



ASSOLOMBARDA
Confindustria Milano Monza e Brianza

Trasmissione via pec

Lavoro, Welfare e Capitale umano
Area Sindacale

e p.c.

Spettabili
**Agenzie e/o Enti Competenti
delle Regioni:**

LOMBARDIA

PIEMONTE

TOSCANA

EMILIA ROMAGNA

CAMPANIA

SICILIA

LAZIO

VENETO

e p.c.

Spettabile
**UNIONE INDUSTRIALE
TORINO**

Milano, 16 aprile 2018

Prot. n. 817 – TLC – LAN/ir

Spettabile

**MINISTERO DEL LAVORO
DG TUTELA DELLE COND. DI
LAVORO – DIV. VIII**
Via Fornovo 8
ROMA

Spettabili

**SLC-CGIL
FISTEL-CISL
UILCOM-UIL
UGL TELECOMUNICAZIONI/GRAFICI**

delle Province di

MILANO

TORINO

PISA

BOLOGNA

BRESCIA

FIRENZE

NAPOLI

PALERMO

ROMA

TREVISO

Spettabili

**SLC-CGIL
FISTEL-CISL
UILCOM-UIL
UGL TELEFOMUNICAZIONI/GRAFICI**
Segreterie Nazionali

Spettabile

ITALIAONLINE S.p.A.
Via del Bosco Rinnovato, 8
Assago MI

Trasmettiamo per conto della nostra associata **ITALIAONLINE S.p.A.** quanto di seguito comunicatoci:

“Oggetto: Comunicazione di licenziamento collettivo per riduzione di personale ai sensi e per gli effetti degli artt. 4 (comma 2) e 24 (commi 1 e 4) della Legge 23 luglio 1991, n. 223, contenente altresì al suo interno comunicazione di avvio della procedura di confronto sindacale per il trasferimento collettivo di personale dalla sede di Torino a quella di Assago (Milano), ai sensi e per gli effetti delle disposizioni di cui al CCNL per i dipendenti delle aziende grafiche ed affini delle aziende editoriali ed al CCNL per i



dipendenti delle imprese esercenti servizi di telecomunicazione, entrambi applicati dalla Società.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 24 e 4 della legge 223/1991, la società Italiaonline S.p.A. (qui di seguito la Società o anche solo IOL), con sede legale in Assago (MI), Via del Bosco Rinnovato, 8, Palazzo U4, P.I. n. 03970540963, comunica, per i motivi che verranno qui di seguito analiticamente

complessivo di **n. 400 unità** (di seguito, anche l'Esuberato) impiegate sulle sedi di cui all'**Allegato A**, che costituisce parte integrante della presente ad ogni effetto di legge.

In merito, segnaliamo innanzitutto come al 16 aprile 2018 l'organico della Società è pari a n. 1.119 dipendenti a tempo indeterminato così suddivisi:

- n. 98 Dirigenti
- n. 201 Quadri
- n. 819 Impiegati
- n. 1 Operaio

Si segnala altresì che la Società applica (in ragione della sua storia aziendale), nei confronti:

- della maggior parte del personale impiegato nelle sedi aziendali, il CCNL per i dipendenti delle *aziende grafiche ed affini e delle aziende editoriali*, sia per quanto attiene la parte normativa che quella economica;
- di altro personale dipendente impiegato prevalentemente presso le sedi di Assago, Roma, Torino e Pisa, *il CCNL per i dipendenti delle imprese esercenti servizi di telecomunicazione*, sia per quanto attiene la parte normativa che quella economica.

In funzione dell'attività svolta, la Società, dal punto di vista previdenziale, è inquadrata presso il competente istituto INPS nei seguenti settori:

- *Industria*, settore edizione di riviste e periodici (per n. 1079 lavoratori, cui si aggiungono n. 23 lavoratori ex Fondo Telefonici);
- *Terziario* (17 lavoratori).

1. Motivi che determinano la situazione di eccedenza: l'esuberato di personale dipendente, individuazione dello stesso e relative ragioni.

1.1 La società Italiaonline S.p.A.

La società Italiaonline, nella sua attuale configurazione, è il risultato della fusione per incorporazione di Italiaonline S.p.A. in SEAT Pagine Gialle S.p.A., divenuta efficace con decorrenza dal 20 giugno 2016; essa è direttamente controllata dalla società Libero Acquisition S.à.r.l. e dai fondi GoldenTree (Golden Tree Asset Management Lux S. à r.l., GoldenTree SG Partners L.P., GT NM LP, San Bernardino County Employees' Retirement Association,) ed Avenue Capital (GL Europe Luxembourg S. à r.l.).

Sul piano organizzativo, la società è articolata al proprio interno in unità organizzative in funzione delle attività svolte, a vari livelli, al loro interno (che orientano sul piano



professionale anche le risorse ad esse adibite), che fanno capo a numero 9 Direzioni a riporto del CEO (oltre alla direzione Internal Audit and Compliance che riporta gerarchicamente al Consiglio di Amministrazione), suddivisibili tra Direzioni di *line* e Direzioni di *staff*:

1 - Information Technology: all'interno della quale sono impiegati n. 112 dipendenti distribuiti fra le seguenti unità organizzative di primo livello, a loro volta articolate in ulteriori unità, in funzione delle attività specialistiche ivi svolte:

- Product Platform and Enterprise Data;
- Business Support System;
- Infrastructure;
- IT Transformation Program Management.

2 - Product Development and Innovation: all'interno della quale sono impiegati n. 92 dipendenti distribuiti fra le seguenti unità organizzative di primo livello, a loro volta articolate in ulteriori unità, in funzione delle attività specialistiche ivi svolte:

- Interface;
- Innovation and Technology Scouting;
- Development;
- Performance Advertising.

3 - Operations: all'interno della quale sono impiegati n. 283 dipendenti distribuiti fra le seguenti unità organizzative di primo livello, a loro volta articolate in ulteriori unità, in funzione delle attività specialistiche ivi svolte:

- Quality and Assurance;
- Procurement;
- Sales Operations;
- Product Operations;
- Customer Care.

4 - SME Media Agency Business Unit: all'interno della quale sono impiegati n. 242 dipendenti distribuiti fra le seguenti unità organizzative di primo livello, a loro volta articolate in ulteriori unità, in funzione delle attività specialistiche ivi svolte:

- Marketing;
- Go To Market and Sales Effectiveness;
- Aree Sales;
- Public Administrations Sales;
- Telesales.



5 - Large Accounts Business Unit: all'interno della quale sono impiegati n. 139 dipendenti distribuiti fra le seguenti unità organizzative di primo livello, a loro volta articolate in ulteriori unità, in funzione delle attività specialistiche ivi svolte:

- Commercial Planning and Business Monitoring;
- Marketing;
- Sales House.

6 - Finance, Administration and Control: all'interno della quale sono impiegati n. 141 dipendenti distribuiti fra le seguenti unità organizzative di primo livello, a loro volta articolate in ulteriori unità, in funzione delle attività specialistiche ivi svolte:

- Investor Relations and M&A;
- Administration and Tax;
- Credit and Finance;
- Planning and Control.

7 - Legal and Corporate Affairs: all'interno della quale sono impiegati n. 16 dipendenti distribuiti fra le seguenti unità organizzative di primo livello, a loro volta articolate in ulteriori unità, in funzione delle attività specialistiche ivi svolte:

- Of Counsel;
- Legal Operations and Litigation;
- Corporate Affairs and Regulatory;
- Labour Counsel.

8 - Corporate Image and Communication: all'interno della quale sono impiegati n. 11 dipendenti distribuiti fra le seguenti unità organizzative di primo livello, a loro volta articolate in ulteriori unità, in funzione delle attività specialistiche ivi svolte:

- Corporate Image and Web Site;
- Events;
- Internal Communication;
- Media Relations;
- Social Media;
- Creativity and Media Planning.

9 - Human Resources: all'interno della quale sono impiegati n. 67 dipendenti distribuiti fra le seguenti unità organizzative di primo livello, a loro volta articolate in ulteriori unità, in funzione delle attività specialistiche ivi svolte:

- Labour Cost and Compensation;
- Salespeople Management;



ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano Monza e Brianza

- Industrial Relations;
- Facility;
- Payroll;
- People Management and Organization;
- Italiaonline Academy.

10 - Internal Audit and Compliance: all'interno della quale sono impiegati n. 15 dipendenti dedicati alla esecuzione delle attività di Audit e Compliance rivolte verso IOL e le altre società da questa partecipate nell'ambito di appositi contratti di servizio, distribuiti fra le seguenti unità organizzative di primo livello, a loro volta articolate in ulteriori unità, in funzione delle attività specialistiche ivi svolte:

- Information Security Audit;
- Compliance;
- Audit;
- Internal Audit Pmo.

I lavoratori attualmente occupati da IOL nell'ambito delle sopra menzionate direzioni aziendali e delle relative unità organizzative che ne fanno parte, svolgono le proprie attività presso le seguenti sedi di lavoro:

- Assago, che costituisce l'Headquarter direzionale e la sede principale per tutte le direzioni aziendali ed il business, ove sono impiegati n. 366 dipendenti all'interno delle seguenti direzioni: Corporate Image and Communication; Finance, Administration and Control; Human Resources; Information Technology; Internal Audit and Compliance; Large Accounts Business Unit; Legal and Corporate Affairs; Operations; Product Development and Innovation; Sme Media Agency Business Unit.
- Torino¹, dove sono impiegati n. 486 dipendenti adibiti allo svolgimento di buona parte delle attività eseguite anche presso l'Headquarter di Assago, ovvero quelle facenti capo alle seguenti direzioni: Corporate Image and Communication; Finance, Administration and Control; Human Resources; Information Technology; Internal Audit and Compliance; Large Accounts Business Unit; Legal and Corporate Affairs; Operations; Product Development and Innovation; Sme Media Agency Business Unit.
- Brescia, dove sono impiegati n. 19 dipendenti adibiti allo svolgimento di attività facenti capo alle seguenti direzioni: Finance, Administration and Control; Human Resources; Information Technology; Operations; Sme Media Agency Business Unit.
- Bologna, dove sono impiegati n. 30 dipendenti adibiti allo svolgimento di attività facenti capo alle seguenti direzioni: Finance, Administration and Control; Information

¹ Come è noto, Torino costituiva la sede principale di Seat Pagine Gialle Spa, in un contesto di mercato, di business nonché organizzativo profondamente diverso da quello attuale e quindi superato.



Technology; Large Accounts Business Unit; Operations; Product Development and Innovation; Sme Media Agency Business Unit.

- Treviso, dove sono impiegati n. 15 dipendenti adibiti allo svolgimento di attività facenti capo alle seguenti direzioni: Finance, Administration and Control; Operations; Sme Media Agency Business Unit.
- Firenze, dove sono impiegati n. 14 dipendenti adibiti allo svolgimento di attività facenti capo alle seguenti direzioni: Finance, Administration And Control; Information Technology; Operations; Sme Media Agency Business Unit.
- Pisa, dove sono impiegati n. 39 dipendenti adibiti allo svolgimento di attività facenti capo alle seguenti direzioni: Human Resources; Information Technology; Large Accounts Business Unit; Product Development and Innovation.
- Roma, dove sono impiegati n. 99 dipendenti adibiti allo svolgimento di attività facenti capo alle seguenti direzioni: Finance, Administration And Control; Human Resources; Large Accounts Business Unit; Operations; Sme Media Agency Business Unit.
- Napoli, dove sono impiegati n. 37 dipendenti adibiti allo svolgimento di attività facenti capo alle seguenti direzioni: Finance, Administration And Control; Human Resources; Information Technology; Operations; Sme Media Agency Business Unit.
- Palermo, dove sono impiegati n. 14 dipendenti adibiti allo svolgimento di attività facenti capo alle seguenti direzioni: Finance, Administration And Control; Operations; Sme Media Agency Business Unit.

1.2 Le ragioni alla base del nuovo Piano Industriale ed i relativi razionali. Le conseguenze e gli impatti organizzativi ed occupazionali conseguenti alla sua implementazione.

Per meglio comprendere le ragioni dell'avvio della presente procedura – che come si vedrà è stata preceduta da una articolata fase di confronto sindacale ed istituzionale² - si ritiene opportuno fornire alcune doverose delucidazioni in merito alla storia industriale della società, che ne caratterizza il suo DNA, e l'attuale situazione della stessa nell'ambito del mercato di riferimento.

IOL ha infatti una storia di acquisizioni di successo nel mondo digitale, che è il suo naturale mercato di riferimento: basti pensare, sul punto, che Italiaonline è nata nel maggio 2011 da

² Confronto che si è tenuto sin dal 6 marzo scorso con il sindacato e le RSU, mediante l'avvio della procedura di consultazione – conclusasi senza alcun esito - prevista dall'art. 8 del CCNL Grafico, e proseguito in un diverso contesto, sia sindacale che giuridico, dinanzi al Ministero dello Sviluppo Economico, il cui intervento è stato sollecitato dalle OO.SS. e dalle RSU, che ha convocato l'azienda una prima volta in data 20 marzo 2018, incontro all'esito del quale il Ministro in persona, l'Onorevole Calenda, ha promosso un tavolo tecnico tra azienda ed istituzioni, volto a rinvenire ogni possibile soluzione utile a ridurre gli impatti sociali del piano industriale 2018-20, come aggiornato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 15 aprile 2018 (il "Piano Aziendale").. Detto processo si è concluso, a valle di numerosi incontri presso il suddetto Ministero, in data 11 aprile 2018, giorno in cui il Ministro ha illustrato alle OO.SS. ed alle RSU, alla presenza delle Istituzioni locali, le possibili soluzioni rinvenute con l'azienda, la cui effettiva implementazione veniva subordinata alla sottoscrizione di un accordo sindacale. Al termine del medesimo incontro, non essendo stata raggiunta una intesa già in quella sede, l'azienda informava il sindacato che, stante l'impellente scadenza dell'ammortizzatore sociale in corso, in data 16 aprile 2018 avrebbe avviato, in ogni caso, la presente procedura, senza che ciò significasse chiusura al dialogo.



ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano Monza e Brianza

uno spin-off da Wind Telecomunicazioni S.p.A. sotto il nome di Libero S.r.l., ed era all'epoca proprietaria del Portale Libero e dell'Internet Service Provider ITnet, due realtà che hanno fatto la storia di internet in Italia.

Nell'agosto 2012, Libero ha acquisito da Telecom Italia la società Matrix S.p.A., anch'essa azienda pioniera nel mercato internet in Italia che, al tempo, controllava Virgilio, uno dei principali portali internet italiani, leader in termini di audience con oltre 14 milioni di utenti unici mensili ed in grado di offrire servizi digitali all'utenza in una molteplicità di campi, dalla posta elettronica alla creazione di siti internet ed alla pubblicità web.

Le due realtà, a febbraio 2013, venivano fuse per dare vita ad Italiaonline S.p.A., società con una marcata vocazione nel mondo internet e digitale, che ad aprile 2015 acquisiva Seat Pagine Gialle S.p.A., poi incorporata a giugno 2016, con l'obiettivo di porre le basi per dare vita ad un operatore leader nel mercato italiano della pubblicità e nell'editoria digitale per grandi account e nei servizi di comunicazione per le piccole e medie imprese, che costituiscono l'ossatura del tessuto economico italiano.

Alla base delle operazioni straordinarie poste in essere negli anni - che hanno peraltro comportato ingenti investimenti, necessari sia per perfezionare l'acquisto di assets strategici sul mercato che per implementare un forte sforzo di riqualificazione delle risorse provenienti da realtà aziendali profondamente diverse tra loro, per comparto di appartenenza ed aree di mercato di riferimento, con ogni conseguente e connessa diversificazione in termini di modelli di business, mission ed organizzazione aziendale e del lavoro -, v'è sempre stata l'idea che la competitività delle imprese italiane dipende dalla loro digitalizzazione, e ciò a valere sia per le grandi aziende che, soprattutto, per le PMI, giacché lo sfruttamento di tutte le potenzialità che il digitale può consentire al business di queste è ritenuto essere il principale volano per lo sviluppo del mercato digitale di tutto il Paese.

A tal fine, per aumentare al massimo le capacità di penetrazione nei descritti mercati, IOL si è strutturata in due business unit (di seguito anche solo BU) dedicate: la BU SME Media Agency, deputata a presidiare il mercato italiano delle PMI, e la BU Large Accounts, deputata a presidiare il mercato dei grandi clienti.

In tale ottica, IOL ha negli ultimi anni profondamente rivisto l'offerta dei prodotti immessi sul mercato, allo scopo di aumentare l'attrattività delle sue proposte, consolidare le aree già acquisite e raggiungerne di nuove, allo scopo di dare compiutamente atto alla sua trasformazione in una digital company.

Per dare un'idea, tra i prodotti parte della principale linea d'offerta a marchio IOL attualmente in vendita sul mercato, si segnalano, a titolo esemplificativo: i portali Libero, Virgilio e superEva; i servizi di posta elettronica Libero Mail (prima in Italia per tempo medio speso) e Virgilio Mail; le directory PagineGialle, PagineBianche e Tuttocittà.

In aggiunta i servizi digitali pensati apposta per le PMI, ossia: IOL Connect (servizio che permette alle aziende la massima ricercabilità in rete e presenza online ad un vastissimo circuito che va dalle properties Italiaonline ai principali social network e ai navigatori auto); IOL Website (servizio che permette di avere in meno di un mese un nuovo sito internet in html5 perfettamente responsive ed una personalizzazione automatica in base agli utenti o ad eventi prestabiliti); IOL Audience (piattaforma di gestione degli investimenti pubblicitari a 360 gradi con cui Italiaonline diventa un vero e proprio media planner per le PMI, offrendo loro un servizio a tutto tondo che comprende tutti gli aspetti di una campagna di marketing online).

Tuttavia, nonostante gli investimenti attuati ed i grandissimi cambiamenti fino ad oggi realizzati - in termini tanto di prodotto che di organizzazione dell'azienda, al precipuo fine di



far risultare quest'ultima maggiormente rispondente ai mutati scenari -, i trend di mercato impongono l'implementazione di ulteriori e decisivi sforzi, che realizzino definitivamente il cambiamento verso cui IOL aspira.

Ciò è tanto più vero considerando, da un lato, la tendenza del mercato, che testimonia la spinta verso una ancor più marcata digitalizzazione; dall'altro, il contesto competitivo, nel quale i principali competitor sono sostanzialmente identificabili in player di livello mondiale (su tutti, Google e Facebook) che per dimensioni, solidità economica e presenza globale sono in grado di rispondere – e in molti casi di anticipare - alle nuove esigenze con un'offerta sempre più sfidante e aggressiva di prodotti all users, ovvero facilmente ed agevolmente acquistabili da chiunque, con una facilità di penetrazione nel mercato, ad ogni livello, di tutta evidenza.

Nel descritto contesto, appaiono allora facilmente intuibili le sfide che si pongono dinanzi a IOL ai fini dell'affermazione con successo del proprio modello di business, dovendo la società concentrare ogni sforzo futuro su iniziative volte a rinvenire sempre nuovi prodotti (sia editoriali che di diversa natura) e contenuti da mettere al servizio del mercato con modalità altamente captive, verso una clientela variegata e che spazia da quella strutturata o istituzionale, fino a quella più domestica delle piccole e piccolissime imprese.

