

EXPO 2015 – PRESENZA ISP

Presentazione alle OO.SS.



MILANO 2015

NUTRIRE IL PIANETA
ENERGIA PER LA VITA



©www.expo2015.org

1 Maggio 2015 | 31 Ottobre 2015



Milano 11 novembre 2014



Un evento unico che incarna un nuovo concept di Expo: tematico, sostenibile, tecnologico e incentrato sul visitatore.

Dal 1° maggio al 31 ottobre 2015, 184 giorni di evento, oltre 130 Partecipanti, un Sito Espositivo sviluppato su una superficie di un milione di metri quadri per ospitare gli oltre 20 milioni di visitatori previsti.



OFFICIAL GLOBAL PARTNER

- ☐ sarà presente con una rete di bancomat di ultima generazione e un innovativo concetto di filiale con soluzioni altamente tecnologiche destinate a semplificare la vita ai clienti
- ☐ offrirà sistemi di pagamento elettronico e servizi all'avanguardia che utilizzano la tecnologia più avanzata, contribuendo così anche all'esperienza della Smart City.

PERCHE' EXPO 2015



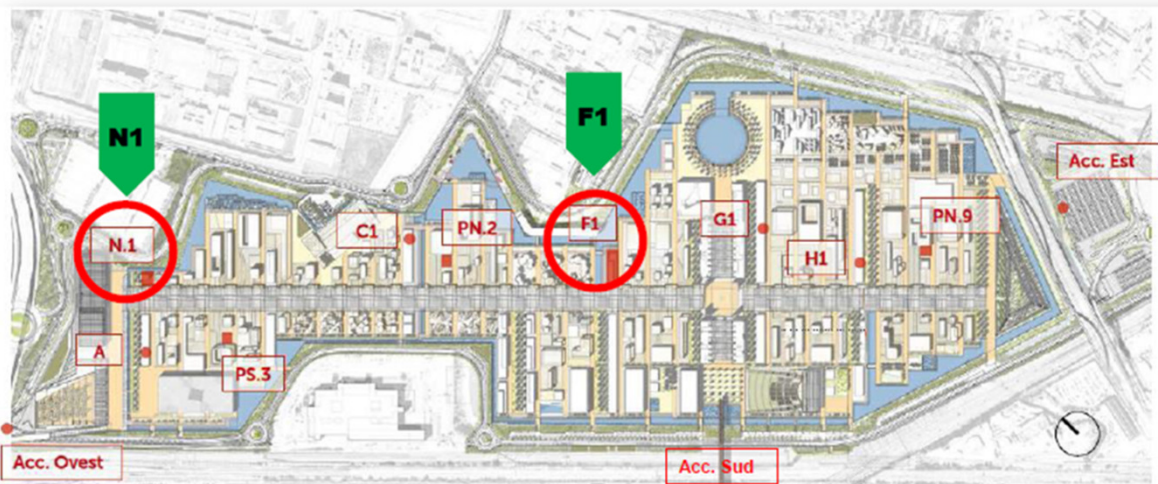
“Ci interessa che i nostri clienti, imprese e famiglie, identifichino Intesa Sanpaolo come il ponte che può consentire di arrivare all’Expo” ... “I nostri colleghi e le nostre colleghe sono tra i migliori in Europa, queste persone sono a disposizione dei nostri clienti per aiutarli e portarli verso questa occasione unica di sviluppo che abbiamo nel nostro Paese che sarà l’Expo”.

Carlo Messina

... gli obiettivi

VISITATORI	AZIENDE	BRAND IDENTITY
Attrarre e far vivere un'esperienza coinvolgente al visitatore	Favorire incontri B2B sia italiani sia internazionali nel mondo imprese e Startup	Rafforzare l'immagine di Banca innovativa, vicina al cliente e al territorio
Erogare i servizi bancari di base necessari attraverso una fruizione self o self assistita (versamenti, prelievi, ...)	Attraverso la valorizzazione del portale Created in Italia agevolare il percorso di internazionalizzazione delle imprese italiane	Presentarsi come la Banca delle Smart Living Solutions (Smart city, Smart House...)
Fornire consulenza sia in loco sia in remoto su tematiche legate ad Expo e sui servizi innovativi	Presentare le aziende clienti del mondo food e turismo che collaborano con noi nel Portale Created in Italia	Rappresentare la Banca nel suo insieme, il suo agire, i suoi progetti, l'offerta commerciale, l'impegno culturale e sociale,...
Sperimentare soluzioni che migliorino la qualità del servizio e la customer experience	Erogare i servizi dedicati ai merchants ed ai Paesi che ne faranno richiesta	Introdurre temi di education su finanza, risparmio energetico, risparmio gestito
Presentare i servizi innovativi attraverso una modalità di fruizione nuova e inattesa		Valorizzare i progetti della Banca legati a temi di sostenibilità (es. iniziative di finanziamento progetti green)

