

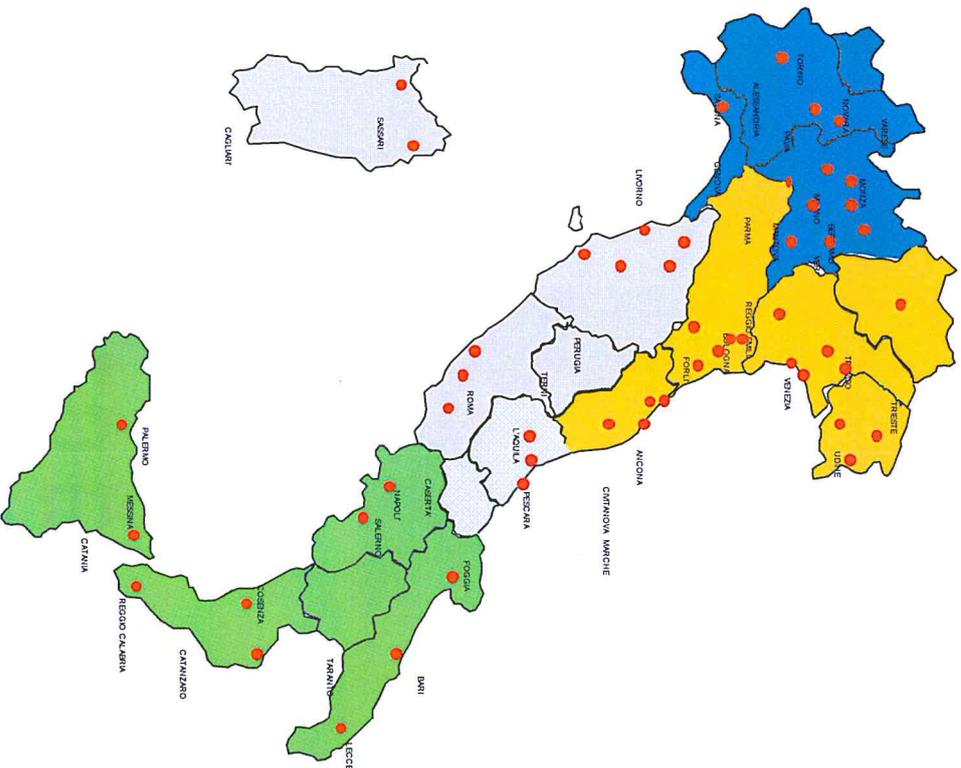
CENTRALINI - PRINCIPALI PROGETTI REALIZZATI ED EVOLUZIONE

ROMA, 11 Febbraio 2016



**BUSINESS PARTNER
ITALIA**
GRUPPO BNP PARIBAS

I Centralinieri



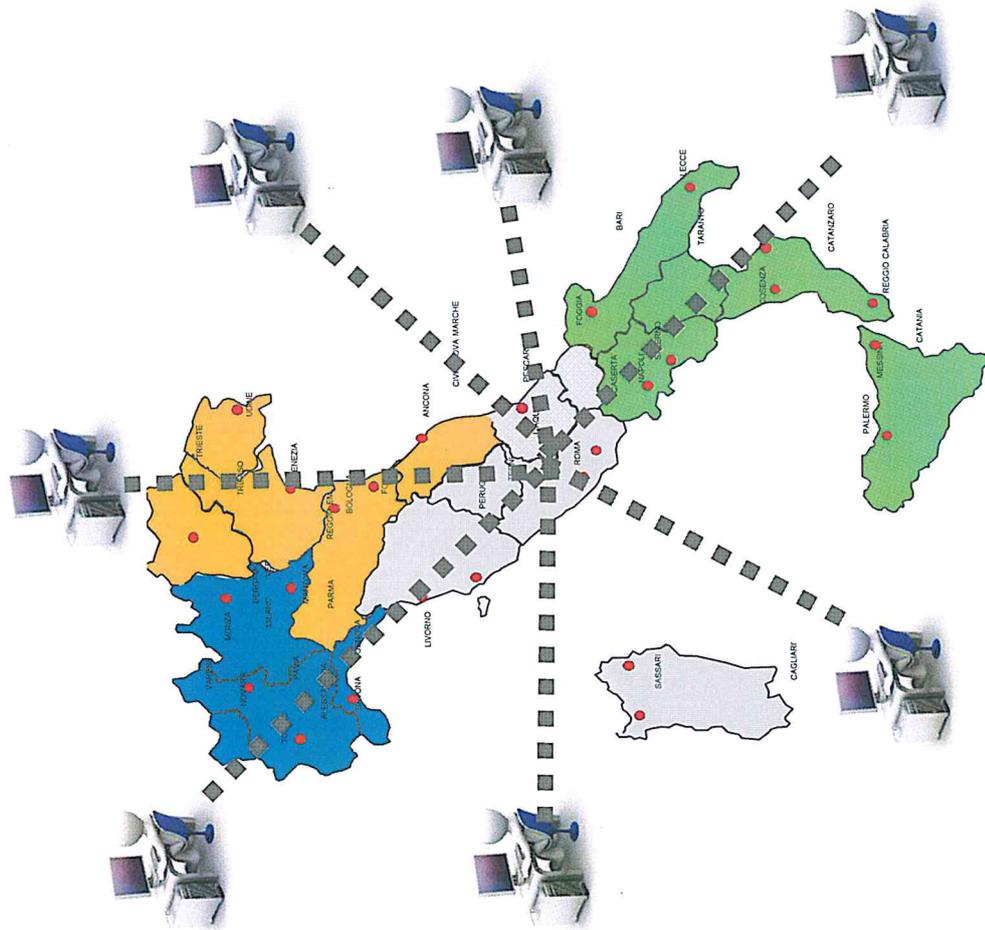
Risorse Umane e Governance

- I centralinieri gestivano annualmente 600.000 contatti, di questi 200.000 proveniva da colleghi. La capacità di risposta era del 60%.
- Il modello organizzativo non prevedeva un'unica struttura di Centraliniero
- C'erano 53 sedi dislocate sull'intero territorio nazionale, non collegate tra loro e su ambiti territoriali diversi
- Le 62 risorse inquadrare come centralinisti erano collocate:
 - 40 in BNL (41 Divisione Retail e 1 Corporate)
 - 22 in BPI (15 Assistenza ai Colleghi e 7 Operations)
- Il 71% di queste diversamente abile (39 HCs ipovedenti e 16 HCs non vedenti)
