

EVOLUZIONE DA CENTRI SERVIZI DI TELESORVEGLIANZA A SITUATION ROOM

Dicembre 2018

Il servizio di Telesorveglianza si occupa di gestire e monitorare gli eventi di allarme e/o di telesorveglianza garantendo la sicurezza dei siti aziendali collegati e di indirizzare eventuali attività di manutenzione ordinaria/straordinaria necessaria.

Ambito

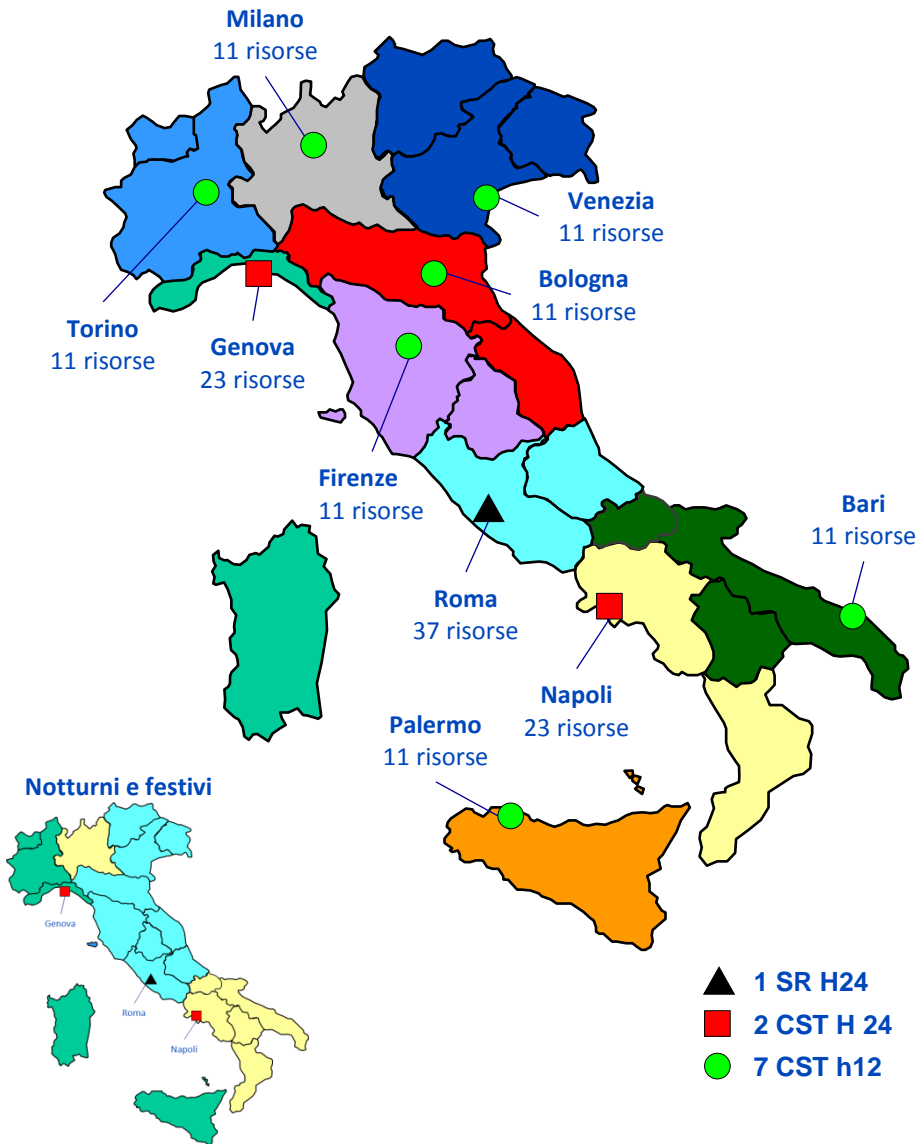
L'intervento riguarda le attività di telesorveglianza svolte dai **10 CST** presenti sul territorio:

- **3** operanti in modalità H24 (Genova, Roma e Napoli);
- **7** in modalità **H12** (Bari, Bologna, Firenze, Milano, Palermo, Torino, Venezia).

Assetto

L'organico interno dei **CST** è costituito dalle seguenti **figure**:

- **Referente** (livello A2)
- **Supervisor** (livello B)
- **Operatore** (livello C)



Criticità dell'attuale organizzazione

- Dispersione delle attività su numerosi centri di piccole dimensioni;
- Procedure eterogenee tra i centri;
- Problematiche gestionali dovute alla frammentazione organizzativa;
- Difficoltà nei flussi di back-up tra centri H12 e H24 per la gestione notturni/festivi;
- Limitate attività di back-office per l'analisi delle informazioni gestite;

NUOVO ASSETTO ORGANIZZATIVO

La razionalizzazione mira al riassetto organizzativo dei CST attraverso il graduale superamento dei centri H12 (ad eccezione di Milano che sarà riconvertito in un sito H24) ed alla contestuale revisione di quelli H24.

La configurazione finale prevede 4 centri H24 denominati “*Situation Room*” (nella Fase 1 Roma, Napoli e Genova opereranno in H24 mentre Milano in H12; nella Fase 2 anche Milano opererà in H24), che estenderanno il proprio perimetro di competenza alla gestione degli eventi di **Protezione Civile**, **Business Continuity** e **Crisis Management**.

L’individuazione delle “*Situation Room*” è frutto di approfondite valutazioni che tengono in considerazione le professionalità esistenti, gli asset strategici e gli impatti gestionali sulle risorse e la distribuzione omogenea dei carichi di lavoro.

Vantaggi introdotti dalla nuova organizzazione

- Valorizzazione delle professionalità delle risorse in coerenza con le nuove attività di gestione introdotte;
- Armonizzazione dei processi gestionali/operativi;
- Evoluzione tecnologica dei centri;
- Razionalizzazione di costi.



I FATTORI CHIAVE NEL PERCORSO DI TRASFORMAZIONE

- Individuazione di profili professionali coerenti con le attività previste e conseguente formazione e **professionalizzazione delle risorse applicate;**
- Adeguamenti infrastrutturali/tecnologici;
- Adeguamenti infrastrutturali/immobiliari;
- Armonizzazione delle procedure in essere;
- Introduzione di procedure relative ai nuovi ambiti di competenza.



EVOLUZIONE DA CST A SITUATION ROOM: NUMERICHE

	Situation Room (H24)	NEW A1	A2	B	C	Tot.
Fase 1	Roma	1	2	6	30	39
	Napoli	1	1	5	25	32
	Genova	1	1	5	25	32
Fase 2	Milano*	1	1	5	25	32
		4	5	21	105	135

NUOVI ORARI DI LAVORO CST BOLOGNA – FIRENZE – BARI

Nell'ambito del percorso di graduale implementazione del nuovo modello vengono ridefiniti, a partire dal 14/01/2019, gli orari di lavoro dei siti di Bologna - Firenze- Bari secondo il seguente schema



Operatori:

- ❖ turno unico su cinque giorni dal lunedì al sabato, con riposo rotativo, dalle ore 7:20 alle ore 15:02, con pausa pranzo di 30 minuti.

Supervisor:

- ❖ articolazione oraria su cinque giorni (lun.-ven.) dalle ore 8:00 alle ore 15:42, con pausa pranzo di 30 minuti, con massima flessibilità oraria anche in anticipo fino alle 7:20.

Referenti:

- ❖ Si adotterà lo stesso orario dei supervisor.