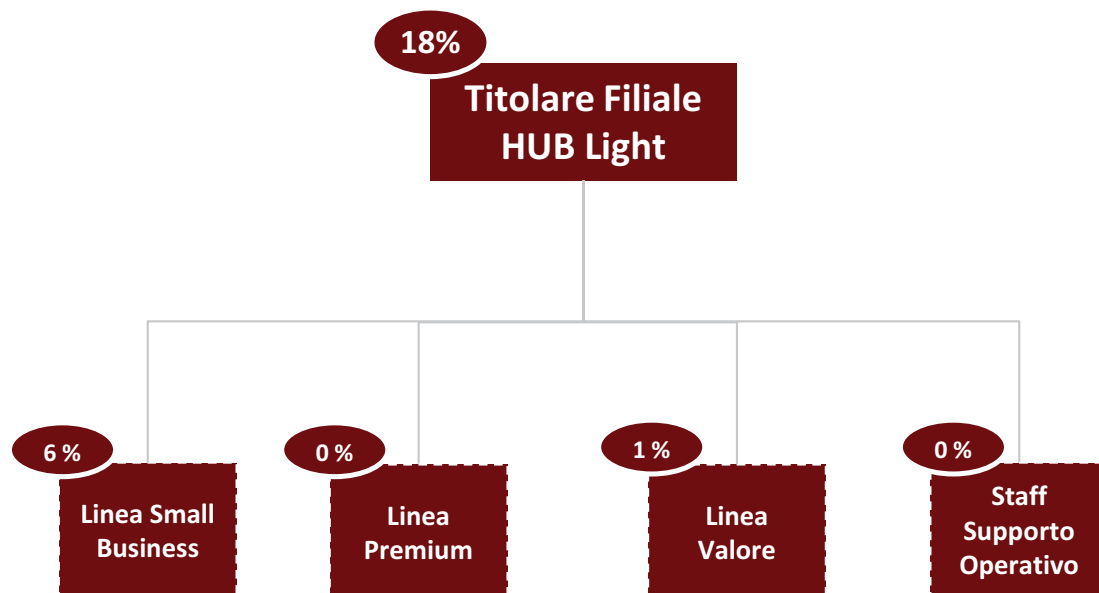
Linea Valore:

- Gestione della comunicazione all'interno del grappolo (visti e autorizzazioni, ...)
- «Rodaggio» nel nuovo ruolo di responsabile con autonomie
- Acquisizione know-how relativo a clientela ex-SB

Roma Nord – Viterbo: Carichi di lavoro Hub Light



Scostamento Carichi di Lavoro vs. Target per nuovo modello H&S



Sintesi delle evidenze raccolte

Titolare Hub Light:

- Visite presso le filiali Spoke (distanze, ...)
- Gestione della comunicazione all'interno del grappolo (visti e autorizzazioni, ...)
- Affiancamento ai Preposti

Linea Small Business:

- Gestione della comunicazione all'interno del grappolo (visti e autorizzazioni, ...)
- «Rodaggio» nel nuovo ruolo di Preposto con autonomia