- Il 52% circa delle Risorse svolgeva esclusivamente attività di centralinista, mentre le altre svolgevano anche mansioni a supporto presso le strutture di competenza (attività di accoglienza e amministrative)



BUSINESS PARTNER
ITALIA
GRUPPO BNP PARIBAS

Il nuovo modello di funzionamento operativo da maggio 2015



Caratteristiche e Benefici

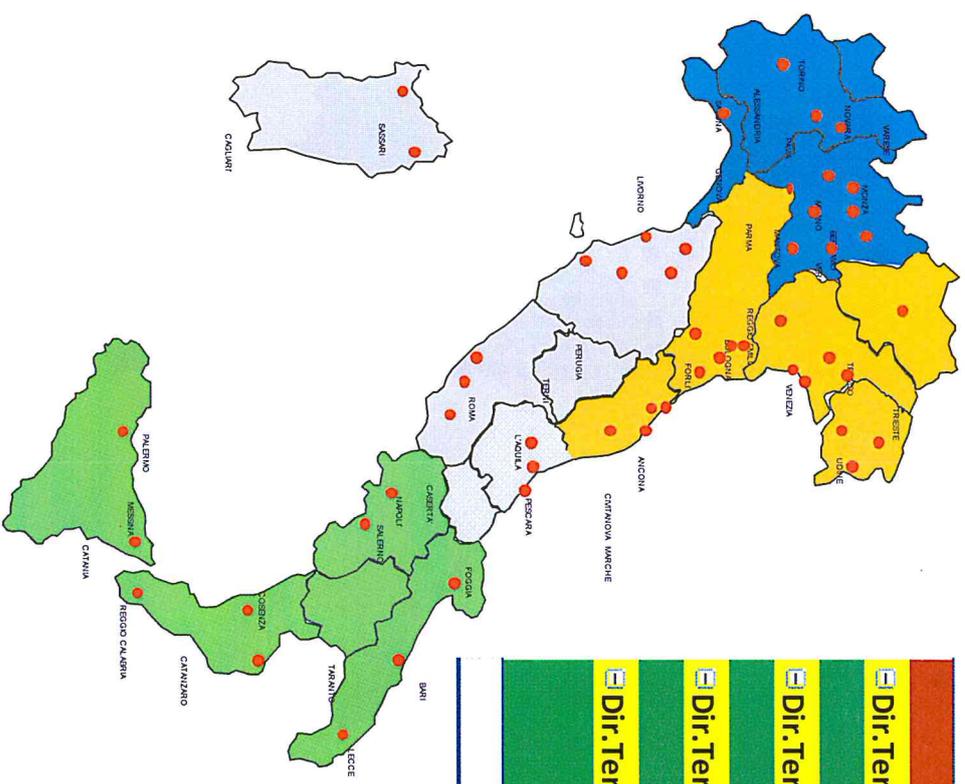
- **Accesso telefonico** al servizio unico (06.47021) e semplificato con la virtualizzazione telefonica di tutte le postazioni di centralino
- Omogeneizzazione degli **strumenti** a supporto con una **rubrica telefonica** unica e aggiornata da SAP sempre on-line
- Postazioni di lavoro con accesso a tutti i servizi e agli **applicativi standard BNL**
- Linea guida unica nazionale per la **gestione del Cliente**