Alla luce di tali fattori, ed in coerenza con l'obiettivo primario di consolidare e accrescere la posizione di leadership nel panorama nazionale, IOL ha tracciato le linee guida del nuovo piano industriale che, proprio in considerazione dell'evoluzione del contesto di mercato e delle sfide che questo impone, a partire dai risultati ottenuti conseguentemente all'implementazione del precedente piano industriale, prevede nuove iniziative finalizzate ad un forte miglioramento della qualità dei processi di vendita e di customer service, oltre alla ulteriore ottimizzazione dei costi operativi ed alla accelerazione del percorso di integrazione digitale.

Le menzionate linee guida – di cui solo l'ultima afferisce la comunicazione di che trattasi, in quanto concernente la struttura di IOL ed il proprio personale dipendente – prevedono, nell'ordine:

Digital advertising

IOL ha intenzione di proseguire lo sviluppo delle web properties del gruppo che ad oggi vantano la leadership indiscussa in termini di audience giornaliera sul mercato italiano, sia attraverso acquisizioni che attraverso crescita organica basata su innovazione di prodotto e sulla produzione di contenuti originali (sul punto, l'azienda ha messo a punto un sistema per la produzione di contenuti basata sull'analisi - big data - delle preferenze degli utenti e dei trend social e search).

IOL prevede inoltre di proseguire nella strategia di consolidamento del mercato italiano della pubblicità digitale attraverso partnership commerciali con altri editori digitali, e continuerà a sviluppare partnership strategiche sia tecnologiche, sia commerciali, ed in particolare nel settore del programmatic advertising dove l'azienda intende proseguire nel rafforzamento della leadership anche attraverso innovazioni tecnologiche e di prodotto.



Digital agency

IOL detiene, tra le svariate partecipazioni strategiche, anche la totalità del capitale delle società denominate Digital Local Service (DLS), ovvero web agency distribuite su tutto il territorio nazionale, dotate di una propria autonoma organizzazione e struttura, in grado di supportare le PMI italiane con una suite di soluzioni digitali off the-shelf completa ed integrata: dalla gestione della presenza digitale (IOL Connect), alla realizzazione e gestione di siti web e/o di e-commerce (IOL Website) alla realizzazione di campagne di digital marketing (IOL Audience).

Nel periodo di piano le linee strategiche di crescita in questo segmento di attività comprendono una serie di iniziative volte a: i) ridurre il tasso di churn (tasso di abbandono dei clienti) ii) aumentare l'acquisizione di nuovi clienti anche tramite win back (recupero base clientela ex Seat), e iii) aumentare il tasso di upselling e quindi incrementare l'ARPA (ricavi medio per cliente).

La crescita e la fidelizzazione della base clienti saranno perseguite anche tramite l'arricchimento del portafoglio prodotti ed il continuo miglioramento di servizi di Customer service.

Nel piano è altresì previsto lo sviluppo di circa n.15 Agenzie Digitali (IOL Agency) attraverso il potenziamento di alcune DLS presenti nelle regioni del centro/nord Italia, con l'obiettivo di offrire un servizio personalizzato e completo di digital marketing alla fascia medio-alta delle PMI italiane.

In tale quadro, le Agenzie Digitali forniranno il servizio di agenzia creativa, la realizzazione di contenuti e/o di strategie SEO, i servizi di digital media planning e media buying, fino alla consulenza per la digital transformation dell'impresa. I Clienti avranno a disposizione le più innovative tecnologie MarTech e le consolidate esperienze sviluppate da Italiaonline nel settore oltre ad un servizio personalizzato e di prossimità.

Business Traditional

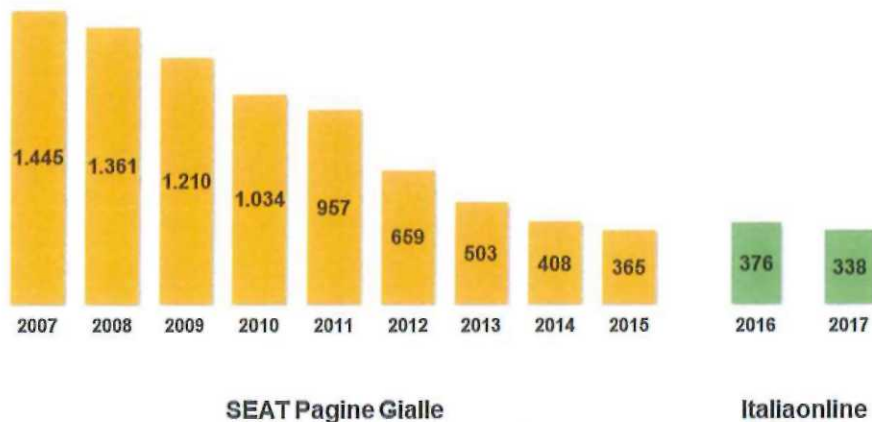
È, come anticipato, una delle tre linee guida i cui effetti, in termini di implementazione delle relative previsioni sul piano pratico ed organizzativo, hanno un impatto occupazionale sul personale dipendente di IOL.

Nel merito, le previsioni strategiche in essa delineate prevedono iniziative volte ad affrontare le criticità conseguenti alla flessione dei business di raccolta pubblicitaria e relativi elenchi telefonici, nonché a contenere la riduzione dei margini operativi e riconvertire i ricavi in servizi digitali.

Sul punto, l'esigenza di portare a compimento il progetto di trasformazione digitale risulta tanto più impellente laddove si osservino i dati afferenti **il calo dei ricavi dal 2007** (in milioni di euro), **legati in particolar modo ai prodotti cd. tradizionali cartacei**, ovvero alla vendita degli elenchi telefonici, per come registrati negli ultimi 10 anni:



10 years of revenue decline



Più nel dettaglio, le linee di piano tengono conto del progetto di trasformazione del modello operativo precedentemente in uso in IOL, derivante in larga parte dalla acquisizione di società diverse con ciò ereditando ogni fisiologica criticità connessa alle operazioni di integrazione.

Esse si fondano su:

- l'adozione di piattaforme di Information Technology stato dell'arte;
- l'ottimizzazione e l'aggiornamento dei principali processi aziendali;
- l'aggiornamento in senso digitale del mix di competenze del personale.

Tale progetto è il frutto di un'analisi dettagliata che ha riguardato tutti i processi aziendali, condotta allo scopo di ottimizzare il modello organizzativo e operativo, in coerenza con gli obiettivi di digital transformation di cui si è detto.

Ciò ha portato alla riorganizzazione di tali processi secondo tre principali direttrici: i) processi «agile» attraverso l'automazione, lo snellimento di alcuni flussi di attività e la riduzione dei volumi da gestire; ii) processi orientati al Cliente attraverso il ridisegno della customer experience e l'adozione di strumenti innovativi basati anche su tecnologie di intelligenza artificiale; iii) sinergie organizzative attraverso la centralizzazione di alcune funzioni, l'ottenimento di economie di scala e una maggiore prossimità con il business.

Sul piano operativo, poi, la traduzione pratica delle descritte linee strategiche è previsto si realizzi mediante tre tipologie di azioni, le une interconnesse con le altre (e, quindi, ai fini della presente procedura, esse possono valere quali ragioni dell'esubero sia singolarmente considerate che complessivamente valutate, in ragione della posizione professionale interessata all'interno di una determinata funzione/struttura organizzativa e relativa collocazione territoriale):

1.- l'adozione della piattaforma Salesforce in sostituzione degli attuali sistemi informativi che, oltre ad essere tecnologicamente obsoleti, implementano processi nati per la produzione degli elenchi telefonici e non sono completamente compatibili con i nuovi obiettivi digitali dell'azienda. L'utilizzo della piattaforma Salesforce riguarderà, pertanto, l'automazione dei



processi di vendita, la gestione della relazione con i Clienti e l'automazione dei processi di produzione e di Customer care;

2.- una profonda rivisitazione dell'assetto logistico dell'azienda. In particolare, IOL, per ragioni di eredità storica, dispone di due grandi sedi – pressoché sovrapponibili in termini di dimensionamento - nelle città di Milano (Assago) e Torino.

Come si è detto, ad Assago ha oggi sede l'Headquarter dell'azienda, tutta la prima linea, gli uffici direzionali e qui si concentrano tutte le principali attività aziendali ed il business.

Il mantenimento di due diverse sedi di simili dimensioni è ritenuto non più rispondente al modello organizzativo e di business, anche sotto il profilo della efficienza dei processi e della loro sostenibilità in termini economici.

Per tale motivo Italiaonline ha deciso di rivedere la sua presenza territoriale, disponendo la chiusura, nel corso dell'anno 2018, della sede di Torino, con cessazione sul predetto territorio di tutte le attività qui svolte, che verranno conseguentemente concentrate presso la sola sede di Assago.

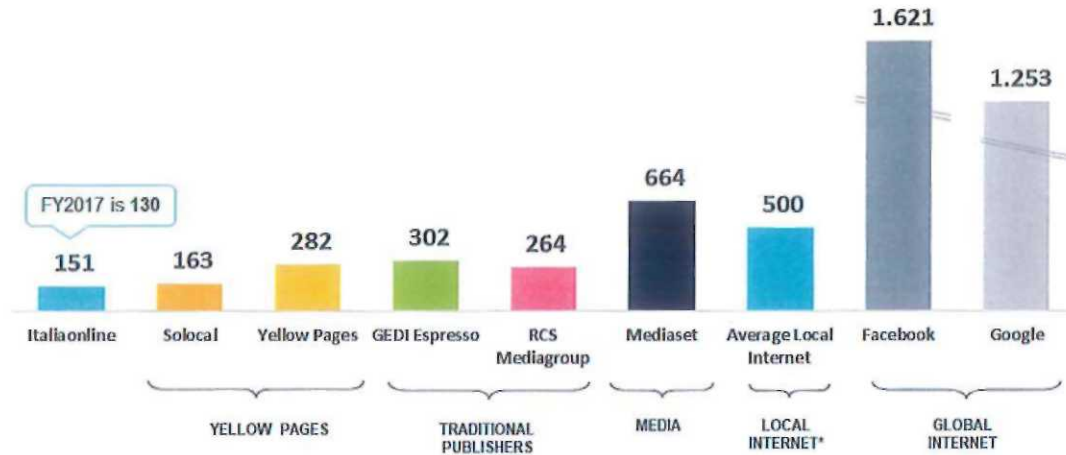
3.- una profonda revisione dei processi e dell'organizzazione aziendale, attraverso:

- incremento di efficienza legata ad interventi sui processi aziendali consistenti in un maggior ricorso all'automazione, una standardizzazione e uno snellimento dei flussi di attività, una riduzione dei volumi da gestire nonché, in aggiunta, implementazione di ogni opportuno adeguamento, in termini dimensionali, delle unità / strutture presso la sede di Assago, a seguito della concentrazione delle attività precedentemente svolte a Torino, di modo che queste rispondano alla effettiva esigenza di lavoro / attività;
- incremento di efficacia attraverso il ridisegno dei processi in ottica di orientamento al cliente, l'adozione di strumenti digitali di intelligenza artificiale (c.d. machine learning) e la strutturazione di un'unica base dati aziendali e una piattaforma di processi core;
- maggiore flessibilità legata ad una riduzione dei livelli organizzativi e ad una strutturazione delle funzioni sulla base dei processi end to end piuttosto che rispetto a funzioni verticali a silos;
- sinergie organizzative mediante il consolidamento delle funzioni centralizzandone le principali nell'ottica di una maggiore prossimità al business, e cessazione di molteplici attività fino ad oggi svolte a livello di singole sedi territoriali;
- focus organizzativo mediante l'esternalizzazione delle attività a basso valore aggiunto, rendendo variabili i costi legati a prodotti con volumi in decrescita.

Ciò precisato, allo scopo di rendere immediatamente percepibile la necessità di recuperare produttività, valga considerare i contenuti della allegata tabella, nella quale si evidenzia il confronto con alcuni competitors, in termini di ricavi per addetto rispetto ai dati ufficiali 2016:



2016 revenues per person (€ 000)



(*) Average data for the following panel: Eprice, Yoox, Triboo, Dada, Axefero, Digitouch

Dall'altro lato, il piano di sviluppo delle attività digitali prevede un progressivo inserimento di n. 100 nuove posizioni professionali di alta specializzazione digitale non presenti in azienda e per la cui copertura non è possibile svolgere alcun processo di riqualificazione del personale in forza, anche di quello in esubero, essendo esso privo dei primari ed essenziali elementi professionali utili allo scopo.

1.3 Gli impatti occupazionali: l'individuazione dell'esubero.

La traduzione sul piano organizzativo delle azioni di cui al piano sopra descritto avverrà mediante l'implementazione di una serie di misure che comporteranno, come diretta conseguenza della loro attuazione, l'insorgenza degli esuberanti di seguito analiticamente individuati (di cui si dà altresì puntuale evidenza nell'**Allegato A** alla presente).

Attesa la complessità della struttura organizzativa aziendale e la molteplicità delle misure che verranno adottate - le une strettamente correlate con le altre e, in taluni casi, a livello di sede, sovrapposte e concorrenti con riferimento alle singole posizioni professionali -, sul piano descrittivo si procederà con l'illustrazione in ordine di direzione di appartenenza.

A) Direzioni di Linea

SME MEDIA AGENCY BUSINESS UNIT

Funzione Marketing

Il Marketing relativo ai prodotti SME Media Agency ha la responsabilità di definire le strategie di marketing mix e di marginalità, di curare le attività di marketing analysis e di gestire l'offerta (posizionamento, prezzo, target di clientela, comunicazione di prodotto) relativa alle linee di prodotto:

- Directories: Print/Carta, Web e Voice;



- Siti Web ed E-Commerce;
- IOL Audience and Partnership.

La funzione Marketing è interessata dalle azioni del piano in virtù di diversi fattori:

- in primis, dalla cessazione di ogni attività presso la sede di Torino nonché dal ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro;
- le offerte di prodotto sono state oggetto di una profonda revisione strategica per cui i vari prodotti gestiti sono stati raggruppati in tre macro linee principali di offerta:
 - IOL Connect (Directories Print e Web);
 - IOL Audience (Adwords di Google e Facebook);
 - IOL Website (Siti web).

Ciò ha comportato una semplificazione nella gestione delle offerte ed una minore specializzazione delle competenze sui singoli prodotti:

- i prodotti cartacei *Pagine Bianche* e *Pagine Gialle*, su cui in tempi recenti è già stata fatta un'azione di consolidamento in un unico prodotto denominato Smartbook (che aggrega in un solo volume le *Pagine Bianche* e le *Pagine Gialle*), hanno subito negli ultimi anni **un calo medio annuo nei volumi di vendita del 23% dal 2014 al 2017**;
- il processo di generazione di nuovi prodotti/offerte necessita di essere rivisto al fine di superare le attuali inefficienze organizzative che attengono alla fase di elaborazione dei prodotti stessi, anche in termini di rapporto tra tempo impiegato/risultato ottenuto, alla riscontrata carenza di flessibilità dei processi medesimi ed all'attuale necessità di rilavorazioni continue, causate in prevalenza dalla distinzione tra marketing e gruppi di sviluppo tecnologico e dal processo sequenziale nella realizzazione dei progetti dovuto a tale distinzione. Nel settore Internet in generale, la distinzione tra le competenze di marketing e quelle di sviluppo è sempre meno marcata; a tal fine, si prevede di adottare processi e modalità di lavoro Agile, in linea con le migliori prassi delle società di successo del settore digitale, mettendo in relazione continua i lavoratori della funzione Marketing con quelli della funzione di Sviluppo Prodotto, incrementandone l'efficacia e migliorando la modalità di pianificazione delle attività (a fasi parallele e non sequenziali), con notevole risparmio in termini di tempo speso e di (minori) rilavorazioni.

In conseguenza di questi fattori, sia singolarmente che complessivamente considerati, l'applicazione del piano in tutte le sue declinazioni comporta esuberi nelle unità organizzative di seguito illustrate:

- nell'unità organizzativa IOL Presence and Directories è prevista:
 - (i) una revisione delle attività relativamente ai prodotti cartacei che sarà attuata mediante:
 - l'ottimizzazione del processo di selezione delle immagini del prodotto *Pagine Bianche* - che attualmente prevede una duplicazione di attività, in quanto svolte sia nell'unità Marketing in parola sia in quella Interface nella



- direzione Product Development and Innovation - attribuendo l'attività solo a quest'ultima;
- il venir meno dell'attività di supporto alla vendita relativamente all'inserzione pubblicitaria di copertina sui volumi Pagine Gialle, in quanto tale offerta verrà a cessare nel corso dell'anno in considerazione dei decrescenti volumi di vendita;
 - l'accorpamento di volumi su alcune aree metropolitane con la conseguente cessazione delle attività in altre aree;
- (ii) una revisione delle attività relativamente ai prodotti non cartacei mediante l'implementazione di:
- un processo di stage and gate che ha l'obiettivo di ridurre il numero di progetti svolti in un'ottica di maggiore priorità e selezione dei progetti basata sul ritorno economico;
 - una metodologia di lavoro denominata Agile volta ad incrementare l'efficienza nella gestione dei progetti, grazie ad una più efficace pianificazione delle attività e ad una riduzione delle rilavorazioni.
- (iii) che le attività relative a Tassonomia non saranno più gestite in modo continuativo e gli eventuali progetti di revisione della tassonomia (attualmente svolti per il lancio di nuovi prodotti) saranno affidati a fornitori esterni;
- (iv) la cessazione di ogni attività presso la sede di Torino e un generale ridimensionamento dell'organico presso l'Headquarter di Assago.

Ne consegue pertanto l'esubero di n° 4 risorse con sede Torino e n°1 risorsa con sede Assago aventi profilo di Addetto Marketing, ed n° 3 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Tassonomia, in quanto adibiti tutti ad attività oggetto, in parte di razionalizzazione ed in altra parte di cessazione presso le sedi di appartenenza, non altrimenti ricollocabili e fungibili all'interno della struttura aziendale.

- Nell'unità IOL Audience and Partnership si registra un significativo calo delle attività, e ciò in correlazione tanto al decremento delle operazioni commerciali c.d. di partnership, che dei volumi di vendita dalle medesime derivanti.

Ne consegue pertanto l'esubero di n° 2 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Marketing in quanto adibito ad attività oggetto di definitiva cessazione presso la sede di appartenenza, nonché interessate da una profonda razionalizzazione a livello di intera azienda, non altrimenti ricollocabile e fungibile all'interno della struttura aziendale.

Funzione Go to market and Sales Effectiveness

Go to Market and Sales Effectiveness è una funzione centrale di supporto alla rete commerciale che ha il compito di gestire:

- la pianificazione commerciale, i portafogli degli agenti e gli schemi provvigionali e di gara della rete di vendita;



ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano Monza e Brianza

- l'amministrazione dei mandati agente, dei versamenti provvigionali e contributivi degli agenti e il presidio della qualità dei processi commerciali mediante l'ispettorato commerciale;
- le attività di Trade Marketing per declinare a livello locale le politiche commerciali definite dal Marketing;
- le attività di Business Training su prodotti, offerte commerciali e strumenti di vendita.