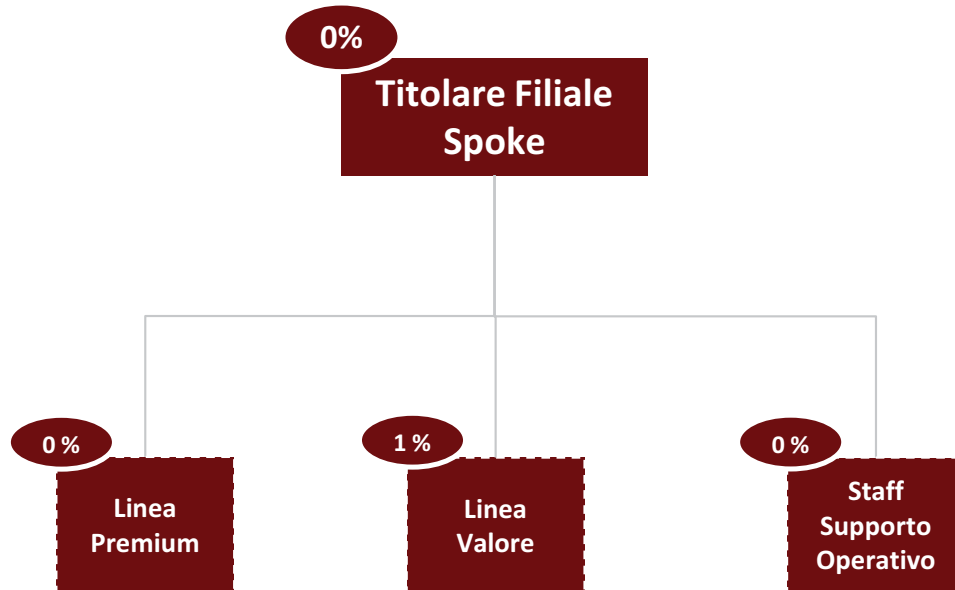
Linea Valore:

- Gestione della comunicazione all'interno del grappolo (visti e autorizzazioni, ...)
- Acquisizione know-how relativo a clientela ex-SB

Roma Nord – Viterbo: Carichi di lavoro Spoke



Scostamento Carichi di Lavoro vs. Target per nuovo modello H&S



Sintesi delle evidenze raccolte

Titolare Spoke:

- Sviluppo prospect della clientela in misura ridotta alle aspettative per affiancamento ai Preposti

Linea Valore:

- Gestione della comunicazione all'interno del grappolo (visti e autorizzazioni, ...)
- Acquisizione know-how relativo a clientela ex-SB