Trend performance

- Attualmente al giorno sul Centralino entrano circa **490 chiamate** (vs 630 del 2015).
- Nel 2015 sono entrate sul Centralino ca. **140k** contatti anche con le sinergie generate con questo progetto ed il roll-out di Bnl Risponde. La percentuale di risposta è stata del **94%** in notevole crescita vs Dicembre 2014 (62%)



16 centralinisti hanno cambiato lavoro *



Direzione	Collaboratori	Media di Età
Dir. Terr. Retail e Private Centro Add. Supp. Agenzia	4	49
Dir. Terr. Retail e Private Nord Est Add. Supp. Agenzia	7	45
Dir. Terr. Retail e Private Nord Ovest Add. Supp. Agenzia	2	42
Dir. Terr. Retail e Private Sud Add. Supp. Agenzia	3	47
Gestore Cl. Privati	16	46

(*) Per ulteriori 213 Centralinisti è prevista una valutazione su un possibile cambio Ruolo

Le 43* risorse dei Centralini sono sia in BNL che BPI

Direzione	BNL		BNL Totale		BPI		BPI Totale		Totale
	Ipovedente	Non vedente							
Ass.Comm.le Tecnologica e Immobiliare	15	11	26		6	3	8	17	17
Retail Banking				26					26
Totale	15	11	26	26	6	3	8	17	43

Età Media per Direzione e Azienda

Direzione	BNL	BPI	Totale
Ass.Comm.le Tecnologica e Immobiliare	53	53	53
Ipovedente	53		53
Non vedente	55		55
Normovedente	52		52
Retail Banking	48		48
Ipovedente	51		51
Non vedente	46		46
Totale	48	53	50

Part Time

Direzione	BNL	BPI	Totale
Ass.Comm.le Tecnologica e Immobiliare		3	3
Retail Banking	1		1
Totale	1	3	4

(* Nel perimetro sono comprese due risorse [redacted] prossime alla pensione (fine marzo 2016)

Le attività sul Centralino /1 (in corso ed in via di attivazione)



5 Centralinisti a Roma, su base volontaria e facoltativa, sono impegnati con l'Assistenza ai Colleghi in ambito **Monetica**, avviata a dicembre 2015. Attualmente ricevono ca. 100 contatti/giorno (il 25% del totale della Monetica).



È in **fase di avvio** la prima attività outbound relativa all'**aggiornamento della KYC**. I centralinisti potranno contattare i Clienti per prendere appuntamento con il Gestore in Agenzia.

21 colleghi **Ipo vedenti** saranno tutti abilitati all'accesso all'applicazione Galyleo e potenzialmente potrebbero essere tutti nelle condizioni di svolgere l'attività, attualmente sempre su base facoltativa e volontaria.

Per i **14** colleghi **Non vedenti**, invece, è necessaria una **modifica IT** dell'applicazione dell'Agenda del Gestore in modo da renderla pienamente leggibile attraverso la sintesi vocale JAWS per la presa appuntamento.