La funzione è interessata dal Piano Aziendale in virtù di molteplici fattori, discendenti sostanzialmente da:

- l'intervenuta decisione di modificare la struttura commerciale a cui presta supporto, portata da un modello articolato in n. 9 Direzioni Area Territoriali (DAT) ad un modello più snello che conta n. 4 Aree Sales (DAS), nell'ambito di una struttura operativa diversa al cui interno è stata introdotta la figura intermedia di District Manager, per il coordinamento e presidio commerciale sul territorio;
- l'intervenuta decisione, assunta a livello di gruppo, di rivedere i perimetri territoriali di competenza delle realtà di supporto commerciale di cui alle Digital Local Services, ridottesi in gran numero nel corso del tempo;
- il decremento del numero di agenti della rete commerciale SME, calato di circa il 45% nel corso dell'ultimo biennio, **passando dai 1.320 al 31 dicembre 2015 ai 715 rilevati a fine marzo 2018.**

In ragione di ciò, si è deciso di intervenire sulle strutture di supporto centrali e territoriali alla rete di vendita, mediante un loro ridimensionamento ed una revisione delle attività ivi svolte in ottica di efficienza dei processi.

In conseguenza di questi fattori, l'applicazione del piano in tutte le sue declinazioni (cessazione attività a livello di sede ed implementazioni delle diverse azioni di efficientamento organizzativo) comporta esuberi nelle unità organizzative di seguito indicate:

- nell'unità organizzativa Commercial Planning:
 - (i) per le attività di Area Planning, a seguito della riduzione delle aree commerciali territoriali con il passaggio dalle precedenti 9 DAT alle attuali 4 DAS, è prevista una razionalizzazione ed un consolidamento delle attività di pianificazione commerciale, mediante l'adozione di un modello organizzativo che prevede, da un lato, la razionalizzazione delle risorse in funzione dei volumi gestiti, e dall'altro, il mantenimento delle sole attività di pianificazione territoriale con competenze specializzate e la cessazione delle restanti attività.

Ne consegue perciò l'esubero di n° 1 risorsa con sede Bologna e di n° 1 risorsa con sede Palermo con profilo Specialista Pianificazione Commerciale Territoriale, in quanto adibiti ad attività oggetto di razionalizzazione in funzione dei volumi effettivamente gestiti e quindi cessate presso le rispettive sedi; nonché di n° 1 risorsa con sede Bologna, n° 2 risorse con sede Firenze, n° 2 risorse con sede Napoli con profilo Addetto Pianificazione Commerciale Territoriale, in quanto adibiti ad attività cessate presso le rispettive sedi. Tutti i profili sopra menzionati non risultano essere fungibili, e comunque ricollocabili, all'interno dell'azienda.





ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano Monza e Brianza

- (ii) L'unità Commissioning and Sales Target si occupa del computo delle provvigioni spettanti agli agenti, della definizione degli obiettivi commerciali e delle gare di vendita.

Detta unità è interessata da tutte le azioni del piano in ragione di quanto sopra si è detto, ovvero a seguito: da un lato, della riallocazione sulle DAS dell'attività di autorizzazione manuale ad effettuare rinnovi di contratto prima della scadenza; dall'altro, dalla riduzione del carico di lavoro conseguente al citato calo del numero di agenti negli ultimi 2 anni; dall'altro ancora, degli effetti di razionalizzazione ed efficientamento conseguenti alla chiusura della sede di Torino e concentrazione delle attività ivi svolte presso i soli uffici di Assago.

Ne consegue l'esubero di n° 2 risorse con sede Torino con profilo Addetto Gestione Commerciale in quanto adibite ad attività oggetto di definitiva cessazione presso la sede di appartenenza nonché di razionalizzazione a livello di intera azienda, infungibili e non ricollocabili.

- (iii) L'unità organizzativa Portfolio si occupa della definizione e dell'assegnazione del portafoglio clienti alla rete commerciale.
- (iv) Detta unità verrà ridimensionata in funzione del calo del numero degli agenti nonché interessata da una rivisitazione della sua presenza territoriale in quanto le attività ivi svolte è previsto siano concentrate a livello centrale di Headquarter.

Ne consegue un esubero di n° 1 risorsa con sede Brescia, n° 1 risorsa con sede Treviso, n° 1 risorsa con sede Napoli, n° 1 risorsa con sede Palermo, tutte con profilo Addetto Supporto Commerciale Territoriale, in quanto adibite o ad attività cessate a livello territoriale e/o comunque interessate da azioni di razionalizzazione, infungibili e non ricollocabili.

- Nell'unità organizzativa Channel Management:

- (i) nell'unità Sales Administration vengono svolte le attività di gestione dell'amministrazione afferente i rapporti di agenzia (i.e. conferimento mandati ed attività correlate, gestione contributi Enasarco, fatturazione provvigionale, ecc.).

In ragione del menzionato calo del numero di agenti incaricato da IOL, anche le attività della predetta unità si sono fortemente ridotte e verranno pertanto via via affidate ad un fornitore esterno, con conseguente cessazione all'interno della compagine aziendale.

Da ciò consegue l'esubero di n° 9 risorse con sede Torino con profilo Addetto Amministrazione Vendite, in quanto adibite ad attività cessate all'interno dell'azienda, oltre che presso la sede, ed in possesso di un profilo non altrimenti fungibile nell'attuale assetto organizzativo.

- (ii) L'unità Sales Quality svolge al suo interno sia attività di assistenza rete che di ispezione commerciale.

Quanto alle attività di assistenza rete (riguardante, a titolo esemplificativo, le attività di controllo sull'acquisizione di nuovi clienti, gestione dei limiti di sconto e di altre attività a controllo e supporto della forza vendita, ecc.), la Società,





ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano Monza e Brianza

nell'ambito delle azioni del Piano Aziendale, ha deciso di procedere alla sua definitiva cessazione, giacché le attività ad essa afferenti è previsto siano in parte cessate, in altra parte attribuite in capo ad altre funzioni aziendali.

Ne consegue un esubero di n° 5 risorse con sede Torino e n° 1 risorsa con sede Treviso con profilo Addetto Assistenza Rete, in quanto adibite ad attività cessate all'interno dell'azienda, oltre che presso la sede, ed in possesso di un profilo non altrimenti fungibile nell'attuale assetto organizzativo;

(iii) nell'unità Sales Quality, per quanto riguarda le attività di ispettorato commerciale, esse, nell'ambito del Piano Aziendale, verranno riviste in funzione dell'attuale struttura commerciale articolata, come detto in n. 4 DAS, e dell'attuale numero di agenti (inferiore rispetto al passato), nella seguente modalità:

- le attività di ispettorato commerciale relative all'area Centro-Sud verranno accentrate e saranno svolte unicamente presso il presidio operativo nella sede di Palermo;
- le attività di ispettorato commerciale relative all'area Nord-Ovest verranno accentrate e saranno svolte unicamente presso la sede di Assago;
- le attività di ispettorato commerciale relative all'area Centro verranno accentrate e saranno svolte unicamente dalla sede di Bologna;
- all'interno dei nuovi poli territoriali di riferimento, le attività verranno organizzate secondo criteri di efficienza e razionalizzazione delle risorse, nel rispetto delle direttrici del piano, anche in ragione della riduzione del numero di agenti;
- le attività svolte presso le sedi di Roma, Firenze e Torino verranno definitivamente cessate nei relativi territori.

Da ciò consegue l'esubero di n° 1 risorsa con sede Roma, n°1 risorsa con sede Torino, n°1 risorsa con sede Firenze e di n° 2 risorse con sede Bologna, tutti con profilo di Addetto Ispettorato Commerciale, in quanto adibiti ad attività o cessate presso le sedi di appartenenza, o interessate da un ridimensionamento, e comunque in possesso di profili non altrimenti fungibile all'interno dell'azienda.

- Nell'unità organizzativa Sales Communication (deputata, tra le altre, a definire e implementare gli standard di comunicazione aziendale della rete di vendita), le attività inerenti la gestione e l'animazione di eventi relativi alla rete commerciale verranno definitivamente cessate ed esternalizzate. La responsabilità funzionale dei servizi acquistati dall'esterno verrà affidata alla Direzione Corporate Image and Communication.

Ne consegue l'esubero di n° 1 risorsa con sede Torino con profilo Addetto Animazione e Gestione Eventi, in quanto adibito ad attività cessate sul territorio ed a livello di intera azienda, non fungibile e non diversamente ricollocabile.

- Nell'unità organizzativa Business Training, che cura l'attività formativa sulla rete commerciale SME, l'applicazione del piano prevede:





ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano Monza e Brianza

- un ridimensionamento del carico di lavoro relativo all'organizzazione delle attività di formazione in aula, alla luce del pieno utilizzo della piattaforma di e-Learning Docebo; tale iniziativa comporterà una significativa riduzione delle ore di formazione in aula a fronte di un maggior numero di ore fruibili direttamente per il tramite del ricorso alla piattaforma telematica in modalità e-learning;
- l'accentramento delle attività di progettazione contenuti nella sola direzione Human Resources, così che nella funzione Business Training rimarranno accentrate le sole attività di addestramento specializzato suddiviso per Area Sales, canale Telesales e inserimento nuovi agenti;
- la cessazione delle attività fino ad oggi svolte presso talune sedi territoriali, ivi compresa quella di Torino;
- la razionalizzazione a fronte dei minori carichi di lavoro (vedi riduzione del 45% degli agenti).

Da ciò consegue un esubero di n° 2 risorse con sede Torino, n° 3 risorse con sede Roma e n° 1 risorsa con sede Brescia con profilo di Addetto Addestramento e di n° 1 risorsa con sede Torino con profilo Responsabile Addestramento Telesales, in quanto adibiti ad attività o cessate a livello territoriale, oppure oggetto di ridimensionamento, non fungibili o ricollocabili a livello dell'intera azienda.

- Nell'unità organizzativa Trade Marketing:
 - (i) l'unità Custom Publishing, che supporta la rete nella vendita nella progettazione di soluzioni personalizzate per clienti alto spendenti, verrà interessata da una revisione del perimetro di attività svolte al suo interno, in funzione della marginalità dei progetti disegnati sulle esigenze dei clienti, al fine di garantire una maggiore efficienza.

Ne consegue un esubero di n° 1 risorsa con sede Assago con profilo Addetto Progetti Commerciali, in quanto adibito ad attività oggetto di riorganizzazione e ridimensionamento, non fungibile o ricollocabile a livello dell'intera azienda;

- (ii) nell'unità Trade Marketing, le attività rispetto ai test di vendita e alla cosiddetta Task Force commerciale verranno definitivamente cessate.

Da ciò consegue l'esubero di n° 1 risorsa con sede Torino con profilo Addetto Supporto Commerciale Territoriale, in quanto adibito ad attività cessate, non fungibile o ricollocabile a livello dell'intera azienda.

Funzioni di vendita Business Unit SME Media Agency (DAS, Telesales, Public Administration Sales)

Le funzioni di vendita Business Unit SME Media Agency sono interessate dal Piano Aziendale in relazione:

- alla sopra menzionata intervenuta riorganizzazione della struttura commerciale;
- alla riduzione dei perimetri territoriali delle DLS;



- al fatto che attualmente tutte le funzioni di supporto alle Aree Sales, al Telesales e alla Pubblica Amministrazione (Trade Marketing, Planning, Sales Operations, Training) riportano gerarchicamente alle strutture centrali e funzionalmente al DAS, per cui all'interno delle strutture commerciali vengono solo svolte attività inerenti la gestione diretta della rete di vendita;
- al calo del numero di agenti come sopra descritto.

In conseguenza di queste azioni, il Piano Aziendale prevede una revisione delle attività:

- nella funzione Public Administration Sales, la riduzione dei volumi di vendita comporta l'implementazione di ogni opportuna azione volta ad adeguare la funzione in termini di localizzazione e dimensionamento.

Da ciò consegue la decisione di cessare ogni attività a ciò riferita presso la sede di Roma, con conseguente esubero n° 2 risorse con sede Roma e profili di Venditore Specializzato PA e Relazioni Istituzionali, in quanto adibiti ad attività cessate sul territorio, non fungibili o altrimenti ricollocabili a livello dell'intera azienda;

- nella funzione Sales Area Centro verranno cessate tutte le attività di supporto e non core, quali ruoli di segreteria e supporto commerciale; ne consegue un esubero n° 2 risorse con sede Bologna e n° 1 risorsa con sede Firenze con profilo di Addetto Supporto Commerciale Territoriale in quanto adibiti ad attività cessate sul territorio, non fungibili o altrimenti ricollocabili a livello dell'intera azienda;
- nella funzione Sales Area Centro Sud verranno a cessare le attività di supporto e non core, quali ruoli di segreteria e supporto commerciale.
- Ne consegue un esubero n° 3 risorse con sede Roma e n° 1 risorsa con sede Palermo con profilo di Addetto Supporto Commerciale Territoriale, in quanto adibiti ad attività cessate sul territorio, non fungibili o altrimenti ricollocabili a livello dell'intera azienda;
- Nella funzione Sales Area Nord Est verranno a cessare l'attività di supporto alla rete commerciale, pertanto risulta in esubero n° 1 risorsa con sede Treviso con profilo di Addetto Supporto Commerciale Territoriale, in quanto adibito ad attività cessate sul territorio, non fungibile o altrimenti ricollocabile a livello dell'intera azienda.
- nella funzione Telesales:
 - (i) l'unità Planning Telesales si occupa della pianificazione delle liste clienti destinate ai call center esterni deputati alla vendita dei prodotti IOL.

Detta unità è interessata dalle azioni del piano in quanto subisce un decremento delle attività operative legate da un lato, alla generale riduzione del numero dei call center esterni cui IOL appalta i servizi e dall'altro, agli effetti connessi alle sinergie con la pianificazione commerciale svolta centralmente della direzione; dall'altro ancora, dalla chiusura della sede di Torino e dalla cessazione delle attività ivi svolte, con concentrazione presso l'Headquarter di Assago, con implementazione di ulteriori effetti sinergici in termini di maggiore efficientamento e ridimensionamento dell'organico definitivo.



ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano Monza e Brianza

Ne consegue un esubero di n° 1 risorsa con sede Napoli e n° 2 risorse con sede Torino, entrambi con profilo *Addetto Pianificazione Commerciale Telesales*, in quanto adibite ad attività cessate presso la sede di interessamento e, comunque, interessate da un ridimensionamento a livello dell'intera azienda, infungibili e non ricollocabili.

- (ii) verranno a cessare le attività di retention (ovvero consistenti nel contattare i clienti che comunicano la volontà di recedere dal rapporto contrattuale con la società per fare loro una nuova e diversa proposta commerciale), che verranno attribuite all'occorrenza all'esterno, ai Call Center di vendita. Ne consegue l'esubero di n° 1 risorsa con sede Torino con profilo di *Addetto Attività di Retention*, in quanto adibita ad attività cessata sul territorio, non fungibile o altrimenti ricollocabile a livello dell'intera azienda.

OPERATIONS

Funzione Customer Care

Nell'ambito della funzione Customer Care vengono svolte tutte le attività di:

- (I) gestione dell'assistenza clienti IOL e delle attività di caring telefonico;
- (II) smistamento delle richieste di assistenza alle competenti unità interne;
- (III) assistenza sui prodotti, aggiornamento del data base clienti e gestione delle contestazioni.

La funzione è interessata dal Piano Aziendale in relazione ai seguenti fattori si darà corso:

- ad una significativa riduzione del volume di segnalazioni (ticket) da gestire fino a -50% rispetto agli attuali, principalmente in virtù dei seguenti interventi:
 - implementazione di strumenti di auto assistenza, quali il potenziamento dei canali web (revisione portale clienti) e telefonico (ricorso a strumenti di risposta vocale interattiva);
 - indirizzamento di alcune richieste di assistenza direttamente verso i fornitori, con relativa riduzione dei volumi da gestire;
 - minor numero di ticket da gestire per effetto della revisione dell'intero modello operativo in ottica di miglioramento della tempestività e dell'efficacia;
- alla revisione del modello organizzativo, al fine di incrementare la percentuale di risoluzione problemi nell'ambito di un unico contatto telefonico con il cliente (c.d. one call resolution), passando dall'attuale 50% ad almeno l'80%, con conseguente riduzione delle inefficienze di processo, connesse al trasferimento dei tickets tra diverse unità organizzative aziendali, eliminazione delle relative duplicazioni di attività e dei tempi di risposta verso il cliente;
- alla implementazione di un nuovo modello organizzativo che passa attraverso la cessazione all'interno di IOL delle attività di supporto del Customer Care con esternalizzazione delle stesse ad altra società da questa partecipata al fine di consolidare le competenze industriali necessarie alla gestione dei ticket, ridurre le





ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano Monza e Brianza

duplicazioni di attività ed incrementare l'efficacia organizzativa e di processo, eliminando ogni connessa attività di governance e controllo oggi svolta all'interno.

In conseguenza di quanto sopra, l'applicazione del piano comporta esuberi nelle unità organizzative di seguito indicate:

- nell'unità organizzativa Service Delivery Center:
 - (i) le attività della funzione Service Delivery Competence Center saranno interessate, in via concorrente: dalla cessazione di ogni attività presso la sede di Torino; dal ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro; infine, da una riduzione del carico di lavoro derivante dalla riduzione delle attività di gestione, monitoraggio e sollecito dei ticket non gestiti dalle strutture di secondo livello deputate, in virtù dell'aumento delle one-call-resolution (la quale riduce i ticket da gestire attraverso il back-office di secondo livello, oltre ad una generale riduzione dei volumi da gestire per i motivi sopra citati).

Ne consegue un esubero di n° 3 risorse con sede Torino e profilo di Addetto Gestione Problematiche Cliente, in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili a livello di intera azienda.

- (ii) Nella stessa unità organizzativa Service Delivery Center, le attività dell'unità Products Assistance saranno anche loro interessate da una o tutte delle seguenti azioni: cessazione di ogni attività presso la sede di Torino; ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro; in ultimo, riduzione dei carichi con riferimento alla gestione dei ticket di post-produzione relativi ai siti web, grazie all'aumento della one-call-resolution (per tutti i motivi sopra esposti) ed all'indirizzamento diretto verso il fornitore esterno a cui è affidata la realizzazione dei siti web.

Ne consegue un esubero di n° 4 risorse con sede Torino e n° 1 risorsa con sede Roma con profilo di Addetto assistenza Prodotto in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili a livello di intera azienda;

- L'unità organizzativa Front End and Caring sarà a sua volta interessata da una o tutte delle seguenti azioni: cessazione di ogni attività presso la sede di Torino; ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro; cessazione delle attività presso altre sedi territoriali; inoltre, si prevede di ottenere sinergie operative dalla ridefinizione delle attività affidate ad altra società del gruppo (Bizpal, in precedenza nota anche sotto la denominazione di Pronto Seat), ed in particolare di quelle concernenti la formazione nonché le attività di caring legate al miglioramento degli indicatori di qualità percepita dal cliente.





ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano Monza e Brianza

Ne consegue un esubero di n° 5 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Controllo e addestramento Customer Care e di n° 3 risorse con sede Torino, n° 1 risorsa con sede Napoli, n° 5 risorse con sede Roma, n° 1 risorsa con sede Palermo con profilo di Addetto Customer Care in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili a livello di intera azienda.

- Nell'unità organizzativa Customer Relationship Intelligence il Piano Aziendale prevede che:

(i) l'unità di Customer Intelligence sarà interessata da una o tutte delle seguenti azioni: cessazione di ogni attività presso la sede di Torino; ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro; cessazione delle attività di analisi ed elaborazione dei report gestionali relativi alle performance del customer service di Bizpal, che verranno direttamente svolte dalla fornitrice.

Ne consegue l'esubero di n°1 risorsa con sede Torino con profilo di Specialista Analisi e Monitoraggio in quanto adibita ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibile e non ricollocabile a livello di intera azienda;

(ii) l'unità Projects and Customer Service Workflow sarà interessata dalla cessazione delle attività ivi svolte a livello di intera azienda, in quanto le attività progettuali relative alla identificazione dei requisiti funzionali per lo sviluppo del portale cliente verranno meno con la conclusione del progetto prevista entro la fine dell'anno.