Location e Modello di Servizio



Proposizione bancaria



- Offrire prodotti e servizi bancari che illustrino il modo di fare banca nel futuro anche attraverso macchine innovative e di nuova concezione (casche self) quali:
 - Prodotti transazionali di base (prelievamento, versamento, cambia valute, erogazione carte..)
 - Vendita carte prepagate
 - Vendita ticket e upgrade biglietto cartaceo a Smet (ancora in fase di definizione)
- Supporto informativo ai clienti/non clienti
- Momento di incontro/approfondimento sui prodotti/servizi del Gruppo
- Mostrare l'offerta dei servizi in multicanalità
- Mostrare la nuova offerta della banca (Portale Created in Italia, Internazionalizzazione, ecc...)
- Concept e prototipi su offerta futura con tecnologie di frontiera



Modello di Servizio



Un modello di servizio finalizzato a

- attrarre e far vivere un'esperienza coinvolgente al visitatore anche attraverso modalità di accoglienza proattiva
- rappresentare la banca nel suo insieme (il suo agire, i suoi progetti, l'offerta commerciale, l'impegno culturale e sociale..)
- presentare i servizi innovativi attraverso una modalità di fruizione nuova e inattesa
- una sinergia tra spazio fisico e spazio digitale che generi un circolo virtuoso di relazione e che tenga conto sia delle necessità di clienti/merchant sia dei visitatori Expo
- personale multilingua (lingue ufficiali EXPO: Italiano, Inglese e Francese) con conoscenza a 360° dei messaggi da portare in Expo e personale specialistico in grado di approfondire tematiche di interesse

Expo 2015 – quadro generale (1/3)

- Il padiglione **F1** sarà definito come una **filiale autonoma ISP** con contrassegno a sè stante con struttura contabile propria.
- Il presidio **N1** (casce self) sarà aggregato a F1 come sportello.
- Le **risorse** saranno **assegnate** in via transitoria sulla Filiale Expo in regime di:
 - assegnazione temporanea se provenienti da ISP;
 - distacco se provenienti dalle altre Banche Commerciali.
- Saranno applicati i trattamenti di missione/trasferta previsti dal CCNL tempo per tempo vigente e le soluzioni saranno valutate con attenzione al fine di minimizzare il disagio per il dipendente: a tutti i colleghi sarà garantita la sistemazione in alloggio/residence a carico dell'azienda anche laddove per esigenze personali o per articolazioni di orario il rientro in giornata risultasse non agevole.
- In caso di eventi/incontri Business To Business pianificati è prevista la partecipazione dedicata di **specialisti** (Mediocredito, CIB, Banca Prossima, etc.).
- A presidio dell'accoglienza, della visita «guidata» al padiglione e dell'utilizzo delle tecnologie di frontiera (ad es. google glass) è prevista la presenza di personale esterno.

Expo 2015 – quadro generale (2/3)

- Il fabbisogno stimato a presidio dell'attività bancaria (transazionale e commerciale) è definito in circa 100/110 risorse (cicli trimestrali di 50/60 risorse ca.).
- E' stato individuato un bacino iniziale di potenziali candidati di circa 150 colleghi identificati sulla base delle conoscenze linguistiche (inglese/francese) dichiarate per il tramite di ON AIR, della figura professionale e appartenenti ad una delle Banche Commerciali della Banca dei Territori.
- Le possibili candidature spontanee, in linea con gli skill richiesti, saranno valutate dalle Direzioni Regionali e dall'ufficio Gestione Personale di Rete.