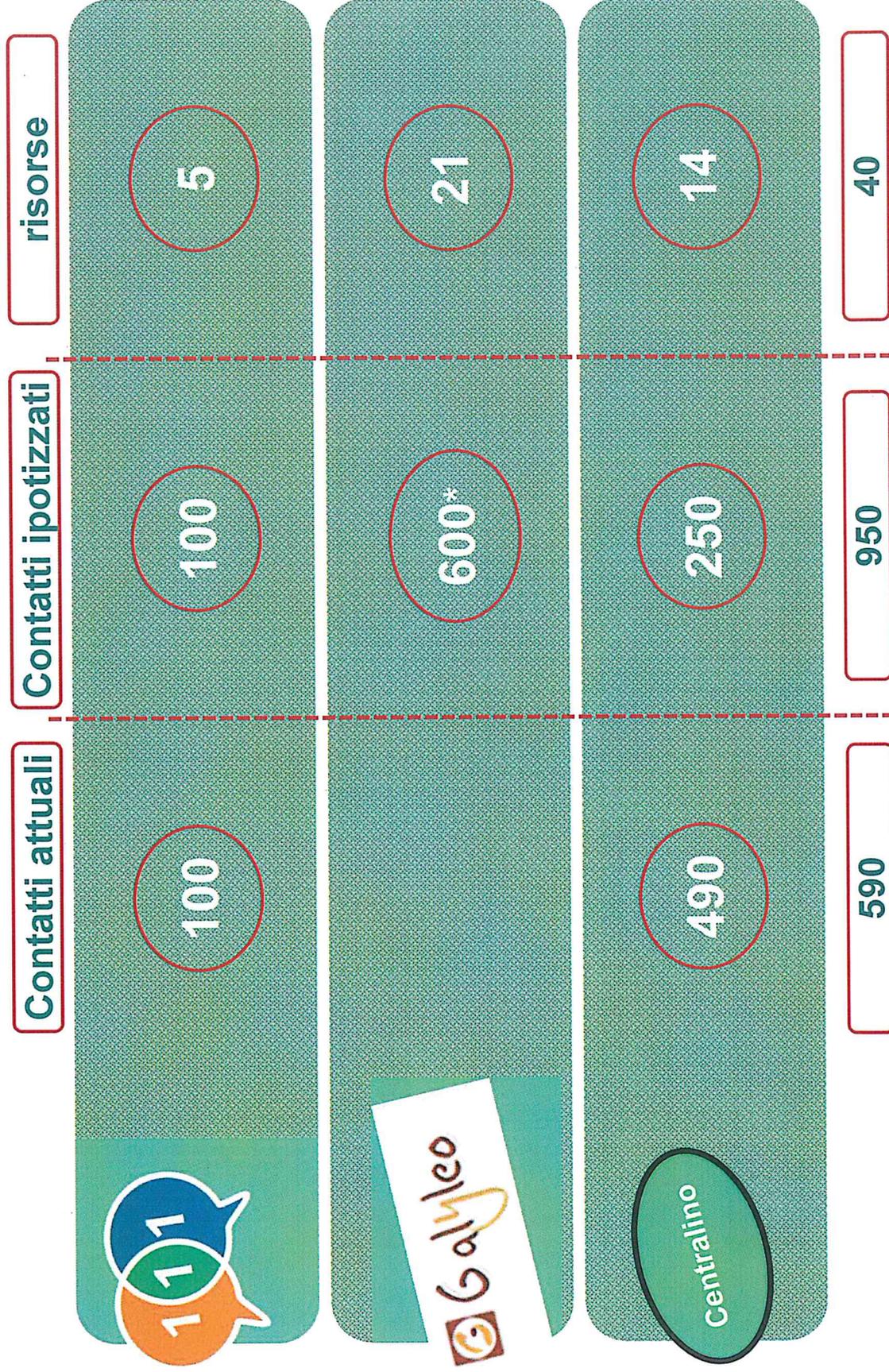


In questo periodo il Centralino gestisce ca. 480 contatti/giorno con una percentuale di risposta del 96%.



BUSINESS PARTNER
ITALIA
GRUPPO BNP PARIBAS

Le attività sul Centralino /2 (ipotesi contatti/giorno)



PRINCIPALI ATTIVITA' FORMATIVE AVVIATE

1

NORMATIVA OBBLIGATORIA

- A. Sanzioni Finanziarie ed Embarghi
- B. U.S. Persons
- C. Rischio Rapina
- D. Salute e Sicurezza Lavoratori

2

TRASVERSALE

- A. Riqualificazione professionale colleghi Nord Est: focus su strumenti Office
- B. Formazione Office Operatori di Centralino
- C. Riqualificazione professionale: formazione su nuovo applicativo per numero telefonico unico
- D. Centralino e non solo



BUSINESS PARTNER
ITALIA
GRUPPO BNP PARIBAS