Ne consegue l'esubero di n° 1 risorsa con sede Torino con profilo di Specialista Customer Care in quanto adibito ad attività cessate definitivamente all'interno, infungibile e non ricollocabile a livello di intera azienda;

(iii) l'unità Customer Data Base, nell'ambito della quale vengono svolte le attività di aggiornamento e manutenzione del data base dei clienti (denominato CDB), sarà a sua volta interessata da una o tutte delle seguenti azioni: cessazione di ogni attività presso la sede di Torino; ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro; cessazione delle attività presso altre sedi locali; cessazione delle attività di gestione dei ticket relativi all'aggiornamento delle anagrafiche clienti tra il Customer Data Base e gli altri database aziendali quali, ad esempio DWH (Data Warehouse), DB Marketing e IDB (Internet Data Base), destinate a venire meno con l'implementazione del sistema Salesforce, che prevede l'utilizzo di un unico Data Base aziendale per la gestione delle anagrafiche clienti.

Ne consegue un esubero di n° 11 risorse con sede Torino, n° 6 risorse con sede Roma e n° 1 risorsa con sede Napoli con profilo di Addetto Customer Data Base Commerciale in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza



ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano Monza e Brianza

e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili a livello di intera azienda.

- L'unità organizzativa *Clients Claims*, deputata alla gestione delle contestazioni dei clienti ed interessata da un progressivo calo dei volumi negli ultimi anni, sarà interessata da: cessazione di ogni attività presso la sede di Torino; ridimensionamento generale del numero di risorse in essa impiegate in considerazione della riduzione del numero di clienti ed in conseguenza del numero di contestazioni pervenute in carico all'unità stessa.

Ne consegue un esubero di n° 1 risorsa con sede Torino, n° 1 risorsa con sede Bologna con profilo di Addetto Gestione Reclami e n° 2 risorse con sede Roma con profilo di Specialista Gestione Reclami, in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili a livello di intera azienda.

Funzione Sales Operations

La funzione Sales Operations gestisce centralmente il caricamento e lo sblocco da vincoli commerciali degli ordini di vendita in sostituzione o in supporto alla rete di vendita.

Il Piano Aziendale prevede, tra le altre, l'implementazione del sistema SalesForce, che consentirà il caricamento degli ordini di vendita direttamente da parte dei venditori, senza necessità di ulteriori attività di caricamento a sistema; verrà pertanto a cessare l'attività di caricamento manuale attualmente svolta dall'ufficio *Order Management*, relativamente alle categorie di ordini non gestiti direttamente dagli agenti o dalle segreterie delle DLS.

Ciò comporterà, all'atto pratico, non solo una riduzione delle attività ma anche, e soprattutto, la cessazione delle stesse presso molteplici sedi territoriali.

Inoltre, sempre nell'unità *Order Management*, a seguito delle ultime riorganizzazioni, è venuta meno la distinzione tra la gestione ordini Grandi Clienti e Piccole Medie Imprese.

In aggiunta a quanto sopra si tenga inoltre conto degli effetti conseguenti alla cessazione di ogni attività presso la sede di Torino ed al ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro, nonché della cessazione delle stesse attività presso alcune sedi territoriali a seguito dell'implementazione del medesimo strumento SalesForce.

Dall'implementazione di tutte tali azioni deriva un esubero di n° 16 risorse con sede Torino, n° 4 risorse con sede Assago, n° 4 risorse con sede Bologna, n° 2 risorse con sede Brescia, n° 3 risorse con sede Napoli, n° 7 risorse con sede Roma, n° 4 risorse con sede Treviso, n° 1 risorsa con sede Palermo, tutte con profilo di Addetto Back Office Gestione Ordini; esubero di n° 1 risorsa con sede Assago con profilo di Responsabile Back Office Gestione Ordini Grandi Clienti; esubero di n° 1 risorsa con sede Roma con profilo di Responsabile Sales Operations Grandi Clienti, in quanto tutti adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili a livello di intera azienda.

Funzione Product Operations

La funzione Product Operations gestisce la produzione editoriale relativamente a:

20122 Milano, Via Pantano 9
Telefono: 02 583701
Fax: 02 58304507
assolombarda@assolombarda.it
Codice Fiscale 80040750152

Presidio Territoriale Monza e Brianza:
20900 Monza, Viale Petrarca 10
Telefono: 039 36381
Fax: 039 3638208
presidiomonza@assolombarda.it

Sede di Lodi:
26900 Lodi, Via Haussmann 11/I
Telefono: 0371 431850
Fax: 0371 431875
lodi@assolombarda.it

www.assolombarda.it
www.assolombardanews.it





- i prodotti cartacei Smartbook (Pagine Gialle, Pagine Bianche e Tuttocittà), curandone la validazione testuale e grafica, i contenuti redazionali, l'impaginazione e la chiusura editoriale, il controllo della stampa e la distribuzione;
- i prodotti Directories online e voce (Pagine Gialle.it, 892424, etc), curandone la validazione testuale dei prodotti scheda azienda o governando i fornitori di produzione;
- i prodotti IOL WebSite e IOL Presence, governando i fornitori di produzione e monitorandone la qualità tecnica;
- i prodotti Advertising, curandone la produzione e la gestione post vendita;

Il Piano Aziendale prevede sulla funzione un maggior ricorso all'esternalizzazione e alla razionalizzazione delle attività a minor valor aggiunto con il mantenimento all'interno della funzione delle sole attività di gestione dei fornitori di terzi.

Segnatamente:

- Nell'unità organizzativa IOL Directories:
 - (i) si procederà alla completa esternalizzazione delle attività di validazione e completamento dei dati della scheda azienda per i prodotti Scheda Gialla, Scheda Bianca, 89.24.24, 12.40, che attualmente vengono già svolte in larga parte da un fornitore terzo;
 - (ii) si procederà alla completa esternalizzazione delle attività di validazione e completamento dei dati della scheda azienda per i prodotti Print, attualmente svolte all'interno.

Da ciò consegue un esubero di n° 23 risorse con sede Torino, n° 2 risorse con sede Roma e n° 2 risorse con sede Assago con profilo di Addetto Validazione Spazi Pubblicitari e n° 1 risorsa con sede Torino con profilo Specialista di Produzione in quanto adibiti ad attività cessate all'interno dell'azienda, infungibili e non ricollocabili a livello di intera azienda;

- (iii) l'unità Graphic Services è interessata dalle seguenti azioni, in via concorrente: completa esternalizzazione delle attività di design e grafica relative alle inserzioni pubblicitarie all'interno dei prodotti Print; mantenimento delle sole attività di design e grafica relative ai banner online, che verranno tuttavia cessate a Torino e svolte presso il solo headquarter di Assago, in un contesto organizzativo ridimensionato e riorganizzato per rispondere a criteri di maggiore efficienza e sostenibilità.

Da ciò consegue l'esubero di n° 3 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Grafico, in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili;

- (iv) nell'unità Free Listing si procederà alla completa esternalizzazione delle attività ivi svolte di manuale di correzione degli errori generati dal sistema, dati di utenti dei prodotti Print (non clienti) non riconosciuti dal sistema.



ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano Monza e Brianza

Ne consegue l'esubero di n° 3 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Manutenzione Data Base Editoriale in quanto adibiti ad attività cessate all'interno, infungibili e non ricollocabili a livello di intera azienda.

- Nell'unità organizzativa Make Ready, che segue tutte le attività inerenti la chiusura editoriale degli elenchi, verranno implementate le seguenti misure:

- (i) nell'unità Editorial Office, le attività di redazione e controllo dell'impaginazione della sezione avantielenco per i prodotti print, verrà integralmente esternalizzata, mentre verranno mantenute all'interno della funzione le sole attività di gestione dei fornitori terzi e controllo qualità, presso l'Headquarter di Assago.

Ne consegue l'esubero di n° 6 risorse con sede Torino e di n° 1 risorsa con sede Napoli con profilo di Addetto Contenuti Editoriali in quanto adibiti ad attività cessate all'interno, infungibili e non ricollocabili a livello di intera azienda.

- (ii) nell'unità Value Added Data Base, le attività di aggiornamento dei contenuti informativi a valore aggiunto relativi ai prodotti print, come ad esempio l'aggiornamento degli orari di apertura degli esercizi commerciali inserzionisti, verranno integralmente esternalizzate.

Ne consegue l'esubero di n° 3 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Manutenzione Data Base Editoriale in quanto adibiti ad attività cessate all'interno, infungibili e non ricollocabili a livello di intera azienda.

- (iii) nell'unità Make Ready Print, le attività di impaginazione di tutto il corpo elenco, la finalizzazione con l'aggiunta dell'avantielenco e l'invio al fornitore per la stampa verranno integralmente esternalizzate, mentre verranno mantenute all'interno dell'unità le sole attività di gestione dei fornitori terzi e controllo qualità.

Ne consegue l'esubero di n° 6 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Attività di Chiusura Elenco, in quanto adibiti ad attività cessate all'interno, infungibili e non ricollocabili a livello di intera azienda.

- Nell'unità organizzativa Supply Chain, che presidia le attività svolte dallo stampatore e gestisce il fornitore della distribuzione elenchi, il piano prevede che:

- (i) l'unità Printer Control sarà interessata da una o tutte le seguenti azioni: cessazione di ogni attività presso la sede di Torino; ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro; riduzione del carico di lavoro relativo alle attività di controllo qualità effettuato sulle attività di stampa in capo al fornitore, ed in particolare della qualità della stampa e della carta, alla luce della riduzione dei volumi stampati.

Ne consegue l'esubero di n° 1 risorsa con sede Torino con profilo di Addetto Controllo Stampa, in quanto adibito ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibile e non ricollocabile;

- (ii) anche l'unità Print Distribution sarà interessata da una o tutte le seguenti azioni: cessazione di ogni attività presso la sede di Torino; ridimensionamento





dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro; riduzione del carico di lavoro relativo alle attività di controllo della distribuzione degli elenchi effettuata da un fornitore terzo alla luce della riduzione dei volumi distribuiti nel territorio nazionale.

Ne consegue l'esubero di n° 2 risorse con sede Torino e n° 3 risorse con sede Roma con profilo di Addetto Controllo della Distribuzione, in quanto adibite ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibile e non ricollocabile.

- Nell'unità organizzativa IOL WebSite and Presence, che gestisce i fornitori e monitora la qualità della produzioni sui prodotti IOL WebSite e IOL Presence, il piano prevede che:

- (i) l'unità Production Governance sarà interessata da una o tutte le seguenti azioni: cessazione di ogni attività presso la sede di Torino; ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro; riduzione del carico di lavoro relativo alla partecipazione a progetti per lo sviluppo di nuovi prodotti, ed in particolare per le attività di coordinamento e gestione dei fornitori terzi, alla luce (a) dell'implementazione di un processo di stage and gate che ha l'obiettivo di ridurre il numero di progetti svolti in un'ottica di maggiore prioritizzazione e selezione dei progetti basata sul ritorno economico; (b) dell'implementazione di una metodologia di lavoro denominata Agile volta ad incrementare l'efficienza nella gestione dei progetti grazie ad una più efficace pianificazione delle attività e ad una riduzione delle rilavorazioni; è prevista inoltre la riduzione del carico di lavoro dell'attività di gestione delle eccezioni relative alla messa in produzione dei siti Web, grazie alla revisione del processo di produzione dei siti Web ed alla riduzione del numero di eccezioni da gestire, connessa ad un'applicazione più estesa delle regole commerciali.

Ne consegue un esubero di n° 6 risorse con sede di Torino con profilo di Addetto Gestione della Produzione, in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibile e non ricollocabile;

- (ii) l'unità Web Site Quality sarà interessata dalla definitiva cessazione delle attività in essa svolte, e ciò in ragione del forte ridimensionamento dell'attività di verifica a campione della qualità del prodotto Sito Web realizzato dal fornitore, stante la raggiunta stabilizzazione del processo di delivery dei siti web ad opera del fornitore esterno, e della decisione di attribuire ogni attività residuale all'esterno, in capo alle DLS sul territorio.

Ne consegue l'esubero di n° 7 risorse con sede Torino e n° 3 risorse con sede Assago con profilo di Addetto Supporto Produzione Siti Web e di n° 1 risorsa con sede Torino con profilo di Specialista di produzione, in quanto adibiti ad attività cessate all'interno, infungibili e non ricollocabili.



ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano Monza e Brianza

- L'unità organizzativa Advertising, deputata alla gestione dell'attività Post Sales, sarà interessata dalle azioni descritte nel piano ed aventi a oggetto l'efficientamento dell'organizzazione e la revisione organizzativa in funzione dei volumi effettivamente gestiti.

Ne consegue l'esubero di n°1 risorsa con sede Assago con profilo di Addetto Supporto Produzione Advertising, in quanto adibito ad attività interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibile e non ricollocabile.

Funzioni Quality and Assurance

La funzione Quality and Assurance ha il compito di misurare e monitorare la qualità dei processi di gestione del cliente attraverso le indagini sulla soddisfazione dello stesso (Voice of Customer), il disegno e la revisione dei processi operativi.

Il Piano Aziendale prevede sull'area le seguenti azioni: cessazione di ogni attività presso la sede di Torino; ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro; riduzione dei carichi di lavoro legati alla revisione del processo di generazione di nuovi prodotti/offerte (in cui la funzione è coinvolta per le analisi di processo), ed alla razionalizzazione delle attività di analisi sulla qualità e gestione delle progettualità a fronte del cambio del processo di sviluppo nuovi prodotti in metodologia "Agile".

Ciò comporta un esubero di n° 1 risorsa con sede Torino con profilo di Specialista Analisi e Monitoraggio e n°2 risorse con sede Torino con profilo di Specialista Gestione Progetti, in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibile e non ricollocabile.

Funzione Procurement

Per quanto concerne la funzione Procurement, essa è oggetto del Piano Aziendale solo per quanto riguarda l'area amministrativa inerente la gestione degli ordini di acquisto.

In tale contesto, la funzione è interessata dalle seguenti azioni: cessazione di ogni attività presso la sede di Torino; ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro; riallocazione delle attività ad essa attribuite all'interno della direzione Finance, Administration and Control, con redistribuzione tra il personale in forza.

Ne consegue l'esubero di n° 1 risorsa con sede Torino con profilo di Addetto Gestione Amministrativa in quanto adibito ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibile e non ricollocabile.

LARGE ACCOUNTS BUSINESS UNIT

Funzione Marketing

Il Marketing in ambito Large Accounts gestisce prodotti e offerte rivolte ad utenti e grandi clienti del mercato nazionale. In particolare:





ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano Monza e Brianza

- i Portali Locali (come Pagine Gialle.it, Pagine Bianche.it), curandone l'impostazione dei contenuti ai fini di incrementarne il traffico di utenti;
- la selezione e la gestione dei contenuti dei portali Libero, Virgilio e dei verticali tematici in ottica di incrementare il traffico di utenti anche attraverso la gestione dei contenuti sui social network;
- la gestione dei servizi agli utenti finali come le mail e le community;
- la definizione delle offerte commerciali destinate al mercato grandi clienti

L'area è interessata dal Piano Aziendale a fronte di azioni volte al miglioramento dell'efficienza operativa e ad un ridimensionamento in funzione dei volumi commerciali gestiti sulle linee di prodotto.

In particolare:

- nell'unità Home Pages and Contents è prevista una profonda razionalizzazione delle attività di gestione dei contenuti, in conseguenza anche, da un lato, della possibilità concessa dal mercato di *acquisire servizi da parte di fornitori esterni*, e dall'altro, dalla necessità di ri-focalizzazione delle predette attività verso una gestione in ottica di condivisione sui social network, servizio che non può che essere reso da profili professionali con esperienze fortemente digital e social.

Da ciò ne consegue un esubero di n° 3 risorse con sede Assago con profilo di Addetto Gestione Contenuti, in quanto adibiti ad attività oggetto di revisione e ridimensionamento, non fungibili e ricollocabili.

- Nell'unità Advertising Offering si procederà:
 - (i) ad una generalizzata ri-focalizzazione delle attività inerenti la gestione delle offerte commerciali, in funzione di un dimensionamento coerente con gli effettivi volumi commerciali delle offerte stesse (i volumi sono in calo da tempo e pertanto non giustificano più un dimensionamento della struttura come quello attuale);

Ne consegue un esubero di n° 2 risorse con sede Assago con profilo di Addetto Marketing Offerta e n° 1 risorsa con sede Assago con profilo di Specialista Marketing Offerta, in quanto adibiti ad attività oggetto di ridimensionamento, non fungibili o ricollocabili.

- (ii) per quanto concerne le attività di Go To Market, volte al supporto della rete di vendita, le attività di addestramento sulle nuove offerte verranno definitivamente cessate in azienda a fronte della distribuzione delle competenze sui singoli responsabili di prodotto.

Ne consegue un esubero di n° 1 risorsa con sede Roma ed n° 1 risorsa con sede Assago con profilo di Addetto Supporto Commerciale Rete National, di n° 1 risorsa con sede Bologna con profilo di Addetto Addestramento, in quanto adibiti ad attività oggetto di cessazione nell'intera azienda, non fungibili o diversamente ricollocabili;

- nell'unità Services verranno implementate misure di razionalizzazione e ridimensionamento in ragione degli effettivi volumi di lavoro gestiti. Infatti, si procederà



alla integrazione delle attività di gestione del prodotto e-mail con altre funzioni all'interno del marketing, con conseguente ridimensionamento della struttura in coerenza con i volumi commerciali dei servizi stessi.

Ne consegue un esubero di n° 2 risorse con sede Assago con profilo di Addetto Marketing Servizi, in quanto adibiti ad attività/strutture oggetto di ridimensionamento, infungibili e non ricollocabili.

Funzione Commercial Planning and Business Monitoring

La funzione Commercial Planning and Business Monitoring supporta il processo decisionale della Business Unit, assicurando la rilevazione dei ricavi e dei costi della concessionaria e garantendo la gestione della contrattualistica, delle provvigioni, dei premi e dei portafogli; inoltre garantisce la pianificazione commerciale, le analisi del mercato, della concorrenza e dei propri Clienti e la valutazione competitiva nei perimetri dell'offerta commerciale e dei relativi modelli di business.

In funzione della progressiva riduzione del numero di venditori che operano all'interno della BU, diventa imprescindibile procedere al ridimensionamento, in termini di minor bisogno di risorse, della struttura in coerenza con il decremento delle attività a questa attribuite.

Ciò fa conseguire un esubero di n° 1 risorsa con sede Assago con profilo di Addetto pianificazione commerciale, in quanto adibita ad attività oggetto di ridimensionamento, infungibile e non ricollocabile.

Funzione Sales House

La funzione Sales House gestisce la concessionaria di vendita della Business Unit Large Accounts mediante la rete di vendita diretta, la gestione dei centri media, la vendita specializzata di pubblicità programmatica e la gestione delle soluzioni personalizzate per grandi brand.

La funzione in parola sarà interessata, nell'ambito del Piano Aziendale, da una o tutte le seguenti azioni: cessazione di ogni attività presso la sede di Torino; ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro; cessazione delle attività presso talune sedi territoriali; generale ridimensionamento (in termini sia di attività fino ad oggi svolte che di risorse occupate e ad esse adibite) in conseguenza della decisione di ri-focalizzare la mission della funzione in coerenza con il mercato di riferimento, tenendo conto del decremento dei business tradizionali e dell'insorgere di nuovi business che richiedono nuove professionalità con un maggiore focus sul mondo digitale.

