

Torino, 17 Febbraio 2020

RACCOMANDATA A MANO

Spett.li RSA di

Blue Assistance S.p.A.**Oggetto: Comunicazione ai sensi dell'art. 15 del vigente CCNL ANIA**

Con la presente Blue Assistance S.p.A. comunica, ai sensi dell'art.15 del vigente CCNL ANIA, che è stato deliberato un progetto di revisione organizzativa ed ottimizzazione dei propri processi, che sarà reso operativo dalla fine del mese marzo 2020.

Il progetto mira a migliorare l'efficienza e l'efficacia delle funzioni aziendali, in un contesto di mercato di servizi particolarmente complesso e competitivo, che pone alla Società e al Gruppo sfide sempre più insidiose in termini di economie di scala ed efficacia commerciale.

Pertanto, con l'obiettivo di migliorare e razionalizzare strutture e processi, è previsto:

- L'accentramento presso la "Direzione Generale" delle funzioni:
 - ✓ *Segreteria e Servizi Generali*, focalizzata su attività di segreteria e servizi generali, anche in sinergia con le analoghe attività svolte in Capogruppo;
 - ✓ *Pricing e analisi del business*, che ha l'obiettivo di definire o rivedere il pricing delle nuove commesse e fornire la reportistica evidenziando gli andamenti di business aziendale;
 - ✓ *Hr Business Partner*, a presidio della gestione delle risorse umane a livello locale con riporto funzionale a Risorse Umane di Capogruppo;
 - ✓ *Customer experience, Organization e Quality*, dedicata al presidio e governo dei costi e all'eccellenza del servizio al cliente interno ed esterno.
- Il ridisegno della "Direzione Commerciale" attraverso la focalizzazione delle attività in due linee verticali e due staff:
 - ✓ *Business development no captive*, con l'obiettivo di mantenere e sviluppare il business con le committenti sul mercato;
 - ✓ *Business development captive*, con l'obiettivo di migliorare l'offerta di servizi in abbinamento con i prodotti commercializzati dalle compagnie assicurative del Gruppo;

- ✓ *Pianificazione commerciale*, dedicata alla misurazione e al monitoraggio del piano commerciale;
 - ✓ *Comunicazione ed eventi*, focalizzata sulla realizzazione del piano di marketing, organizzazione eventi e comunicazione interna ed esterna.
- La ridefinizione dell'area "Claims e service management", attraverso la focalizzazione delle attività in due aree principali:
- ✓ *Sinistri*, area dedicata alla liquidazione dei sinistri malattia, al cui interno, al fine di garantire alti livelli di servizio e qualità, viene definita la nuova unità organizzativa 'Qualità e addestramento operativo';
 - ✓ *Servizi amministrativi*, che oltre alle attuali attività amministrative a supporto di funzioni di Gruppo ha l'obiettivo, in sinergia con la Direzione Commerciale, di valutare l'offerta del servizio verso il mercato no captive.
- La creazione, alle dirette dipendenze della Direzione Generale, della nuova area denominata "Product development & network", le cui attività saranno suddivise in due aree principali:
- ✓ *Network*, focalizzata allo sviluppo e alla relazione con la rete assistenza e salute;
 - ✓ *Product management*, che si occuperà di sviluppare i prodotti e i servizi offerti da Blue Assistance.
- Il ridisegno della "Direzione Operation e Processing" che, oltre a prevedere l'unità *Data Science*, si focalizzerà su tre aree principali:
- ✓ *IT*, dedicata alla pianificazione delle iniziative informatiche, al presidio dei servizi forniti da ITES e al coordinamento dell'outsourcing IT;
 - ✓ *Call Center*, che in ottica di miglioramento del servizio erogato al cliente vedrà inoltre la nascita di due nuove unità:
 - ✓ *Strategie e monitoraggio*, con l'obiettivo di fornire le necessarie informazioni e supportare il governo della macchina operativa;
 - ✓ *Qualità e formazione tecnica*, con l'obiettivo di presidiare e garantire alti livelli di servizio e qualità;
 - ✓ *Processi operativi*, unità dedicata all'efficientamento operativo, al ridisegno dei processi aziendali e alla configurazione delle piattaforme di front e back end, oltre a esercitare l'attività di accounting verso le committenze.

Il progetto di riorganizzazione non avrà ricadute sugli attuali livelli occupazionali; qualora l'ottimizzazione nella gestione dei processi e la revisione della struttura dovesse comportare ricollocazioni in altre mansioni, si porrà particolare attenzione alle esigenze delle colleghe e dei colleghi coinvolti, per i quali saranno tenute in considerazione eventuali esigenze formative, che potranno emergere in funzione del nuovo ruolo.

Distinti saluti

IL DIRETTORE GENERALE