Agenda



1. Migrazione clienti

2. Riportafogliazione Clienti

3. Carichi di lavoro

3.1 Roma Nord Viterbo

3.2 Mantova Nord

3.2 Prime evidenze Pisa e Palermo

4. Processo delibera Crediti e Pricing

5. Mobilità Professionale e Territoriale

6. Interventi formativi

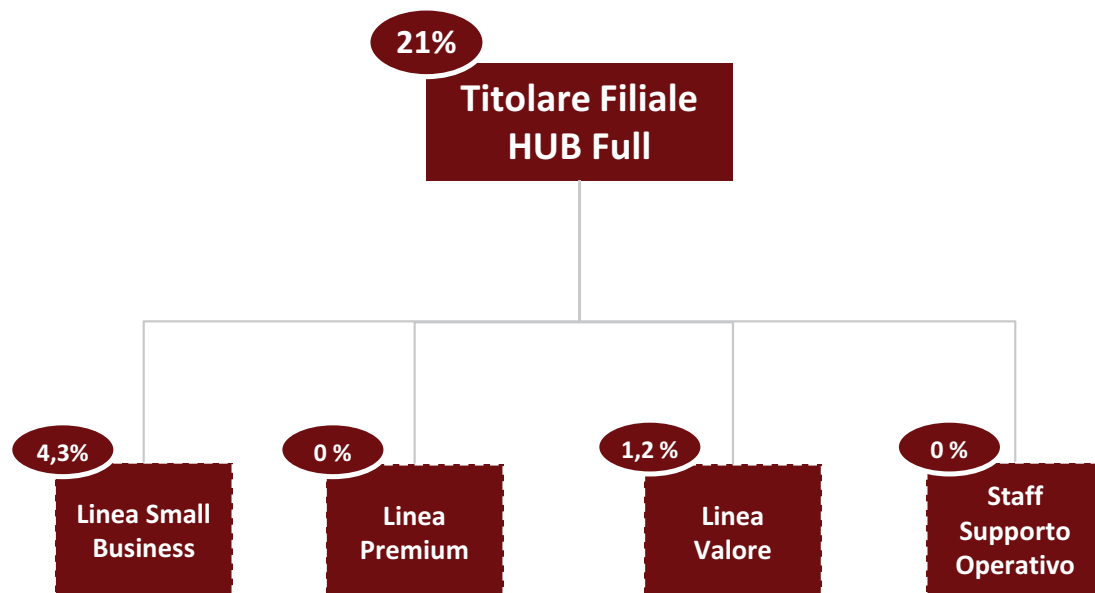
7. Issue log

8. Risultati commerciali (contatti)

Mantova Nord: Carichi di lavoro Hub Full



Scostamento Carichi di Lavoro vs. Target per nuovo modello H&S



Sintesi delle evidenze raccolte

Titolare Hub Full:

- Gestione della comunicazione all'interno del grappolo (visti e autorizzazioni, ...)
- Affiancamento ai Responsabili di Linea

Linea Small Business:

- Gestione della comunicazione all'interno del grappolo (visti e autorizzazioni, ...)
- «Rodaggio» nel nuovo ruolo di responsabile con autonomie

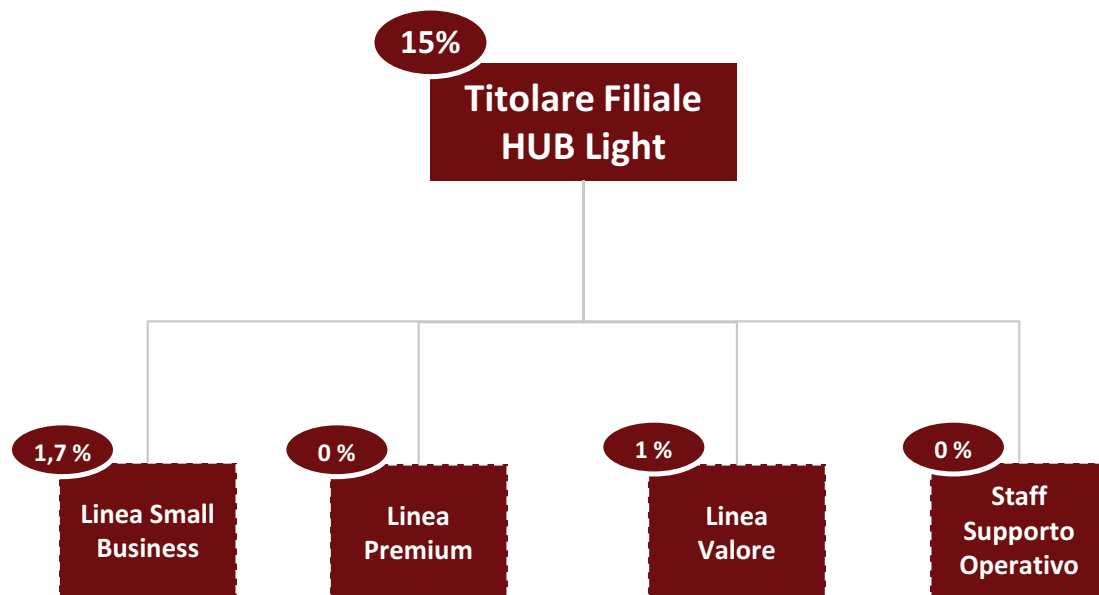
Linea Valore:

- Gestione della comunicazione all'interno del grappolo (visti e autorizzazioni, ...)
- «Rodaggio» nel nuovo ruolo di responsabile con autonomie
- Acquisizione know-how relativo a clientela ex-SB

Mantova Nord: Carichi di lavoro Hub Light



Scostamento Carichi di Lavoro vs. Target per nuovo modello H&S



Sintesi delle evidenze raccolte

Titolare Hub Light:

- Gestione della comunicazione all'interno del grappolo (visti e autorizzazioni, ...)
- Affiancamento ai Preposti