In ragione di quanto sopra, sono individuati i seguenti esuberanti:

- nella struttura Direct Sales, esubero di n° 1 risorsa con sede Torino e n° 1 risorsa con sede Roma con profilo di Venditore Specializzato Prodotti Presence; n° 1 risorsa con sede Bologna e n° 1 risorsa con sede Roma con profilo di Venditore Specializzato Advertising, in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili;



- nella struttura Programmatic Advertising, esubero di n° 1 risorsa con sede Assago con profilo di Addetto Gestione Progetti Advertising, in quanto adibito ad attività interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibile e non ricollocabile;
- nella struttura Business Development and Brand Solution, esubero di n° 1 risorsa con sede Assago e n° 2 risorse con sede Roma con profilo di Venditore Specializzato Progetti Commerciali e n° 1 risorsa con sede Roma con profilo di Addetto Supporto Commerciale Rete National, in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

INFORMATION TECHNOLOGY

Funzione Business Support System

La funzione Business Support System gestisce tutti i sistemi a supporto del business aziendale, in particolare l'area amministrativa (es. SAP), l'area Commerciale (SFE per BU SME, Salesforce.com solo per BU Large Account), l'area post vendita e gestisce inoltre i sistemi a supporto delle operazioni di c.d. chiusura elenco.

La funzione sarà interessata, nell'ambito del Piano Aziendale, da una o tutte le seguenti azioni: cessazione di ogni attività presso la sede di Torino; ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro; cessazione delle attività presso talune sedi territoriali. Inoltre la funzione è particolarmente interessata dalla revisione dell'architettura degli applicativi di supporto al business, a seguito dell'implementazione del sistema Salesforce, sicché è prevista la cessazione delle attività di gestione e manutenzione degli applicativi, ed in particolare con riferimento al Sales and Customer Care System ed Order Systems and Application Operations.

In ragione di quanto sopra, si determina un esubero di n° 7 risorse con sede Torino, di n° 1 risorsa con sede Bologna, di n° 1 risorsa con sede Firenze, di n° 1 risorsa con sede Napoli e di n° 1 risorsa con sede Brescia con profilo di Addetto Attività di Supporto ai Sistemi nonché un esubero di n° 4 risorse con sede Torino con profilo di Addetto sistemi Commerciali ed infine un esubero di n° 2 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Sistemi Amministrativi, in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

Sempre nella funzione Business Support Systems, l'unità Book Closing, che si occupa dei sistemi a supporto delle attività della "chiusura elenco" (prodotti print), a fronte dell'esternalizzazione delle attività editoriali connesse, cesserà la propria operatività a titolo definitivo.

Ne consegue da ciò un esubero di n° 4 risorse con sede Torino con profilo di Specialista Sistemi Prodotto Elenchi, in quanto adibiti ad attività cessate a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

Nell'unità organizzativa Infrastructure, l'unità End User Support and Performance Management gestisce le dotazioni informatiche assegnate ai dipendenti. In relazione alla chiusura delle attività sulla sede di Torino cessa la necessità di supporto tecnico alle dotazioni informatiche sulla medesima sede.



Ne consegue un esubero di n° 2 risorse con sede Torino con profilo di Specialista Supporto Dotazioni Tecnologiche, in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

Da ultimo, si precisa che il piano prevede che le attività di gestione della domanda IT, di governance e di ciclo passivo oggi in carico alla Direzione Information Technology, vengano ridistribuite all'interno della direzione IT.

Tale determinazione aziendale comporta l'insorgenza di un esubero pari a n° 1 risorsa con sede Torino con profilo di Specialista Gestione della Domanda e IT Governance e n° 1 risorsa con sede Pisa con profilo di Addetto Attività Amministrative, in quanto adibiti ad attività cessate all'interno della funzione di appartenenza e interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

Funzione Product Platform and Enterprise Data

Nella funzione Product Platform and Enterprise Data, l'unità Enterprise Data Hub and Analytics ha il compito, tra gli altri, di raccogliere ed analizzare le basi di dati di traffico web; tale attività sarà efficientata grazie alla maggiore integrazione delle piattaforme dati, comportando un esubero di n°1 risorsa con sede Pisa con profilo Specialista Sistemi Gestione Dati.

PRODUCT DEVELOPMENT AND INNOVATION

Funzione Development

La funzione Development si occupa della progettazione, innovazione e sviluppo tecnologico dei prodotti e servizi destinati al mercato SME Media Agency e Large Accounts, nonché della gestione tecnica dei sistemi editoriali e di workflow di produzione dei prodotti digitali.

La funzione sarà interessata, nell'ambito del Piano Aziendale, da una o tutte le seguenti azioni: cessazione di ogni attività presso la sede di Torino; ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro; in aggiunta, il piano prevede per l'area una riduzione del carico di lavoro relativo alle attività di manutenzione ordinaria, manutenzione evolutiva dei prodotti e sviluppo di nuovi prodotti alla luce:

- l'implementazione di un processo di stage and gate che ha l'obiettivo di ridurre il numero di progetti svolti in un'ottica di maggiore prioritizzazione e selezione dei progetti basata sul ritorno economico;
- l'adozione di uno strumento di capacity planning volto ad ottimizzare l'allocatione delle risorse ai progetti in un'ottica di più efficiente utilizzo delle stesse
- l'implementazione di una metodologia di lavoro denominata Agile volta ad incrementare l'efficienza nella gestione dei progetti grazie ad una più efficace pianificazione delle attività e ad una riduzione delle rilavorazioni.

Inoltre, in aggiunta a quanto sopra, si prevede anche la riduzione del carico di lavoro relativo alle attività di supporto al customer care per i prodotti siti web, grazie all'indirizzamento di tali ticket sull'attuale fornitore esterno (che produce i siti web).



Da quanto sopra discende l'esubero di n° 1 risorsa con sede Torino con profilo Addetto Attività Cartografiche; n° 6 risorse con sede Torino e n° 1 risorsa con sede Bologna con profilo Addetto Sistemi Editoriali; n° 3 risorse con sede Torino con profilo Specialista piattaforma di Prodotto; n° 1 risorsa con sede Assago con profilo Addetto Tecnico, in quanto adibiti ad attività cessate e/o interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

Funzione Interface

La funzione Interface si occupa della grafica digitale dei prodotti e dei portali. Essa sarà interessata, nell'ambito del Piano Aziendale, dalle seguenti azioni: cessazione di ogni attività presso la sede di Torino e ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro.

Da ciò ne consegue l'esubero di n° 2 risorse con sede Torino con profilo Addetto Grafica Web, in quanto adibiti ad attività cessate e/o interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

B) Direzioni di staff

FINANCE ADMINISTRATION AND CONTROL

Funzione Administration and Tax

La funzione Administration and Tax gestisce la contabilità generale ed il ciclo passivo fornitori e agenti, la contabilità ricavi e incassi, il governo delle attività fiscali e la gestione degli adempimenti di bilancio.

Nell'ambito del Piano Aziendale, con riferimento alla Funzione in parola sono in programma le seguenti azioni:

- in primis, cessazione di ogni attività presso la sede di Torino;
- ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro;
- implementazione di una nuova procedura amministrativa (inserimento soglia 1.000 euro per invio fattura) volta a ridurre del 30% il numero di fatture fornitori ricevute con conseguente riduzione del carico di lavoro;
- ampliamento del perimetro di fatturazione elettronica, con eliminazione dell'attività di inserimento dati nei casi in cui verrà applicata;
- formazione sui responsabili di centri di costo volta ad aumentare l'accuratezza dell'entrata merce a sistema con conseguente riduzione del tempo medio di controllo della fattura;
- implementazione di una nuova procedura amministrativa volta a migliorare l'accuratezza dell'indicazione in fattura dell'Ordine di Acquisto (ODA) da parte dei fornitori con conseguente riduzione del tempo medio di controllo della fattura;



ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano Monza e Brianza

- implementazione di una nuova procedura amministrativa volta a ridurre il numero delle Richieste di Acquisto da emettere attraverso una diversa periodicità delle stesse con conseguente riduzione dei carichi di lavoro relativi alle attività di inserimento e di controllo;
- integrazione tra gli strumenti Tagetik e SAP con conseguente riduzione del tempo medio di controllo delle Richieste di Acquisto grazie alla messa a disposizione su un unico sistema informativo della base informativa a supporto dell'attività;
- estensione del perimetro di adozione dello strumento Tagetik per il processo di caricamento del budget con conseguente eliminazione delle attività di caricamento manuale del budget da parte dell'ufficio;
- revisione del processo di chiusura mensile attraverso l'adozione di metodologie di fast closing, con conseguente riduzione del carico di lavoro relativo alle attività di accertamento;
- standardizzazione delle analisi e dei report elaborati su base mensile, attraverso l'impostazione di query specifiche sullo strumento Tagetik con conseguente eliminazione delle attività manuali di elaborazione dei dati.

Dalla implementazione di tutte tali azioni, discende l'esubero di n° 7 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Amministrazione e Contabilità e n° 1 risorsa con sede Assago, in quanto adibiti ad attività cessate e/o interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

Sempre nella funzione Administration and Tax viene altresì svolta l'attività progettuale relativa alla revisione delle procedure amministrative a seguito della fusione tra SEAT PG Spa e Italiaonline Spa, attività che tuttavia oggi non ha più ragion d'essere atteso il completamento dell'integrazione tra le due società; inoltre le attività di archiviazione elettronica delle fatture subiranno una revisione con riallocazione all'interno dell'Ufficio Payable and General Accounting.

Per effetto di quanto descritto, nonché della chiusura della sede di Torino e della cessazione presso di questa di ogni attività, deriva l'esubero n°1 risorsa con sede Torino con profilo di Specialista Amministrazione, in quanto adibita ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque oggetto di ridimensionamento a livello aziendale, infungibile e non ricollocabile.

Funzione Planning and Control

La funzione Planning and Control gestisce le attività di budgeting, di redazione del business plan e le attività di controllo di gestione, contabilità analitica e le attività di business analysis e reporting direzionale.

La funzione Planning and Cost Control sarà interessata, nell'ambito del Piano Aziendale, da una o tutte le seguenti azioni: cessazione di ogni attività presso la sede di Torino; ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro; razionalizzazione delle attività di Cost Accounting (contabilità analitica) a fronte delle azioni di miglioramento già descritte nel paragrafo riguardante l'unità Administration and Tax, in quanto le attività sono strettamente connesse.



Da ciò consegue un esubero di n° 3 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Amministrazione e Contabilità e n° 1 risorsa con sede Torino con profilo Addetto Analisi e Controllo in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede ed interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

Inoltre, nell'ambito della medesima funzione, il Piano Aziendale (oltre alle menzionate azioni conseguenti alla chiusura della sede e al ridimensionamento degli uffici presso l'Headquarter di Milano) prevede una riorganizzazione delle attività volta a conseguire: (i) un ottenimento di sinergie organizzative, (ii) l'ottimizzazione dei carichi di lavoro, (iii) l'eliminazione di analisi e report duplicati; (iv) minori attività di omogeneizzazione delle analisi attraverso l'utilizzo di una Base Dati unica e condivisa attraverso l'utilizzo dello strumento Tableau.

Tali azioni comportano l'esubero di n° 7 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Controllo di Gestione in quanto adibiti ad attività cessate e/o interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

Funzione Credit and Finance

La funzione Credit and Finance gestisce l'analisi, la valutazione e l'eventuale recupero del credito; inoltre la fatturazione attiva, la pianificazione finanziaria e la gestione della tesoreria.

La struttura del Credito svolge un ruolo centrale a supporto del business in quanto l'elevato numero di contratti ha richiesto una gestione attenta nella valutazione dei rischi di credito e nella gestione del recupero.

Dato il forte legame con la rete di vendita la struttura organizzativa del Credito è correlata a quella delle Business Unit SME Media Agency, pertanto è oggi divisa in due strutture territoriali:

- Credit Management SME Sales Area Nord Ovest, Nord Est, Telesales, PA and Large Accounts;
- Credit Management SME Sales Area Centro – CentroSud.

Entrambe le strutture sono organizzate con (i) un gruppo di Analisti che effettuano la valutazione del rischio credito a fronte del caricamento di un ordine, (ii) degli specialisti nella gestione delle attività di prevenzione del rischio, (iii) degli specialisti nella gestione delle attività di recupero (svolto poi operativamente da fornitori esterni), (iv) degli specialisti per le attività di recupero giudiziale (svolto poi operativamente da studi legali fornitori).

Su tale struttura l'implementazione del piano prevede molteplici azioni di miglioramento operativo quali:

- cessazione di ogni attività fino ad oggi svolta presso le sedi diverse da quella di Assago, ove la funzione verrà concentrata in via esclusiva e riorganizzata mediante ridimensionamento dell'organico in linea con le effettive esigenze di lavoro;
- inserimento di un'attività di pre credit check in capo all'agente Commerciale, con conseguente riduzione di volumi in gestione all'ufficio Credit and Risk;
- riduzione del carico di lavoro delle attività di prevenzione e controllo rischio credito, attraverso la completa automazione delle attività attualmente svolte grazie all'adozione di un sistema di apprendimento del sistema (machine learning), mentre continueranno ad



essere svolte all'interno dell'unità le sole attività di gestione delle eccezioni e di verifica e manutenzione del sistema;

- accentramento delle attività sulla sede centrale e la conseguente cessazione dell'attività sulle sedi periferiche, ad eccezione dei ruoli specialistici di Prevention, Collection e Recovery.

L'implementazione di tali azioni comporta:

- (i) nell'unità Credit Management SME Sales Area Nord Ovest, Nord Est, Telesales, PA and Large Accounts, un esubero di n°3 risorse con sede Torino, n° 1 risorsa con sede Brescia, n° 1 risorsa con sede Firenze, n° 3 risorse con sede Treviso con profilo di Addetto Analisi Rischi Credito e n° 1 risorsa con sede Torino e n° 1 risorsa con sede Assago con profilo di Specialista Analisi Rischi Credito, in quanto adibiti ad attività cessate presso le sedi di appartenenza e/o interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.
- (ii) nell'unità Credit Management SME Sales Area Centro – Centro Sud un esubero di n° 7 risorse con sede Napoli, n° 1 risorsa con sede Bologna, n° 4 risorse con sede Roma, n° 1 risorsa con sede Palermo con profilo di Addetto Analisi Rischi Credito e n° 5 risorse con sede Torino con profilo di Specialista Analisi Rischi Credito, in quanto adibiti ad attività cessate presso le sedi di appartenenza e/o interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

Inoltre, nell'ambito della funzione si procederà alla definitiva cessazione a livello di intera azienda delle attività svolte presso le seguenti unità:

- (i) Pre-Collection, che prevedevano un contatto/collecito del cliente prima o subito dopo la scadenza dei pagamenti, da cui discende l'esubero n° 1 risorsa con sede Torino, n° 1 risorsa con sede Napoli e n° 1 risorsa con sede Palermo con profilo di Addetto Attività Recupero Credito, in quanto adibiti ad attività cessate a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili;
- (ii) Polo Low Risk, che prevedevano una valutazione con sblocco rapido su clienti a basso rischio o a fronte di vendita di prodotti particolari, da cui discende l'esubero n° 1 risorsa con sede Roma, n° 1 risorsa con sede Napoli e n° 1 risorsa con sede Palermo con profilo di Addetto Analisi rischi Credito, in quanto adibiti ad attività cessate a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili;
- (iii) Soluzioni per il Credito, che prevedeva la vendita a clienti dei servizi di recupero credito, da cui discende l'esubero di n° 1 risorsa con sede Torino con profilo di Addetto Sviluppo Prodotto Soluzioni per il Credito, in quanto adibiti ad attività cessate e/o interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

Proseguendo, nell'unità Credit Governance:

- (i) le unità di Billing (fatturazione), e Treasury and Notes (tesoreria e titoli) sono interessate dalle seguenti azioni: cessazione di ogni attività presso la sede di Torino; ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro, che risentono dei ridotti volumi da gestire anche a fronte



della distribuzione su altre funzioni di alcune attività precedentemente attribuite alle funzioni in parola.

Da ciò consegue l'esubero di n° 6 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Amministrazione e Contabilità, n° 1 risorsa con sede Torino con profilo di Addetto Attività Amministrative e di n°1 risorsa con sede Torino con profilo Specialista Amministrazione, in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili;

- (ii) nell'unità Credit Governance, anche l'attività di Gestione delle Società di Recupero Credito è interessata dalle seguenti azioni: cessazione di ogni attività presso la sede di Torino; ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro che risentono della razionalizzazione del numero di fornitori.

Da ciò deriva un esubero di n° 5 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Gestione Amministrativa Credito, in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

HUMAN RESOURCES

Funzione Facility

La funzione Facility cura, tra le altre, la gestione degli immobili delle sedi aziendali, il governo del parco auto aziendale, la sicurezza fisica, la salvaguardia del patrimonio aziendale, il rispetto della normativa 81/2008.

Nell'ambito del Piano Aziendale, la Funzione in parola è interessata dai seguenti fattori:

- cessazione di ogni attività presso la sede di Torino;
- ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro;
- i carichi di lavoro della funzione sono in calo per i seguenti motivi:
 - minor numero delle sedi aziendali IOL a seguito dell'unificazione delle sedi di Firenze, Roma e Milano;
 - chiusura della sede di Roma della controllata Consodata spa;
 - programmata chiusura della sede di Torino;
 - significativa riduzione negli ultimi 18 mesi del numero degli uffici occupati dalle Digital Local Services (da 97 a circa 70 uffici).

Tali fattori generano la necessità di rivedere non solo l'ubicazione fisica della funzione (che come detto verrà cessata a Torino in via definitiva), ma anche il suo dimensionamento in termini di organico occupato in ragione degli effettivi volumi di lavoro.



Da ciò deriva un esubero di n° 2 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Gestione Sedi, n° 7 risorse con sede Torino, n° 1 risorsa con sede Assago e n° 1 risorsa con sede Roma con profilo di Addetto Servizi di Logistica in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

Funzione People Management and Organization

All'interno della funzione People Management and Organization vengono svolte, a servizio di tutte le direzioni aziendali, le attività di Pool di Segreteria e la Travel Agency.

Il Pool di Segreteria svolge attività di supporto alle direzioni aziendali e ai loro responsabili e cura le attività di supporto ai dipendenti per la gestione delle presenze e raccolta della documentazione a supporto (es. certificati).

L'unità Travel Agency supporta invece tutto il personale dipendente nelle attività relative alla gestione delle trasferte mediante il supporto nelle prenotazioni, la verifica della documentazione di spesa e la corretta imputazione dei rimborsi.

Nell'ambito del Piano Aziendale, la Funzione in parola è interessata dalle seguenti azioni:

- cessazione di ogni attività fino ad oggi svolta presso la sede di Torino;
- ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro;
- per la parte a supporto della rete commerciale, le attività di segreteria verranno concentrate in via esclusiva sulla sola segreteria centrale;
- sulla Travel Agency vengono ridimensionati i volumi di lavoro necessari a fronte del minor numero di trasferte connesso alla chiusura della sede di Torino ed alla concentrazione delle attività presso l'Headquarter di Assago.