- Durante il semestre sarà attivata una war room che garantirà un presidio continuativo su
 - Gestione organizzative e di marketing
 - Gestione Help desk dedicato
 - Presidio sicurezza fisica
 - Gestione palinsesto eventi ed ospitalità
 - Manutenzioni
 - Presidio gestione contatti

Modello di Servizio in F1 ed N1

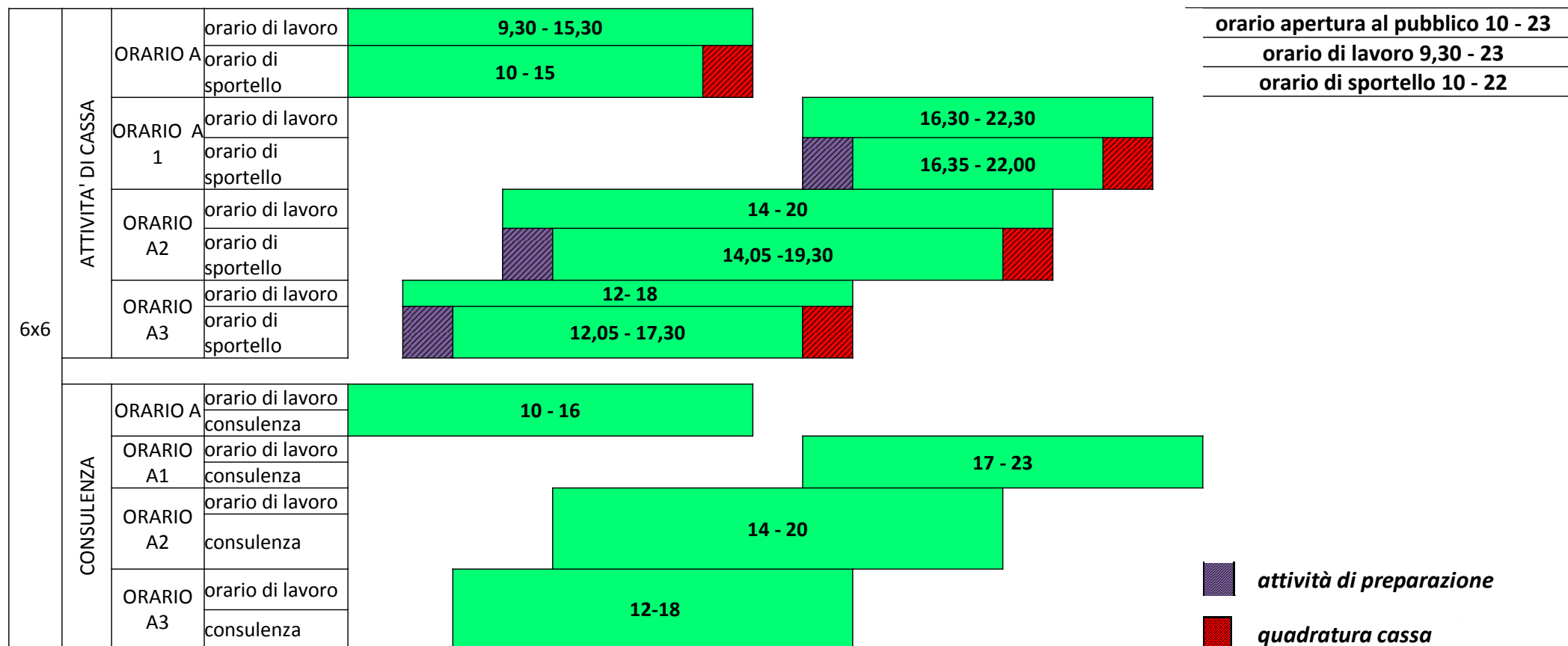


- Orario di apertura al pubblico: tutti i giorni da Lunedì a Domenica dalle 10:00 alle 23:00
- Orario di lavoro dei colleghi: tutti i giorni da Lunedì a Domenica dalle 9:30 alle 23:00
- Orario apertura cassa: da Lunedì a Domenica dalle 10:00 alle 22:00. Dalle 20 alle 22 l'attività di cassa sarà limitata al regolamento dell'attività di vendita carte. Dalle 22 alle 23 attività di consulenza/supporto/presidio.