Linea Small Business:

- Gestione della comunicazione all'interno del grappolo (visti e autorizzazioni, ...)
- «Rodaggio» nel nuovo ruolo di Preposto con autonomia

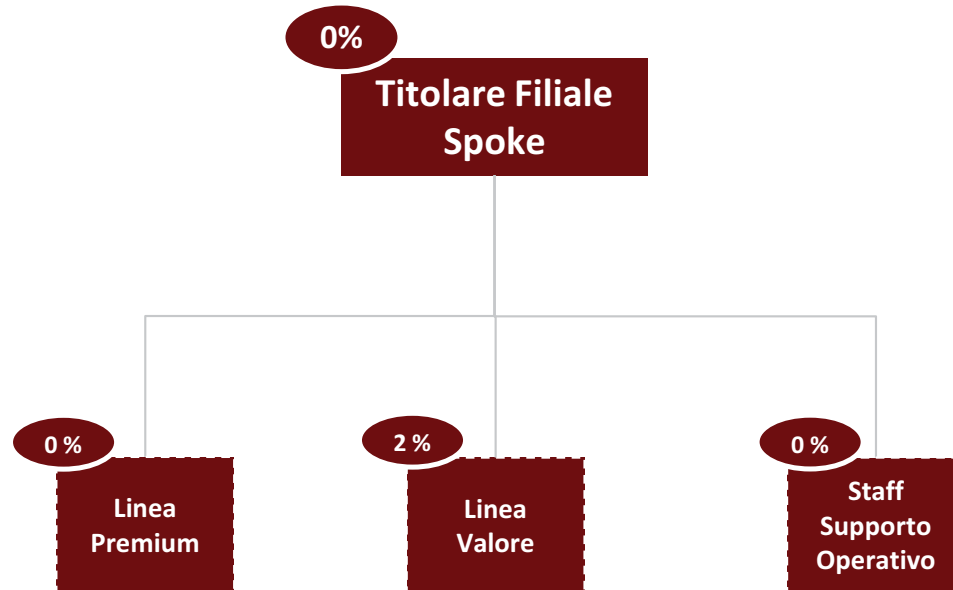
Linea Valore:

- Gestione della comunicazione all'interno del grappolo (visti e autorizzazioni, ...)
- Acquisizione know-how relativo a clientela ex-SB

Mantova Nord: Carichi di lavoro Spoke



Scostamento Carichi di Lavoro vs. Target per nuovo modello H&S



Sintesi delle evidenze raccolte

Titolare Spoke:

- Sviluppo prospect della clientela in misura ridotta alle aspettative per affiancamento ai Preposti

Linea Valore:

- Gestione della comunicazione all'interno del grappolo (visti e autorizzazioni, ...)
- Acquisizione know-how relativo a clientela ex-SB