Dalla implementazione di tali azioni, discende un esubero di n° 2 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Segreteria, di n° 1 risorsa con sede Assago e n° 1 risorsa con sede Brescia con profilo di Addetto Segreteria Commerciale e n° 1 risorsa con sede Torino con profilo di Addetto Agenzia Viaggio, in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

Sempre all'interno della funzione People Management and Organization, l'unità Recruiting si occupa della ricerca della selezione sia degli agenti monomandatari che dipendenti. Rispetto a questa funzione, il Piano Aziendale prevede, per quanto riguarda la ricerca e selezione degli agenti, l'esternalizzazione dei servizi di raccolta e screening dei curricula e dell'attività di presa appuntamento per i colloqui relativa agli agenti di vendita, anche tramite altre società del gruppo.

Da ciò consegue la cessazione delle predette attività all'interno ed un esubero di n° 1 risorsa con sede Torino e n° 1 risorsa con sede Napoli con profilo di Addetto Selezione e n° 1 risorsa con sede Roma con profilo di Supporto HR, in quanto adibiti ad attività cessate a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.



Funzione Italiaonline Academy

La funzione Italiaonline Academy si occupa della definizione e della progettazione del piano formativo per il personale dipendente.

Nell'ambito del Piano Aziendale, la Funzione in parola è interessata dalle seguenti azioni:

- cessazione di ogni attività fino ad oggi svolta presso la sede di Torino;
- revisione delle attività di formazione e dei relativi processi attuativi a fronte della:
 - introduzione della piattaforma di e-learning Docebo, che semplificherà la gestione dei contenuti e la reportistica;
 - generale riduzione delle attività formative.

Dall'implementazione di tali azioni, deriva l'esubero di n° 2 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Supporto Attività Formative, in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

Funzione Salespeople Management

La funzione Salespeople Management è deputata alla gestione del personale della rete vendita, nonché a prestare i medesimi servizi, nell'ambito di accordi di service, in favore delle società esterne in cui IOL detiene partecipazioni di controllo.

Nell'ambito del Piano Aziendale, la Funzione in parola è interessata dalle seguenti azioni:

- cessazione di ogni attività fino ad oggi svolta presso la sede di Torino;
- ridimensionamento dell'organico a seguito: da un lato, della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro; dall'altro, dal decremento di attività correlato al calo del numero di agenti e di esigenze di gestione da parte delle società controllate.

Da ciò consegue un esubero di n° 1 risorsa con sede Torino con profilo di Specialista Gestione del Personale e n° 2 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Attività di supporto alla Gestione del Personale, in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

Funzione Payroll

La funzione Payroll si occupa di tutta la gestione amministrativa del personale, vale a dire della definizione dei pagamenti di stipendio (cedolini) e dei contributi, della consuntivazione delle presenze e dei rapporti con gli enti previdenziali.

Nell'ambito del Piano Aziendale, la Funzione in parola è interessata dalle seguenti azioni:

- cessazione di ogni attività fino ad oggi svolta presso la sede di Torino;
- *ridimensionamento dell'organico a seguito:*



ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano Monza e Brianza

- da un lato, della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro;
- dall'altro, dalla revisione delle attività e dei processi in conseguenza del cambio sia della piattaforma di gestione del payroll, sia del fornitore mediante il passaggio al nuovo sistema ADP, che ha consentito di rivedere le attività della funzione nell'ottica di una maggiore focalizzazione sulle attività legate all'amministrazione del personale, riducendo e/o riallocando all'interno della direzione le attività più a supporto della direzione (ad esempio reportistiche, manutenzione data base, attività amministrative).

Dalla implementazioni di tali azioni consegue l'esubero di n° 1 risorsa su sede Torino con profilo Addetto Attività Amministrative e n°1 risorsa con sede Torino con profilo Supporto HR, in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

LEGAL AND CORPORATE AFFAIRS

La Direzione Legal and Corporate Affairs gestisce il presidio integrato degli affari legali, regolamentari e societari per tutte le società del gruppo e la consulenza interna in materia legale e assicurativa.

Nell'ambito del Piano Aziendale, la Funzione in parola è interessata dalle seguenti azioni:

- cessazione di ogni attività fino ad oggi svolta presso la sede di Torino;
- ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro. Ed infatti, la struttura si presenta oggi sovra dimensionata rispetto agli effetti volumi di lavoro gestiti, ciò sia in ragione della integrazione dei corrispondenti uffici di provenienza Seat e IOL, sia del calo del numero di contenziosi ed istruttorie ad essi connesse.

L'implementazione delle sopra illustrate azioni, genera un esubero di n° 2 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Affari Legali e n° 1 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Affari Societari, in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

CORPORATE IMAGE AND COMMUNICATION

La Direzione Corporate Image and Communication gestisce tutte le attività di comunicazione interna ed esterna, provvedendo a promuovere l'immagine, i valori e i prodotti/servizi dell'azienda.

Nell'ambito del Piano Aziendale, la Funzione in parola è interessata da una o tutte le seguenti azioni:

- cessazione di ogni attività fino ad oggi svolta presso la sede di Torino;





- ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro;
- cessazione all'interno ed esternalizzazione verso fornitori terzi delle attività connesse alla gestione degli eventi aziendali (es. convention agenti, presentazioni pubbliche, ecc.);
- parziale cessazione e conseguente esternalizzazione delle attività connesse alla pianificazione Media;
- cessazione definitiva dell'attività di Relazioni Istituzionali.

Dall'implementazione di tali azioni, consegue un esubero di n° 2 risorse con sede Assago e n° 2 risorse con sede Torino con profilo di Addetto Comunicazione, in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

INTERNAL AUDIT AND COMPLIANCE

La Direzione Internal Audit opera a diretto riporto del CDA e verifica l'adeguatezza e la corretta applicazione delle procedure aziendali e dei processi amministrativi e commerciali e monitora il processo di gestione dei principali rischi aziendali, coordinando il sistema di Enterprise Risk Management.

Inoltre assicura la compliance agli adempimenti D.Lgs 231/2001 ed a quelli L. 262/2005, nonché a quelli del D.Lgs 196/2003, e cura il presidio delle attività di sicurezza informativa.

Nell'ambito del Piano Aziendale, la Funzione in parola è interessata da una o tutte le seguenti azioni:

- cessazione di ogni attività fino ad oggi svolta presso la sede di Torino;
- ridimensionamento dell'organico a seguito della riorganizzazione dell'unità presso l'Headquarter di Assago, mediante un dimensionamento più corrispondente alle effettive esigenze di lavoro. Dette esigenze sono previste in calo in ragione, da un lato, del sempre maggior ricorso a fornitori esterni per le attività di analisi dei rischi e di auditing della struttura commerciale; dall'altro, delle efficienze derivanti dalle sinergie con la struttura di Ispettorato Commerciale (nella direzione SME Media Agency), con cui sussiste già oggi un rapporto funzionale.

L'implementazione di tali azioni comporta l'insorgenza di un esubero di n° 2 risorse con sede Torino e n° 1 risorsa con sede Assago con profilo Addetto Internal Audit, in quanto adibiti ad attività cessate presso la sede di appartenenza e comunque interessate da un ridimensionamento a livello aziendale, infungibili e non ricollocabili.

1.4 Informativa sindacale per quanto concerne il trasferimento collettivo di personale dalla sede di Torino alla sede di Assago.

Ove occorrere possa, ai sensi di quanto previsto dalle disposizioni di CCNL in materia di confronto sindacale sul trasferimento collettivo di risorse - che qui si intende avviare ed espletare contemporaneamente al confronto sull'esubero, e ciò tenuto conto della natura



ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano Monza e Brianza

della procedura in parola e delle previsioni generali del Piano Aziendale -, si rileva quanto segue.

In aggiunta a quanto sopra, per quel che concerne gli effetti del Piano Aziendale sulla sede di Torino, la Società, come si è già detto, procederà altresì a concentrare presso il solo Headquarter di Assago gran parte delle attività precedentemente svolte a Torino, al netto di quelle che verranno invece definitivamente cessate.

Segnatamente, ed a valere come riepilogo di quanto si è già detto in tema di esuberi, verranno cessate presso la sede di Torino e svolte presso il solo Headquarter milanese, le attività facenti riferimento alle direzioni:

- Sme Media Agency BU;
- Large Accounts BU;
- Operations;
- Information Technology;
- Product Development;
- Finance, Administration and Control;
- Corporate Image and Communication;
- Legal and Corporate Affairs;
- Human Resources;
- Internal Audit and Compliance.

Avendo a mente le esigenze di organico utili e necessarie ai fini dell'espletamento delle attività presso l'Headquarter, IOL procederà al trasferimento collettivo da Torino ad Assago di n. 182³ lavoratori delle categorie quadro e impiegati, impiegati all'interno delle seguenti Direzioni / Unità / Strutture organizzative oggi presenti a Torino, ed in possesso dei seguenti profili professionali:

Sme Media Agency BU

- nella funzione Go To Market and Sales Effectiveness:
 - n° 2 risorse con profilo professionale di Addetto Comunicazione Commerciale;
 - n° 3 risorse con profilo professionale di Addetto Gestione Commerciale;
 - n° 4 risorse con profilo professionale di Addetto Portafogli;
 - n° 2 risorse con profilo professionale di Specialista Marketing Territoriale;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Addestramento Telesales;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Analisi Commerciale;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Comunicazione Commerciale;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Formazione Territoriale;
 - n° 5 risorse con profilo professionale di Specialista Gestione Commerciale;

³ Cui si aggiungono, come comunicato alle RSU ed alle OO.SS., nonché alle Istituzioni, anche ulteriori n. 56 posizioni appartenenti a profili dirigenziali, e pertanto esclusi dalla presente procedura.





- n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Pianificazione Commerciale Territoriale;
- n° 3 risorse con profilo professionale di Specialista Progetti Commerciali.
- nella funzione Marketing:
 - n° 3 risorse con profilo professionale di Addetto Marketing Digitale;
 - n° 5 risorse con profilo professionale di Addetto Analisi di Mercato;
 - n° 5 risorse con profilo professionale di Addetto Marketing;
 - n° 2 risorse con profilo professionale di Addetto Marketing Strategico;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Analisi di Mercato;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Marketing;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Marketing Di Prodotto;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Marketing Strategico.
- nella funzione Sales Area Centro Sud:
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Responsabile Filiale di Vendita.
- nella funzione Telesales:
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Addetto Pianificazione Commerciale Telesales;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Responsabile Pianificazione Commerciale;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Pianificazione Commerciale;
 - n° 2 risorse con profilo professionale di Specialista Vendita Telesales.

Large Accounts BU

- nella funzione Marketing
 - n° 3 risorse con profilo professionale di Addetto Marketing Di Prodotto.
- nella funzione Sales House
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Venditore Specializzato Prodotti.

Operations

- nella funzione Customer Care:
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Gestione Problematiche Cliente;
 - n° 3 risorse con profilo professionale di Addetto Qualità Gestione Clienti;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Analisi e Monitoraggio;
 - n° 2 risorse con profilo professionale di Specialista Assistenza Prodotti;
 - n° 4 risorse con profilo professionale di Specialista Customer Care;



- n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Qualita' Gestione Clienti.
- nella funzione Procurement
 - n° 4 risorse con profilo professionale di Specialista Acquisti;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Analisi e Monitoraggio.
- nella funzione Product Operations
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Analisi e Monitoraggio;
 - n° 4 risorse con profilo professionale di Specialista di Produzione;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Grafico;
 - n° 5 risorse con profilo professionale di Specialista Prodotto Elenchi.
- nella funzione Quality and Assurance
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Responsabile Qualita' e Processi;
 - n° 2 risorse con profilo professionale di Specialista Analisi Processi.
 - n° 1 risorsa con profilo professionale di Specialista Analisi e Monitoraggio;
- nella funzione Sales Operations
 - n° 2 risorse con profilo professionale di Specialista Analisi e Monitoraggio;
 - n° 2 risorse con profilo professionale di Specialista Supporto Canale Commerciale

Information Technology

- nella funzione Business Support Systems
 - n° 2 risorse con profilo professionale di Addetto Sistemi Amministrativi;
 - n° 2 risorse con profilo professionale di Addetto Sistemi Post Vendita;
 - n° 4 risorse con profilo professionale di Specialista Sistemi di Supporto al Business;
 - n° 2 risorse con profilo professionale di Specialista Sistemi Gestione Dati.
- nella funzione Infrastructure
 - n° 2 risorse con profilo professionale di Addetto Infrastruttura Sistemica;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Infrastruttura Sistemica.
- nella funzione Product Platform and Enterprise Data
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Responsabile Sistemi;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Sistemi Gestione Dati.

Product Development and Innovation

- nella funzione Development
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Sistemi Editoriali



n° 6 risorse con profilo professionale di Specialista Piattaforma Prodotto

Finance, Administration and Control

- nella funzione Administration And Tax
 - n° 7 risorse con profilo professionale di Addetto Amministrazione e Contabilità;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Responsabile Amministrazione;
 - n° 4 risorse con profilo professionale di Specialista Amministrazione;
 - n° 5 risorse con profilo professionale di Specialista Bilancio e Fiscale.
- nella funzione Credit and Finance
 - n° 3 risorse con profilo professionale di Addetto Amministrazione e Contabilità;
 - n° 2 risorse con profilo professionale di Addetto Gestione Amministrativa Credito;
 - n° 2 risorse con profilo professionale di Responsabile Territoriale Gestione Credito;
 - n° 2 risorse con profilo professionale di Specialista Amministrazione;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Analisi Rischi Credito;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Gestione Amministrativa Credito;
 - n° 6 risorse con profilo professionale di Specialista Gestione Credito.
- nella funzione Investor Relations, M&A and CEO Office
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Addetto Analisi Fusioni e Acquisizioni
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Analisi Fusioni e Acquisizioni.
- nella funzione Planning and Control
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Addetto Amministrazione e Contabilità;
 - n° 2 risorse con profilo professionale di Addetto Analisi e Controllo;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Responsabile Analisi e Controllo;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Amministrazione;
 - n° 4 risorse con profilo professionale di Specialista Analisi e Controllo.

Corporate Image and Communication

- nella funzione **Media Planning**
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Comunicazione.

Legal and Corporate Affairs

- nella direzione Legal and Corporate Affairs
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Legale;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Addetto Affari Societari;



n° 2 risorse con profilo professionale di Addetto Affari Legali.

Human Resources

- nella funzione Facility and Logistic
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Gestione Amministrativa Servizi;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Gestione Uffici Aziendali.
- nella funzione Italiaonline Academy
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Addetto Formazione;
 - n° 3 risorse con profilo professionale di Specialista Formazione
- nella funzione Labour Cost and Compensation
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Addetto Costo Del Lavoro
- nella funzione People Management and Organization
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Addetto Agenzia Viaggio;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Agenzia Viaggio;
 - n° 2 risorse con profilo professionale di Specialista Gestione del Personale;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Organizzazione E Sviluppo Del Personale;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Selezione Agenti;
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Selezione Del Personale;
- nella funzione Payroll
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Responsabile Payroll;
 - n° 2 risorse con profilo professionale di Specialista Payroll;
- nella funzione Salespeople Management
 - n° 1 risorse con profilo professionale di Specialista Gestione Del Personale

Internal Audit and Compliance

- Nella direzione Internal Audit and Compliance
 - n° 3 risorse con profilo professionale di Specialista Internal Audit.

* * *

Il personale oggetto di trasferimento sarà individuato in base alle esigenze tecniche, produttive ed organizzative che sottintendono l'implementazione del Piano Aziendale, nel rispetto di criteri oggettivi di selezione tra lavoratori appartenenti a profili professionali identici.



Al personale trasferito verranno applicate le condizioni economiche e normative previste dal relativo CCNL applicato al rapporto.

Le operazioni di concentrazione presso la sede di Milano avverranno a far tempo dal termine della procedura di confronto sindacale e comunque non oltre il 30 novembre 2018.

2. Motivi per i quali non è possibile adottare misure alternative alla riduzione di personale

L'Esuberato - come si è ampiamente detto in precedenza - deriva dall'impossibilità, ai sensi del 1° comma dell'art. 4 della Legge n. 223/91, di garantire il reimpiego o, comunque, qualsiasi misura alternativa al licenziamento in favore dei citati n. 400 lavoratori per le ragioni sopra illustrate in modo dettagliato e specifico, e che qui non si può fare altro che ribadire integralmente.

Si è compiutamente dato atto, infatti, di come il Piano Aziendale che IOL ha deciso di implementare, con ciò rendendo operative le misure organizzative in esso previste, ha effetti sulla struttura attuale dell'azienda, e le sue declinazioni non sono altrimenti rimediabili se non a patto di intaccare le finalità stesse del Piano e le utilità sperate.

Nessun effetto alternativo all'esuberato di personale è, comunque, ipotizzabile a fronte della decisione irrevocabile dell'azienda di ripensare in maniera definitiva la propria presenza presso il sito di Torino, dal momento che la cessazione presso tale piazza di tutte le attività di cui si è detto comporta inevitabilmente il venir meno delle esigenze lavorative sul territorio, che non sono in altro modo assorbibili attesa la chiusura delle attività.

Analogamente, l'esuberato resta insuperabile anche con riguardo alle risorse impattate dalle diverse misure implementate nell'ambito del Piano Aziendale, giacché queste comportano, all'atto pratico: o la cessazione definitiva di attività a livello dell'intera azienda, con conseguente impossibilità di riapplicare le persone in diverse mansioni/ruoli aziendali attesa l'infungibilità delle stesse; o la cessazione delle attività a livello delle singole sedi territoriali, con impossibilità di riapplicare le persone in altri ruoli/funzioni attese le generalizzate operazioni di ridimensionamento programmate, rispondenti alla necessità di allineare il numero di risorse alle effettive esigenze ed al carico di lavoro; o la riduzione delle opportunità lavorative in ragione della riorganizzazione degli uffici e della introduzione di nuovi strumenti tecnologici, che impattando sulla organizzazione del lavoro e le modalità di esecuzione delle prestazioni riduce i carichi e quindi le esigenze di copertura di attività/servizi da parte delle risorse, che diventano per questo ridondanti e sovradimensionate; o l'attuazione di misure gestionali volte proprio a ridurre il numero di risorse adibite ad una determinata attività e/o struttura perché ritenute non più core, inefficienti o poco profittevoli, e per questo interessate da un processo di profondo ripensamento.

Tutto quanto qui precede rende pertanto gli esuberati dichiarati strutturali, facendo apparire assai difficoltose – nell'ottica di efficientamento già evidenziata – soluzioni transitorie che finirebbero per posticipare la eventuale soluzione delle problematiche quivi evidenziate.

In ogni caso, tra i vari strumenti certamente non percorribile è il ricorso a contratti di solidarietà difensivi, che appaiono del tutto non adeguati, quanto alle relative finalità, con le intenzionalità del Piano Aziendale e i risultati attesi dalla sua attuazione nel breve periodo. Peraltro, si precisa che la peculiare natura dell'attività svolta dalla Società impedisce in



radice una diversa disposizione dell'orario di lavoro in ragione delle difficoltà connesse, molte volte, all'operatività del personale in forza.

Inoltre, il carattere degli esuberanti non consente neanche il ricorso al part-time generalizzato, che non trova alcuna corrispondenza con l'organizzazione risultante dalla concreta attuazione del Piano Aziendale.

