

TABELLA RIEPILOGO OBIETTIVI REGIONALI PREMIO DI PRODUTTIVITA'

STRUTTURA	SETTORE	OBIETTIVI
Divisione Rete Territoriale	SPORTELLERIA	Qualità del servizio percepita dal cliente
		Produttività pro-capite (Rapporto tra ricavi e organico)
		Retention del cliente (% conti chiusi rispetto ai conti attivi)
		Reclami pervenuti dalla clientela
		Riduzione giorni malattia pro-capite
	Riduzione "micro-assenteismo" (1-3 giorni di assenza)	
	RECAPITO	Numero pezzi in giacenza
		Tracciatura - n. pezzi tracciati in giacenza
		Efficienza posta registrata: % di posta registrata (raccomandate e assicurate) non consegnata
		Qualità rispetto agli standard di servizio
		Riduzione giorni malattia pro-capite
	Riduzione "micro-assenteismo"	
	CALL-CENTER	Livello di servizio (n° chiamate gestite sul totale chiamate ricevute)
		Qualità del servizio percepita dal cliente
		Efficienza (n° contatti pro-capite nel mese)
		Riduzione giorni malattia pro-capite
STAFF	Riduzione "micro-assenteismo"	
	Riduzione giorni di ferie residue	
	Obiettivi indiretti individuati per la sportelleria	
	Obiettivi indiretti individuati per il recapito della Divisione Rete Territoriale	
Divisione Corrispondenza	RETE POSTALE E RECAPITO	Qualità posta ordinaria rispetto agli standard di servizio
		Qualità posta prioritaria rispetto agli standard di servizio
		Qualità posta assicurata rispetto agli standard di servizio
		Qualità posta prioritaria dall'estero rispetto agli standard di servizio
		Riduzione giorni malattia pro-capite
	Riduzione "micro-assenteismo"	
	STAFF	Riduzione giorni malattia pro-capite
		Riduzione "micro-assenteismo"
		Riduzione giorni di ferie non fruite
Obiettivi individuati per la rete postale e il recapito della Divisione Corrispondenza		
Centro Unificato Automazione Servizi		Tempi medi di gestione bollettini c/c
		Bollettini c/c gestiti pro-capite nell'anno
		Riduzione giorni malattia pro-capite
		Riduzione "micro-assenteismo"
STAFF DIREZIONI/ DIVISIONI		Riduzione giorni malattia pro-capite
		Riduzione "micro-assenteismo"
		Riduzione giorni di ferie non fruite
		Obiettivi individuati per la sportelleria
		Obiettivi individuati per il recapito della Divisione Rete Territoriale
DIVISIONE COMMERCIALE BUSINESS		Obiettivi individuati per la rete postale e il recapito della Divisione Corrispondenza
		Ricavi pro-capite
		Riduzione giorni malattia pro-capite
DIVISIONE ESPRESSO LOGISTICA PACCHI		Riduzione "micro-assenteismo"
		Qualità percepita dal cliente
		Riduzione "micro-assenteismo"
Nella presente tabella è riassunto il carnet degli obiettivi indicati a livello centrale dalle Divisioni/Direzioni ed utilizzati nelle trattative regional		