	Padiglione Espositivo (F1)	Presidio Self (N1)	Servizi Erogati
Casse Self Assistite (TARM)	3	2	Prelievi con carte, versamenti contanti assegni, moneta, BEU, Money transfer, pagamento utenze, imposte/tributi, ricariche carte, prelievo contati compreso il conio
MTA	2	7	Prelevamenti, versamenti, BEU, ricariche cellulari, ricarica carte, rimesse Western Union, giroconto, servizi informativi
Postazioni Internet	3	2	servizi Home Banking sia dispositivi sia informativi
POSTAZIONI DI LAVORO	14	4	cambio supporto ticket, emissione carnet assegni, vendita carte, cambio valuta, operazioni e servizi standard (apertura c/c, preventivi su prodotti della Banca, potenziale vendita di tutti i prodotti erogati da ABC, contratti multicanale...)
di cui:			
BANCONE (Consulenza e Cassa)	5	4 *	
UFFICIO (Consulenza e Cassa)	1		
Ufficio Consulenza piano terra	2		
Ufficio Consulenza primo piano	6		

* 3 postazioni a bancone ed 1 postazione di Addetto casse assistite

Articolazioni orarie individuali – Orario tipo «6x6»



Orario di lavoro 6 x 6

- orario settimanale di 36 ore distribuito su 6 giornate di 6 ore ciascuna (possibile distribuzione settimanale ricomprendente la domenica), con 1 gg di riposo;
- sono escluse specifiche indennità e ulteriori riduzioni d'orario;
- riconoscimento dell'indennità di rischio per adibizione all'attività di cassa e maggiorazione per prestazione effettuata la domenica qualora non coincidente con la giornata di riposo secondo le previsioni del CCNL tempo per tempo vigente.

Articolazioni orarie individuali – Orario tipo «7 h e 12' x 5 gg.»

7 h e 12' x5	ATTIVITA' DI CASSA	Orario B	orario di lavoro	10,30 - 12,30	intervallo 12,30 - 13,30	13,30 - 18,42	
			orario di sportello	10,35 - 12,30		13,30-18.12	
		Orario B POM	orario di lavoro		intervallo 19 -20	20 - 22,42	
			orario di sportello			20 - 22*	
	CONSULENZA	Orario B	orario di lavoro	10- 14	intervallo 14 -15	15 - 18.12	
			consulenza				
		Orario B POM	orario di lavoro		intervallo 20 -21	21- 22,42	
			consulenza				

orario apertura al pubblico 10 - 23
orario di lavoro 9,30 - 23
orario di sportello 10 - 22

*dalle 22 quadratura cassa

 *attività di preparazione*

 *quadratura cassa*

Orario di lavoro 7 h e 12' x 5

- orario settimanale ricomprensente la domenica di 36 ore distribuito su 5 giornate di 7h e 12' ciascuna, con 2 gg di riposo;
- sono escluse ulteriori indennità e riduzioni d'orario;
- erogazione del buono pasto per ogni giorno in cui si effettua l'intervallo;
- riconoscimento dell'indennità di rischio per adibizione all'attività di cassa e maggiorazione per prestazione effettuata la domenica qualora non coincidente con la giornata di riposo secondo le previsioni del CCNL tempo per tempo vigente.

Articolazioni orarie individuali – Orario tipo «9x4 gg.»

ATTIVITA' DI CASSA	ORARIO C	orario di lavoro	9,30 - 12,30	intervallo	12,30 - 13,30	13,30 - 19,30
		orario di sportello	10 - 12,30			13,30 - 19
	ORARIO C POM	orario di lavoro			13- 19	intervallo
		orario di sportello			13,05 - 19	19 -20
	ORARIO C1	orario di lavoro			11 -14,30	intervallo
		orario di sportello			11,05-14,30	14,30 - 15,30

orario apertura al pubblico 10 - 23
orario di lavoro 9,30 - 23
orario di sportello 10 - 22

CONSULENZA	ORARIO C	orario di lavoro	10 - 14	intervallo	14 -15	15 - 20
		consulenza				
	ORARIO C POM	orario di lavoro			13- 20	intervallo
		consulenza			comprensivadi 10 minuti di pausa	20 -21
	ORARIO C1	consulenza	11,30 - 14	intervallo	14 -15	15 - 21,30

*dalle 22 quadratura cassa

 **attività di preparazione**
 **quadratura cassa**

Orario di lavoro 9 x 4

- orario settimanale di 36 ore distribuito su 4 giornate di 9 ore ciascuna (possibile distribuzione settimanale ricomprendente la domenica), con 3 gg di riposo;
- sono escluse specifiche indennità e riduzioni d'orario;
- erogazione del buono pasto per ogni giorno in cui si effettua l'intervallo;
- riconoscimento dell'indennità di rischio per adibizione all'attività di cassa e maggiorazione per prestazione effettuata la domenica qualora non coincidente con la giornata di riposo secondo le previsioni del CCNL tempo per tempo vigente.