Alla luce di tutti tali motivi, appare evidente che ogni eventuale ulteriore e diversa misura di gestione dell'esubero risulterebbe inefficace, inadeguata ed insufficiente allo scopo, rimarcando così ancora una volta che, dinanzi alla prospettata natura della ridondanza, non v'è che procedere all'avvio della presente procedura.

3. Numero, collocazione aziendale, profili professionali del personale eccedente nonché di quello abitualmente impiegato.

Per quanto riguarda la fotografia dell'attuale organico della Società, nonché del numero, della collocazione aziendale e dei profili professionali del personale in esubero, si rinvia all'**Allegato A**, che costituisce parte integrante della presente comunicazione.

Ad ogni buon conto, ferma restando l'individuazione dell'esubero meglio specificata nel predetto **Allegato A**, si evidenzia l'impossibilità di reimpiegare il personale in esubero a seguito della implementazione del processo sopra illustrato e, in ogni caso, di ricorrere a misure alternative al licenziamento.

4. Tempi di attuazione della procedura di licenziamento.

La Società attuerà le risoluzioni dei rapporti di lavoro nei confronti dei suddetti lavoratori in coerenza con i tempi di attuazione del Piano Aziendale, il quale verrà realizzato (per quel che riguarda ogni aspetto ad esso afferente, e così per la cessazione delle attività presso le sedi coinvolte, compresa quella di Torino, l'implementazione delle nuove strumentazioni tecnologiche, la realizzazione delle misure gestionali di riorganizzazione delle strutture interne, ecc.) nel rispetto dei termini di cui all'art.4, comma 9, della Legge 223/1991 e, comunque, entro 120 giorni dalla chiusura della presente procedura.

5. Eventuali misure programmate per fronteggiare le conseguenze sul piano sociale della presente procedura di licenziamento.

La Società rileva che il trattamento economico e normativo del personale coinvolto è quello discendente dall'applicazione delle disposizioni di legge, del CCNL per i dipendenti di imprese grafiche editoriali e del CCNL per i dipendenti delle imprese esercenti servizi di telecomunicazione, entrambi applicati dalla Società, integrati dalla contrattazione di secondo livello per tempo vigente.

Ove occorre possa, la Società, in linea con la ratio di cui alla Legge 223 del 1991, si dichiara disponibile a valutare in ambito sindacale l'adozione di eventuali misure che possano risultare di una qualche utilità per far fronte alle conseguenze dell'attuazione della presente procedura, nei termini previsti dalla Legge.

In ogni caso, è intenzione di IOL preannunciare sin da subito che l'eventuale e ad oggi non noto coinvolgimento nella presente procedura di lavoratori interessati da situazioni personali



ASSOLOMBARDA
Confindustria Milano Monza e Brianza

per cui la legge accorda speciali protezioni ostative al licenziamento, verrà ovviamente affrontato nel pieno rispetto delle disposizioni di Legge.

* * *

Alla luce di tutto quanto sopra, Italiaonline rimane a disposizione delle Organizzazioni Sindacali dei Lavoratori in indirizzo nonché della Rappresentanza Sindacale Unitaria per l'esame congiunto nonché per ogni eventuale adempimento di obblighi di legge.

A tal fine, l'azienda conferma sin da subito la disponibilità ad avviare il dialogo già a partire dall'incontro sindacale fissato per il 18 aprile p.v., alle ore 11:00, a Roma, la cui data è stata concordata a valle del precedente incontro sindacale del 11 aprile a Roma presso il Ministero delle Sviluppo Economico."

Distinti saluti

Il Responsabile dell'Area
Stefano Passerini

Riferimenti utili per comunicazione

- Livio Lannutti (tel. 02.58370.205 – fax 02 58370.372)
- Segreteria Assolombarda (tel. 02 58370.209)

20122 Milano, Via Pantano 9
Telefono: 02 583701
Fax: 02 58304507
assolombarda@assolombarda.it
Codice Fiscale 80040750152

Presidio Territoriale Monza e Brianza:
20900 Monza, Viale Petrarca 10
Telefono: 039 36381
Fax: 039 3638208
presidiomonza@assolombarda.it

Sede di Lodi:
26900 Lodi, Via Hausmann 11/1
Telefono: 0371 431850
Fax: 0371 431875
lodi@assolombarda.it

www.assolombarda.it
www.assolombardanews.it



SEDE DI TORINO			
PROFILO PROFESSIONALE	QUALIFICA	N. risorse in forza	N. risorse in esubero
ADDETTO MARKETING DIGITALE	IMPIEGATO	3	0
ADDETTO ADDESTRAMENTO	IMPIEGATO	2	2
ADDETTO AFFARI LEGALI	IMPIEGATO	3	1
ADDETTO AFFARI LEGALI	QUADRO	1	1
ADDETTO AFFARI SOCIETARI	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO AFFARI SOCIETARI	QUADRO	1	1
ADDETTO AGENZIA VIAGGIO	IMPIEGATO	2	1
ADDETTO AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA'	IMPIEGATO	27	16
ADDETTO AMMINISTRAZIONE VENDITE	IMPIEGATO	8	8
ADDETTO AMMINISTRAZIONE VENDITE	QUADRO	1	1
ADDETTO ANALISI DI MERCATO	IMPIEGATO	5	0
ADDETTO ANALISI E CONTROLLO	IMPIEGATO	3	1
ADDETTO ANALISI RISCHI CREDITO	IMPIEGATO	2	2
ADDETTO ANALISI RISCHI CREDITO	QUADRO	1	1
ADDETTO ANIMAZIONE E GESTIONE EVENTI	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO ASSISTENZA PRODOTTO	IMPIEGATO	4	4
ADDETTO ASSISTENZA RETE	IMPIEGATO	4	4
ADDETTO ASSISTENZA RETE	QUADRO	1	1
ADDETTO ATTIVITA' AMMINISTRATIVE	IMPIEGATO	2	2
ADDETTO ATTIVITA' CARTOGRAFICHE	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO ATTIVITA' DI CHIUSURA ELENCO	IMPIEGATO	6	6
ADDETTO ATTIVITA' DI SUPPORTO AI SISTEMI	IMPIEGATO	7	7
ADDETTO ATTIVITA' DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DEL PERSONALE	IMPIEGATO	2	2
ADDETTO ATTIVITA' RECUPERO CREDITO	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO ATTIVITA' RETENTION	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO BACK OFFICE GESTIONE ORDINI	IMPIEGATO	15	15
ADDETTO BACK OFFICE GESTIONE ORDINI	QUADRO	1	1
ADDETTO COMUNICAZIONE	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO COMUNICAZIONE	QUADRO	1	1
ADDETTO COMUNICAZIONE COMMERCIALE	IMPIEGATO	2	0
ADDETTO CONTENUTI EDITORIALE	IMPIEGATO	6	6
ADDETTO CONTROLLO DI GESTIONE	IMPIEGATO	6	6
ADDETTO CONTROLLO DI GESTIONE	QUADRO	1	1
ADDETTO CONTROLLO DISTRIBUZIONE	IMPIEGATO	2	2
ADDETTO CONTROLLO E ADDESTRAMENTO CUSTOMER CARE	IMPIEGATO	5	5
ADDETTO CONTROLLO STAMPA	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO COSTO DEL LAVORO	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO CUSTOMER CARE	IMPIEGATO	3	3
ADDETTO CUSTOMER DATA BASE COMMERCIALE	IMPIEGATO	10	10
ADDETTO CUSTOMER DATA BASE COMMERCIALE	QUADRO	1	1
ADDETTO FORMAZIONE	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO GESTIONE AMMINISTRATIVA	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO GESTIONE COMMERCIALE	IMPIEGATO	5	2
SPECIALISTA GESTIONE DEL PERSONALE	QUADRO	1	1
ADDETTO GESTIONE DELLA PRODUZIONE	IMPIEGATO	6	6
ADDETTO GESTIONE PROBLEMATICHE CLIENTE	IMPIEGATO	3	3
ADDETTO GESTIONE RECLAMI	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO GRAFICA WEB	IMPIEGATO	2	2
ADDETTO GRAFICO	IMPIEGATO	3	3
ADDETTO INFRASTRUTTURA SISTEMICA	IMPIEGATO	2	0
ADDETTO INTERNAL AUDIT	QUADRO	2	2
ADDETTO ISPettorato COMMERCIALE	QUADRO	1	1
ADDETTO MANUTENZIONE DATA BASE EDITORIALE	IMPIEGATO	6	6
ADDETTO MARKETING	IMPIEGATO	9	6
ADDETTO MARKETING	QUADRO	2	0
ADDETTO MARKETING DI PRODOTTO	IMPIEGATO	2	0
ADDETTO MARKETING DI PRODOTTO	QUADRO	1	0
ADDETTO MARKETING STRATEGICO	IMPIEGATO	2	0
ADDETTO PIANIFICAZIONE COMMERCIALE TELESALLES	IMPIEGATO	3	2

SEDE DI TORINO			
PROFILO PROFESSIONALE	QUALIFICA	N. risorse in forza	N. risorse in esubero
ADDETTO PORTAFOGLI	IMPIEGATO	4	0
ADDETTO QUALITA' GESTIONE CLIENTI	IMPIEGATO	3	0
ADDETTO SEGRETERIA	IMPIEGATO	2	2
ADDETTO SELEZIONE	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO SERVIZI DI LOGISTICA	IMPIEGATO	7	7
ADDETTO SISTEMI AMMINISTRATIVI	IMPIEGATO	4	2
ADDETTO SISTEMI COMMERCIALI	IMPIEGATO	4	4
ADDETTO SISTEMI EDITORIALI	IMPIEGATO	6	6
ADDETTO SISTEMI POST VENDITA	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO SISTEMI POST VENDITA	QUADRO	1	0
ADDETTO SUPPORTO ATTIVITA' FORMATIVE	IMPIEGATO	2	2
ADDETTO SUPPORTO COMMERCIALE TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO SUPPORTO PRODUZIONE SITI WEB	IMPIEGATO	7	7
ADDETTO SVILUPPO PRODOTTO SULUZIONI PER IL CREDITO	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO TASSONOMIA	IMPIEGATO	2	2
ADDETTO TASSONOMIA	QUADRO	1	1
ADDETTO VALIDAZIONE SPAZI PUBBLICITARI	IMPIEGATO	23	23
ADETTO GESTIONE AMMINISTRATIVA CREDITO	IMPIEGATO	7	5
RESPONSABILE ADDESTRAMENTO TELESALLES	QUADRO	1	1
RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE	QUADRO	1	0
RESPONSABILE ANALISI E CONTROLLO	QUADRO	1	0
RESPONSABILE FILIALE DI VENDITA	QUADRO	1	0
RESPONSABILE PAYROLL	QUADRO	1	0
RESPONSABILE PIANIFICAZIONE COMMERCIALE	QUADRO	1	0
RESPONSABILE QUALITA' E PROCESSI	QUADRO	1	0
RESPONSABILE SISTEMI	QUADRO	1	0
RESPONSABILE TERRITORIALE GESTIONE CREDITO	IMPIEGATO	1	0
RESPONSABILE TERRITORIALE GESTIONE CREDITO	QUADRO	1	0
SPECIALISTA MARKETING TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA MARKETING TERRITORIALE	QUADRO	1	0
SPECIALISTA ACQUISTI	IMPIEGATO	3	0
SPECIALISTA ACQUISTI	QUADRO	1	0
SPECIALISTA ADDESTRAMENTO TELESALLES	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA AGENZIA VIAGGIO	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA AMMINISTRAZIONE	IMPIEGATO	7	2
SPECIALISTA AMMINISTRAZIONE	QUADRO	2	0
SPECIALISTA ANALISI COMMERCIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA ANALISI DI MERCATO	QUADRO	1	0
SPECIALISTA ANALISI E CONTROLLO	IMPIEGATO	2	0
SPECIALISTA ANALISI E CONTROLLO	QUADRO	2	0
SPECIALISTA ANALISI E MONITORAGGIO	IMPIEGATO	5	2
SPECIALISTA ANALISI E MONITORAGGIO	QUADRO	3	0
SPECIALISTA PROGETTI	QUADRO	2	2
SPECIALISTA ANALISI PROCESSI	IMPIEGATO	2	0
SPECIALISTA ANALISI RISCHI CREDITO	IMPIEGATO	7	6
SPECIALISTA ASSISTENZA PRODOTTI	IMPIEGATO	2	0
SPECIALISTA BILANCIO E FISCALE	IMPIEGATO	2	0
SPECIALISTA BILANCIO E FISCALE	QUADRO	3	0
SPECIALISTA COMUNICAZIONE	QUADRO	1	0
SPECIALISTA COMUNICAZIONE COMMERCIALE	QUADRO	1	0
SPECIALISTA CUSTOMER CARE	IMPIEGATO	2	0

SEDE DI TORINO			
PROFILO PROFESSIONALE	QUALIFICA	N. risorse in forza	N. risorse in esubero
SPECIALISTA CUSTOMER CARE	QUADRO	3	1
SPECIALISTA DI PRODUZIONE	IMPIEGATO	4	2
SPECIALISTA DI PRODUZIONE	QUADRO	2	0
SPECIALISTA FORMAZIONE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA FORMAZIONE	QUADRO	2	0
SPECIALISTA FORMAZIONE TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA GESTIONE AMMINISTRATIVA SERVIZI	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA GESTIONE AMMINISTRATIVA CREDITO	QUADRO	1	0
SPECIALISTA GESTIONE COMMERCIALE	IMPIEGATO	3	0
SPECIALISTA GESTIONE COMMERCIALE	QUADRO	2	0
SPECIALISTA GESTIONE CREDITO	IMPIEGATO	6	0
SPECIALISTA GESTIONE DEL PERSONALE	IMPIEGATO	3	0
SPECIALISTA GESTIONE DOMANDA E IT GOVERNANCE	IMPIEGATO	1	1
SPECIALISTA GESTIONE PROBLEMATICHE CLIENTE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA GESTIONE UFFICI AZIENDALI	QUADRO	1	0
SPECIALISTA GRAFICO	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA INFRASTRUTTURA SISTEMICA	QUADRO	1	0
SPECIALISTA INTERNAL AUDIT	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA INTERNAL AUDIT	QUADRO	2	0
SPECIALISTA LEGALE	QUADRO	1	0
SPECIALISTA MARKETING	QUADRO	1	0
SPECIALISTA MARKETING DI PRODOTTO	QUADRO	1	0
SPECIALISTA MARKETING STRATEGICO	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA PAYROLL	IMPIEGATO	2	0
SPECIALISTA PIANIFICAZIONE COMMERCIALE	QUADRO	1	0
SPECIALISTA PIANIFICAZIONE COMMERCIALE TERRITORIALE	QUADRO	1	0
SPECIALISTA PIATTAFORMA PRODOTTO	IMPIEGATO	7	3
SPECIALISTA PIATTAFORMA PRODOTTO	QUADRO	2	0
SPECIALISTA PRODOTTO ELENCHI	IMPIEGATO	2	0
SPECIALISTA PRODOTTO ELENCHI	QUADRO	3	0
SPECIALISTA PROGETTI COMMERCIALI	IMPIEGATO	2	0
SPECIALISTA PROGETTI COMMERCIALI	QUADRO	1	0
SPECIALISTA QUALITA' GESTIONE CLIENTI	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA SELEZIONE AGENTI	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA SELEZIONE DEL PERSONALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA SISTEMI DI SUPPORTO AL BUSINESS	IMPIEGATO	2	0
SPECIALISTA SISTEMI DI SUPPORTO AL BUSINESS	QUADRO	2	0
SPECIALISTA SISTEMI EDITORIALI	QUADRO	1	0
SPECIALISTA SISTEMI GESTIONE DATI	IMPIEGATO	3	0
SPECIALISTA SISTEMI PRODOTTO ELENCHI	IMPIEGATO	3	3
SPECIALISTA SISTEMI PRODOTTO ELENCHI	QUADRO	1	1
SPECIALISTA SUPPORTO CANALE COMMERCIALE	IMPIEGATO	2	0
SPECIALISTA SUPPORTO DOTAZIONI TECNOLOGICHE	IMPIEGATO	1	1
SPECIALISTA SUPPORTO DOTAZIONI TECNOLOGICHE	QUADRO	1	1
SPECIALISTA VENDITA TELESALLES	IMPIEGATO	2	0
SUPPORTO HR	IMPIEGATO	1	1
VENDITORE SPECIALIZZATO PRODOTTI	QUADRO	1	0
VENDITORE SPECIALIZZATO PRODOTTI PRESENCE	QUADRO	1	1
ADDETTO GESTIONE SEDI	IMPIEGATO	2	2
SPECIALISTA ANALISI FUSIONI E ACQUISIZIONI	QUADRO	1	0
ADDETTO ANALISI FUSIONI E ACQUISIZIONI	IMPIEGATO	1	0
TOTALE		430	248

SEDE DI ASSAGO			
PROFILO PROFESSIONALE	QUALIFICA	N. risorse in forza	N. risorse in esubero
ADDETTO IMPIANTI TECNICI	OPERAIO	1	0
ADDETTO MARKETING DIGITALE	IMPIEGATO	2	0
ADDETTO AFFARI LEGALI	QUADRO	1	0
ADDETTO AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA'	IMPIEGATO	7	1
ADDETTO AMMINISTRAZIONE VENDITE	IMPIEGATO	2	0
ADDETTO ANALISI E CONTROLLO	IMPIEGATO	3	0
ADDETTO ATTIVITA' AMMINISTRATIVE - LEGALI	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO ATTIVITA' SUPPORTO AI SISTEMI	IMPIEGATO	2	0
ADDETTO BACK OFFICE GESTIONE ORDINI	IMPIEGATO	7	4
ADDETTO COMPLIANCE	QUADRO	1	0
ADDETTO COMUNICAZIONE	IMPIEGATO	2	1
ADDETTO COMUNICAZIONE	QUADRO	1	1
ADDETTO COSTO DEL LAVORO	QUADRO	1	0
ADDETTO CUSTOMER CARE UTENTI	IMPIEGATO	5	0
ADDETTO GESTIONE CENTRI MEDIA	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO GESTIONE CONTENUTI	IMPIEGATO	3	3
ADDETTO GESTIONE CONTENUTI VIDEO	IMPIEGATO	3	0
ADDETTO GESTIONE DEL PERSONALE	QUADRO	1	0
ADDETTO GESTIONE PORTALI ASSISTENZA	IMPIEGATO	2	0
ADDETTO GESTIONE PORTALI ASSISTENZA	QUADRO	1	0
ADDETTO GESTIONE PROGRAMMATIC ADVERTISING	IMPIEGATO	6	0
ADDETTO GESTIONE PROGRAMMATIC ADVERTISING	QUADRO	1	0
ADDETTO GESTIONE PROGETTI ADVERTISING	QUADRO	1	1
ADDETTO GRAFICA WEB	IMPIEGATO	9	0
ADDETTO INFRASTRUTTURA SISTEMICA	IMPIEGATO	24	0
ADDETTO INFRASTRUTTURA SISTEMICA	QUADRO	5	0
ADDETTO INTERNAL AUDIT	QUADRO	1	1
ADDETTO MARKETING	IMPIEGATO	4	0
ADDETTO MARKETING	QUADRO	1	1
ADDETTO MARKETING CONTENUTI	IMPIEGATO	2	0
ADDETTO MARKETING OFFERTA	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO MARKETING OFFERTA	QUADRO	1	1
ADDETTO MARKETING SERVIZI	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO MARKETING SERVIZI	QUADRO	1	1
ADDETTO PIANIFICAZIONE COMMERCIALE	IMPIEGATO	2	1
ADDETTO PIATTAFORMA TECNOLOGICA	IMPIEGATO	13	0
ADDETTO PIATTAFORMA TECNOLOGICA	QUADRO	1	0
ADDETTO PORTAFOGLI	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO PRODUZIONE PRODOTTI	IMPIEGATO	6	0
ADDETTO PROGETTI COMMERCIALI	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO PROVVIGIONI E OBIETTIVI	IMPIEGATO	3	0
ADDETTO RAPPORTI AUTORITA' GIUDIZIARIA	IMPIEGATO	4	0
ADDETTO RICERCHE DI MERCATO	IMPIEGATO	2	0
ADDETTO SEGRETERIA COMMERCIALE	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO SEGRETERIA DIREZIONE	IMPIEGATO	4	0
ADDETTO SERVIZI DI LOGISTICA	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO SICUREZZA DATI AZIENDALI	QUADRO	2	0