Agenda



1. Migrazione clienti

2. Riportafogliazione Clienti

3. Carichi di lavoro

3.1 Roma Nord Viterbo

3.2 Mantova Nord

3.2 Prime evidenze Pisa e Palermo

4. Processo delibera Crediti e Pricing

5. Mobilità Professionale e Territoriale

6. Interventi formativi

7. Issue log

8. Risultati commerciali (contatti)

Pisa e Palermo: Prime Evidenze Retail

Sintesi Evidenze Emerse dalle Visite Organizzative



Ruolo	Evidenze Emerse
Titolare Hub	▪ Segnalato un incremento del carico di lavoro derivante da: • graduale passaggio delle attività previste dal modello ai preposti di linea (deroghe di pricing) • esigenze di affiancamento delle risorse a cui è stato assegnato un nuovo ruolo • necessità di formazione (in particolare sul Credito) della linea valore (migrazione della clientela SB) ▪ A tendere, l'assimilazione del modello dovrebbe portare tuttavia a ridurre il carico emerso
Preposto SB	▪ La portafogliazione ridotta risulta maggiormente adeguata alle attività connesse al ruolo ▪ L'autonomia sul credito sulla clientela SB viene esercitata, in alcuni casi in collaborazione con il Titolare per esigenze di formazione
Gestore SB	▪ Viene segnalata la difficoltà relativa alla gestione di alcune attività dalla filiale Spoke (soprattutto accentramenti, gestione documentale, ...)
Gestore SB Multifiliale	▪ In caso di assenza del Gestore per attività su altra filiale: • le attività di tipo amministrativo/ commerciale (ad esempio vendita carte prepagate, ..) sono seguite: ○ sulla Hub dal Preposto o da altro Gestore ○ sulla Spoke da risorse della Linea Valore o dal Titolare (o da altro Gestore se presente)
Titolare Spoke	▪ Segnalate difficoltà riconducibili alla liberazione di tempo da dedicare allo sviluppo per la necessità di presidiare la filiale, soprattutto la Linea Valore
Preposto Valore	▪ Rilevati dei gap in termini di formazione sulla Linea Valore per quanto concerne la gestione clientela Ex SB migrata al Valore

Interventi Proposti
▪ Sono in corso di realizzazione alcuni interventi sugli applicativi per adeguarne il funzionamento al nuovo modello organizzativo (Accentramenti, Centro Documentale, Controlli SIC, Visti allo sportello, NAV, Gestione sospesi PP.DD.) ▪ Già disponibili alle AT/ DOR i corsi (e formatori) sulle diverse competenze collegate ai nuovi Ruoli, in particolare in ambito Credito sono previsti I seguenti corsi: • "Fidi Base" (3 giorni) • "Fidi Base per Valore Business" (2 giorni) ▪ I Preposti Small Business effettueranno un approfondito corso sul Credito focalizzato sullo specifico know-how necessario al ruolo, in particolare il corso rappresenta anche una opportunità per rafforzare il ruolo del Preposto SB come punto di riferimento sulle tematiche di credito per i colleghi meno esperti ▪ Qualora non ricorressero i numeri minimi per attivare un'aula, KMF ha già segnalato ad AT/ DOR la propria possibilità di fungere da collettore delle esigenze per concentrarle in un unica aula/edizione, nell'ambito delle edizioni che le AT stanno programmando "a prescindere" dalla dinamica H&S

Pisa e Palermo: Prime Evidenze Corporate



Sintesi Evidenze Emerse dalle Visite Organizzative

Ambito	Principali Evidenze
Ruoli	▪ Responsabile del Centro: strategico il ruolo nello sviluppo in estensione e per il supporto ai Gestori nei rapporti commerciali di più elevato standing e complessità relazionale ancora più agibile se viene liberato da adempimenti che potrebbero essere allocati sul Coordinatore ▪ Coordinatore del Credito: assunzione del ruolo di coordinatore gestionale del Centro, assicurandone il corretto funzionamento e liberando il Responsabile che si può dedicare all'attività commerciale ▪ Assistenti: per ottimizzare il loro utilizzo necessario che assistano i Gestori di entrambi i mercati (PMI ed Enti)
Logistica	▪ Distaccamenti: confermata la necessità di un presidio commerciale della clientela posta a grande distanza dei Centri, anche in presenza di numerosità di relazioni non sufficienti alla creazione di più portafogli. Anche in caso di un singolo Gestore occorre comunque assicurare allo stesso il supporto di un Assistente non necessariamente a lui consedente.
Processi organizzativi e commerciali	▪ NAV: ricevuto un primo parere positivo da parte delle funzioni centrali circa l'ampliamento del cono di operatività sulle filiali di radicamento dei rapporti. Sono in corso i necessari approfondimenti per valutare gli impatti procedurali.
Modello di servizio	▪ Numero degli assistenti: in corso ulteriore analisi per verificare il numero degli assistenti necessari ad un corretto svolgimento delle attività