Articolazioni orarie individuali – Orario tipo «7 h e 30' x 5 gg.»

7 h e 30' x5	ATTIVITA' DI CASSA	Orario D	orario di lavoro	9,30 - 13,00	intervallo 13,00 -14,00	14 – 18	
			orario di sportello	10 – 13,00		14 – 17,30	
		Orario D1	orario di lavoro	10,30 - 14,30	intervallo 14,30 -15,30	15,30 – 19	
			orario di sportello	 10,35 – 14,30		15,30 – 18,30	
	CONSULENZA	Orario D	orario di lavoro	10 - 13,30	intervallo 13,30 -14,30	14,30 – 18,30	
			consulenza				
		Orario D1	orario di lavoro	11 - 14,30	intervallo 14,30 -15,30	15,30 – 19,30	
			consulenza				

orario apertura al pubblico 10 - 23
orario di lavoro 9,30 - 23
orario di sportello 10 - 22

 *attività di preparazione*

 *quadratura cassa*

Orario di lavoro 7 h e 30' x 5

- orario settimanale di 37,5 ore distribuito su 5 giornate di 7h e 30' ciascuna (possibile distribuzione settimanale esclusa la domenica), con 2 gg di riposo;
- erogazione del buono pasto per ogni giorno in cui si effettua l'intervallo;
- riconoscimento dell'indennità di orario, di consulenza, di rischio per adibizione all'attività di cassa e maggiorazione per prestazione effettuata la domenica qualora non coincidente con la giornata di riposo secondo le previsioni del CCNL tempo per tempo vigente.

Personale di ISGS

Per garantire un adeguato supporto ICT, la Direzione Sistemi Informativi strutturerà una Task force (con il contributo della Contact Unit) che interverrà per gestire e indirizzare le attività nei casi di segnalazioni di natura tecnologica.

La Task force sarà composta da 18 risorse in prevalenza costituita da risorse del Help Desk Tecnologico e opererà in due distinte location:

War Room:

Risorse: 1 al giorno

- dalle 8.30 alle 17.00 su 5 giorni con un'ora di intervallo dal lunedì al venerdì con il sabato o la domenica effettuata in straordinario. Dalle 17.00 alle 23.00, in caso di necessità, il presidio sarà garantito, a distanza, dalla risorsa già presente al Padiglione ISP presso EXPO.

Padiglione Expo – Turni

Risorse: 2 al giorno – una per ogni turno

- dalle 9.30 alle 23.00, dal lunedì alla domenica. Di seguito i turni previsti:

A) Orario 9.30 – 16.42: 36 ore settimanali su 5 giorni, 7h e 12 min. al giorno, comprensive di 30 minuti di pausa, e possibile distribuzione settimanale ricomprendente la domenica.

B) Orario 15.48 – 23: 36 ore settimanali su 5 giorni, 7h e 12 min. al giorno, comprensive di 30 minuti di pausa, e possibile distribuzione settimanale ricomprendente la domenica.

Ufficio Gestione Sicurezza Fisica:

✓ Servizio di Vigilanza notturna dalle 23.00 alle 7.00 con una risorsa in turno.

- riconoscimento delle indennità di turno, di orario e per prestazione effettuata la domenica qualora non coincidente con la giornata di riposo secondo le previsioni del CCNL tempo per tempo vigente.

Programma Volontari EXPO 2015 per un giorno

Intesa Sanpaolo offre la possibilità a 100 dipendenti del Gruppo di candidarsi, entro il 21 novembre, come volontari per un giorno ad Expo per collaborare nelle attività di accoglienza e supporto ai visitatori della manifestazione:

- ✓ I primi 100 candidati riceveranno comunicazione di conferma con indicazione del link dove inserire un lunedì prescelto nel periodo dal 1° maggio al 31 ottobre 2015, sulla base delle disponibilità dei posti;
- ✓ Circa un mese prima del lunedì prescelto il candidato verrà contattato dalla Segreteria Organizzativa di Expo per gli ulteriori dettagli;
- ✓ L'impegno è di h. 5,30 giornaliere (mattina o pomeriggio); per le ore restanti si potrà visitare il Sito Espositivo;
- ✓ Necessaria conoscenza della lingua inglese ad un livello intermedio;
- ✓ Per tale giornata verrà concesso un permesso retribuito e, in via eccezionale, l'erogazione del buono pasto; non sono previsti altri tipi di rimborso.

Iter selezione dei candidati – presidio F1 e N1