SEDE DI ASSAGO			
PROFILO PROFESSIONALE	QUALIFICA	N. risorse in forza	N. risorse in esubero
ADDETTO SISTEMI EROGAZIONE	IMPIEGATO	6	0
ADDETTO SISTEMI EROGAZIONE	QUADRO	1	0
ADDETTO SUPPORTO COMMERCIALE RETE NATIONAL	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO SUPPORTO COMMERCIALE RETE NATIONAL	QUADRO	1	1
ADDETTO SUPPORTO DOTAZIONI TECNOLOGICHE	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO SUPPORTO PRODUZIONE ADVERTISING	IMPIEGATO	3	1
ADDETTO SUPPORTO PRODUZIONE SITI WEB	IMPIEGATO	3	3
ADDETTO TASSONOMIA	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO TECNICO	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO VALIDAZIONE SPAZI PUBBLICITARI	IMPIEGATO	2	2
ADDETTO VENDITE	IMPIEGATO	1	0
RESPONSABILE ADDESTRAMENTO	QUADRO	1	0
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO CONSODATA	IMPIEGATO	1	0
RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE CREDITO	QUADRO	1	0
RESPONSABILE BACK OFFICE GESTIONE ORDINI	QUADRO	1	0
RESPONSABILE BACK OFFICE GESTIONE ORDINI GRANDI CLIENTI	QUADRO	1	1
RESPONSABILE COSTO DEL LAVORO E COMPENSATION	QUADRO	1	0
RESPONSABILE FACILITY E LOGISTICA	QUADRO	1	0
RESPONSABILE FILIALE DI VENDITA	IMPIEGATO	1	0
RESPONSABILE FILIALE DI VENDITA	QUADRO	1	0
RESPONSABILE INTERFACCIE GRAFICHE WEB	QUADRO	1	0
RESPONSABILE PMO IT	QUADRO	1	0
RESPONSABILE RELAZIONI INDUSTRIALI	QUADRO	1	0
RESPONSABILE RICERCHE DI MERCATO	QUADRO	1	0
RESPONSABILE SETTORE DI VENDITA	IMPIEGATO	1	0
RESPONSABILE SICUREZZA DATI AZIENDALE	QUADRO	1	0
RESPONSABILE SVILUPPO DI BUSINESS E SOLUZIONI PER I CLIENTI	QUADRO	1	0
RESPONSABILE INVESTOR RELATION E ANALISI FUSIONI E ACQUISIZIONI	QUADRO	1	0
SPECIALISTA MARKETING DIGITALE	IMPIEGATO	4	0
SPECIALISTA MARKETING TERRITORIALE	QUADRO	1	0
SPECIALISTA ACQUISTI	IMPIEGATO	2	0
SPECIALISTA ACQUISTI	QUADRO	2	0
SPECIALISTA ADDESTRAMENTO	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA AFFARI LEGALI	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA AFFARI SOCIETARI	QUADRO	2	0
SPECIALISTA AMMINISTRAZIONE	QUADRO	1	0
SPECIALISTA AMMINISTRAZIONE VENDITE	QUADRO	1	0
SPECIALISTA ANALISI E CONTROLLO	QUADRO	3	0
SPECIALISTA ANALISI E MONITORAGGIO	IMPIEGATO	3	0
SPECIALISTA ANALISI E MONITORAGGIO	QUADRO	2	0
SPECIALISTA ANALISI PROCESSI	QUADRO	1	0
SPECIALISTA ANALISI RISCHI CREDITO	IMPIEGATO	5	1
SPECIALISTA COMUNICAZIONE	IMPIEGATO	2	0
SPECIALISTA COMUNICAZIONE	QUADRO	1	0
SPECIALISTA CONTENUTI VIDEO	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA CUSTOMER CARE UTENTI	QUADRO	1	0
SPECIALISTA FORMAZIONE TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA GESTIONE CENTRI MEDIA	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA GESTIONE CENTRI MEDIA	QUADRO	1	0
SPECIALISTA GESTIONE COMMERCIALE	IMPIEGATO	1	0

SEDE DI ASSAGO			
PROFILO PROFESSIONALE	QUALIFICA	N. risorse in forza	N. risorse in esubero
SPECIALISTA GESTIONE CONTENUTI	IMPIEGATO	14	0
SPECIALISTA GESTIONE CONTENUTI	QUADRO	2	0
SPECIALISTA GESTIONE DEL PERSONALE	IMPIEGATO	2	0
SPECIALISTA GESTIONE PROGETTI	IMPIEGATO	3	0
SPECIALISTA GESTIONE PROGETTI	QUADRO	1	0
SPECIALISTA GESTIONE SICUREZZA FISICA	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA GESTIONE UFFICI AZIENDALI	QUADRO	1	0
SPECIALISTA ISPettorato COMMERCIALE	QUADRO	2	0
SPECIALISTA LINEA DI OFFERTA	IMPIEGATO	2	0
SPECIALISTA LINEA DI OFFERTA	QUADRO	1	0
SPECIALISTA MARKETING	IMPIEGATO	2	0
SPECIALISTA MARKETING	QUADRO	3	0
SPECIALISTA MARKETING	QUADRO	1	0
SPECIALISTA MARKETING CONTENUTI	QUADRO	1	0
SPECIALISTA MARKETING OFFERTA	IMPIEGATO	5	1
SPECIALISTA MARKETING SERVIZI	IMPIEGATO	7	0
SPECIALISTA MARKETING SERVIZI	QUADRO	1	0
SPECIALISTA PIANIFICAZIONE COMMERCIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA PIANIFICAZIONE COMMERCIALE TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA PIATTAFORMA TECNOLOGICA	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA PIATTAFORMA TECNOLOGICA	QUADRO	2	0
SPECIALISTA PMO IT	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA PMO IT	QUADRO	1	0
SPECIALISTA PRODUZIONE PRODOTTI	IMPIEGATO	2	0
SPECIALISTA PROGETTI COMMERCIALI	IMPIEGATO	7	0
SPECIALISTA PROGETTI COMMERCIALI	QUADRO	1	0
SPECIALISTA RICERCA SOLUZIONI TECNOLOGICHE	QUADRO	1	0
SPECIALISTA SEO	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA SISTEMI DI SUPPORTO AL BUSINESS	IMPIEGATO	2	0
SPECIALISTA SISTEMI GESTIONE DATI	IMPIEGATO	3	0
SPECIALISTA SOCIAL MEDIA	IMPIEGATO	2	0
SPECIALISTA SUPPORTO CANALE COMMERCIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA SUPPORTO PRODUZIONE ADVERTISING	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA USER EXPERIENCE	IMPIEGATO	4	0
SPECIALISTA VENDITA TELESALLES	QUADRO	1	0
SPECIALISTA INFRASTRUTTURA SISTEMICA	QUADRO	3	0
SVILUPPATORE SOFTWARE	IMPIEGATO	17	0
SVILUPPATORE SOFTWARE	QUADRO	5	0
VENDITORE SPECIALIZZATO	IMPIEGATO	2	0
VENDITORE SPECIALIZZATO ADVERTISING	IMPIEGATO	5	0
VENDITORE SPECIALIZZATO ADVERTISING	QUADRO	2	0
VENDITORE SPECIALIZZATO PROGETTI COMMERCIALI	IMPIEGATO	1	1
SPECIALISTA MEDIA BUY	IMPIEGATO	1	0
TOTALE		340	33

SEDE DI ROMA			
PROFILO PROFESSIONALE	QUALIFICA	N. risorse in forza	N. risorse in esubero
ADDETTO ADDESTRAMENTO	IMPIEGATO	3	3
ADDETTO ANALISI RISCHI CREDITO	IMPIEGATO	4	4
ADDETTO ANALISI RISCHI CREDITO	QUADRO	1	1
ADDETTO ASSISTENZA PRODOTTO	IMPIEGATO	3	1
ADDETTO BACK OFFICE GESTIONE ORDINI	IMPIEGATO	7	7
ADDETTO COMUNICAZIONE COMMERCIALE	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO CONTROLLO DISTRIBUZIONE	IMPIEGATO	3	3
ADDETTO CONTROLLO STAMPA	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO CUSTOMER CARE	IMPIEGATO	5	5
ADDETTO CUSTOMER DATA BASE	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO CUSTOMER DATA BASE COMMERCIALE	IMPIEGATO	6	6
ADDETTO GESTIONE CENTRI MEDIA	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO GESTIONE DEL PERSONALE	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO GESTIONE SEDI	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO ISPETTORATO COMMERCIALE	QUADRO	1	1
ADDETTO MARKETING CONTENUTI	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO PORTAFOGLI	IMPIEGATO	2	0
ADDETTO RICERCHE DI MERCATO	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO SEGRETERIA DIREZIONE	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO SERVIZI DI LOGISTICA	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO SUPPORTO COMMERCIALE RETE NATIONAL	IMPIEGATO	2	2
ADDETTO SUPPORTO COMMERCIALE TERRITORIALE	IMPIEGATO	3	3
ADDETTO VALIDAZIONE SPAZI PUBBLICITARI	IMPIEGATO	2	2
ADDETTO VENDITE	IMPIEGATO	2	0
RESPONSABILE SALES OPERATIONS GRANDI CLIENTI	QUADRO	1	1
RESPONSABILE SVILUPPO DI SOLUZIONI PER CLIENTE	QUADRO	1	0
RESPONSABILE VENDITA TERRITORIALE KEY CLIENTS	QUADRO	1	0
SPECIALISTA MARKETING TERRITORIALE	QUADRO	1	0
SPECIALISTA ASSISTENZA PRODOTTI	IMPIEGATO	6	0
SPECIALISTA FORMAZIONE TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA GESTIONE CONTENUTI	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA GESTIONE CREDITO	QUADRO	1	0
SPECIALISTA GESTIONE RECLAMI	IMPIEGATO	9	2
SPECIALISTA GESTIONE RECLAMI	QUADRO	1	0
SPECIALISTA MARKETING OFFERTA	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA PIANIFICAZIONE COMMERCIALE TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA PRODUZIONE PRODOTTI	QUADRO	1	0
SPECIALISTA PROGETTI COMMERCIALI	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA SALES OPERATIONS TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA SUPPORTO CANALE COMMERCIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA SUPPORTO CANALE COMMERCIALE	QUADRO	1	0
SPECIALISTA SVILUPPO PROGETTI COMMERCIALI	IMPIEGATO	4	0
SPECIALISTA SVILUPPO PROGETTI COMMERCIALI	QUADRO	1	0
SUPPORTO HR	IMPIEGATO	1	1
VENDITORE SPECIALIZZATO ADVERTISING	IMPIEGATO	2	1
VENDITORE SPECIALIZZATO ADVERTISING	QUADRO	1	0
VENDITORE SPECIALIZZATO PA E RELAZIONI ISTITUZIONALI	QUADRO	2	2
VENDITORE SPECIALIZZATO PRODOTTI PRESENCE	QUADRO	1	1
VENDITORE SPECIALIZZATO PROGETTI COMMERCIALI	IMPIEGATO	2	2
TOTALE		98	49

SEDE DI BOLOGNA			
PROFILO PROFESSIONALE	QUALIFICA	N. risorse in forza	N. risorse in esubero
ADDETTO ADDESTRAMENTO	QUADRO	1	1
ADDETTO ANALISI RISCHI CREDITO	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO ATTIVITA' DI SUPPORTO AI SISTEMI	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO BACK OFFICE GESTIONE ORDINI	IMPIEGATO	4	4
ADDETTO GESTIONE RECLAMI	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO ISPETTORATO COMMERCIALE	QUADRO	2	2
ADDETTO PIANIFICAZIONE COMMERCIALE TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO SISTEMI EDITORIALI	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO SUPPORTO COMMERCIALE TERRITORIALE	IMPIEGATO	2	2
RESPONSABILE FILIALE DI VENDITA	QUADRO	2	0
SPECIALISTA MARKETING TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA FORMAZIONE TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA ISPETTORATO COMMERCIALE	QUADRO	1	0
SPECIALISTA PIANIFICAZIONE COMMERCIALE TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	1
SPECIALISTA PROGETTI COMMERCIALI	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA SUPPORTO CANALE COMMERCIALE	IMPIEGATO	2	0
VENDITORE SPECIALIZZATO	QUADRO	1	0
VENDITORE SPECIALIZZATO ADVERTISING	QUADRO	1	1
TOTALE		25	16

SEDE DI BRESCIA			
PROFILO PROFESSIONALE	QUALIFICA	N. risorse in forza	N. risorse in esubero
ADDETTO ADDESTRAMENTO	QUADRO	1	1
ADDETTO ANALISI RISCHI CREDITO	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO ATTIVITA' DI SUPPORTO AI SISTEMI	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO BACK OFFICE GESTIONE ORDINI	IMPIEGATO	2	2
ADDETTO CUSTOMER CARE UTENTI	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO PORTAFOGLI	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO SEGRETERIA COMMERCIALE	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO SUPPORTO COMMERCIALE TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO SUPPORTO ISPETTORATO COMMERCIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA MARKETING TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA FORMAZIONE TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA GESTIONE CREDITO	IMPIEGATO	2	0
SPECIALISTA PIANIFICAZIONE COMMERCIALE TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA SUPPORTO CANALE COMMERCIALE	IMPIEGATO	2	0
TOTALE		17	7

SEDE DI FIRENZE			
PROFILO PROFESSIONALE	QUALIFICA	N. risorse in forza	N. risorse in esubero
ADDETTO ANALISI RISCHI CREDITO	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO ATTIVITA' DI SUPPORTO AI SISTEMI	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO CUSTOMER DATA BASE AMMINISTRATIVO	IMPIEGATO	4	0
ADDETTO ISPETTORATO COMMERCIALE	QUADRO	1	1
ADDETTO PIANIFICAZIONE COMMERCIALE TERRITORIALE	IMPIEGATO	2	2
ADDETTO SUPPORTO COMMERCIALE TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	1
SPECIALISTA FORMAZIONE TERRITORIALE	QUADRO	1	0
SPECIALISTA PIANIFICAZIONE COMMERCIALE TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA SUPPORTO CANALE COMMERCIALE	IMPIEGATO	1	0
TOTALE		13	6

SEDE DI PISA			
PROFILO PROFESSIONALE	QUALIFICA	N. risorse in forza	N. risorse in esubero
ADDETTO ATTIVITA' AMMINISTRATIVE	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO PIATTAFORMA TECNOLOGICA	IMPIEGATO	5	0
ADDETTO SEGRETERIA	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA MARKETING SERVIZI	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA MARKETING SERVIZI	QUADRO	1	0
SPECIALISTA PIATTAFORMA TECNOLOGICA	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA SISTEMI GESTIONE DATI	IMPIEGATO	3	1
SPECIALISTA SOFTWARE	QUADRO	1	0
SVILUPPATORE SOFTWARE	IMPIEGATO	21	0
SVILUPPATORE SOFTWARE	QUADRO	3	0
TOTALE		38	2

SEDE DI NAPOLI			
PROFILO PROFESSIONALE	QUALIFICA	N. risorse in forza	N. risorse in esubero
ADDETTO ANALISI RISCHI CREDITO	IMPIEGATO	8	8
ADDETTO ATTIVITA' DI SUPPORTO AI SISTEMI	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO ATTIVITA' RECUPERO CREDITO	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO BACK OFFICE GESTIONE ORDINI	IMPIEGATO	3	3
ADDETTO CONTENUTI EDITORIALE	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO CUSTOMER CARE	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO CUSTOMER DATA BASE COMMERCIALE	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO GESTIONE DEL PERSONALE	QUADRO	1	0
ADDETTO GESTIONE SEDI	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO PIANIFICAZIONE COMMERCIALE TELESALLES	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO PIANIFICAZIONE COMMERCIALE TERRITORIALE	IMPIEGATO	2	2
ADDETTO SEGRETERIA	IMPIEGATO	1	0
ADDETTO SELEZIONE	QUADRO	1	1
ADDETTO SUPPORTO COMMERCIALE TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	1
RESPONSABILE FILIALE DI VENDITA	QUADRO	1	0
SPECIALISTA MARKETING TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA ADDESTRAMENTO	QUADRO	1	0
SPECIALISTA ADDESTRAMENTO TELESALLES	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA FORMAZIONE TERRITORIALE	QUADRO	1	0
SPECIALISTA GESTIONE CREDITO	IMPIEGATO	2	0
SPECIALISTA PIANIFICAZIONE COMMERCIALE TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA SUPPORTO CANALE COMMERCIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA VENDITA TELESALLES	QUADRO	1	0
VENDITORE SPECIALIZZATO	QUADRO	1	0
TOTALE		35	21

SEDE DI PALERMO			
PROFILO PROFESSIONALE	QUALIFICA	N. risorse in forza	N. risorse in esubero
ADDETTO ANALISI RISCHI CREDITO	IMPIEGATO	2	2
ADDETTO ATTIVITA' RECUPERO CREDITO	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO BACK OFFICE GESTIONE ORDINI	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO CUSTOMER CARE	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO SUPPORTO COMMERCIALE TERRITORIALE	IMPIEGATO	2	2
SPECIALISTA FORMAZIONE TERRITORIALE	QUADRO	1	0
SPECIALISTA ISPETTORATO COMMERCIALE	QUADRO	1	0
SPECIALISTA PIANIFICAZIONE COMMERCIALE TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	1
SPECIALISTA SUPPORTO CANALE COMMERCIALE	IMPIEGATO	1	0
SPECIALISTA VENDITA TELESAL	IMPIEGATO	1	0
TOTALE		12	8

SEDE DI TREVISO			
PROFILO PROFESSIONALE	QUALIFICA	N. risorse in forza	N. risorse in esubero
ADDETTO ANALISI RISCHI CREDITO	IMPIEGATO	3	3
ADDETTO ASSISTENZA RETE	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO BACK OFFICE GESTIONE ORDINI	IMPIEGATO	4	4
ADDETTO SUPPORTO COMMERCIALE TERRITORIALE	IMPIEGATO	1	1
ADDETTO SUPPORTO COMMERCIALE TERRITORIALE	QUADRO	1	1
RESPONSABILE FILIALE DI VENDITA	QUADRO	1	0
SPECIALISTA ISPETTORATO COMMERCIALE	QUADRO	1	0
SPECIALISTA SUPPORTO CANALE COMMERCIALE	IMPIEGATO	1	0
TOTALE		13	10

TOTALE ORGANICO CON QUALIFICA QUADRO, IMPIEGATO, OPERAIO al 16/04/2018	1021	400
TOTALE DIRIGENTI al 16/04/2018	98	
TOTALE ORGANICO CON DIRIGENTI al 16/04/2018	1119	