

SPERIMENTAZIONE TERMINALI PORTALETTERE

Incontro con le OO.SS. Nazionali

Divisione Operazioni Logistiche

Roma, giugno 2006

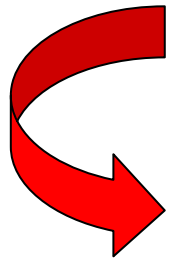
| **Posteitaliane**

Terminali portalettere: obiettivo del progetto

Il progetto “Terminali Portalettere” rappresenta una soluzione organizzativa e tecnologica per aumentare l'efficacia e l'efficienza dei processi operativi.

Dotare i portalettere di strumentazioni tecnologiche in grado di supportare l'evoluzione di prodotti e servizi si inserisce nella riorganizzazione del settore recapito, come uno degli *asset* portanti in termini di Efficienza e Qualità del servizio offerto

Obiettivo del progetto



Valorizzazione delle potenzialità di contatto con il mercato

Terminali portalettere: benchmark sui possibili competitors

L'utilizzo di terminali per la consegna della corrispondenza e per l'erogazione di servizi ci permette di colmare il *gap* con i nostri principali *competitors*

Tali terminali vengono, infatti, utilizzati dai principali Operatori Postali pubblici:



da importanti Società di Corriere Espresso:



| **Posteitaliane**

Caratteristiche prestazioni dei terminali

La dotazione tecnica per il portalettere si compone di due elementi:

PDT – Portable Data Terminal, il terminale vero e proprio;

Portable Printer - stampante portatile.

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

- Elevata ergonomia (leggerezza, compattezza, comodità d'uso anche con una sola mano, ecc.);
- Costruzione robusta per utilizzo in ambienti industriali intensivi;
- Batterie ad alta autonomia;
- Display touch-screen visibile in ogni condizione di luce;
- Backup-memory estraibile e leggibile con altro terminale o su PC;
- Multi-connectivity features.



PRESTAZIONI

- scansione di Codici a barre mono e bi-dimensionali;
- Stampa di ricevute;
- Connettività always-on e funzione GPRS (se richiesto dal prodotto /servizio erogato).

Il processo di consegna della Posta Registrata: funzionamento attuale

Attualmente la consegna della Posta Registrata non prevede l'utilizzo di terminali mobili in nessuna delle fasi del processo:

FASE 1: preparazione gita

- Redazione del mod. 28/aut a cura delle risorse dedicate alle attività di back office
- Presa in carico del “mazzetto” a carico del portalettere
- Compilazione manuale mod. 28-aut con l'indicazione del destinatario

FASE 2: gita

- Effettuare, ad ogni consegna, la registrazione dell'esito (consegnato, rifiutato, avisato)
- Effettuare attività di:
 - ritiro firma sul mod. 28/aut
 - compilazione del mod. 28/aut con le previste annotazioni nei casi di mancata consegna
- eventuale emissione mod. 26

FASE 3: post gita

- Verifica del bilancio recapitati/non recapitati
- Restituzione degli oggetti inesitati
- Chiusura attività e notifica ad opera del personale di back office

Il processo di consegna della Posta Registrata: il funzionamento da sperimentare

L'utilizzo di terminali mobili in dotazione al portalettere permetterà di efficientare le fasi del processo. Grazie al terminale la redazione del modello 28/aut e la redazione della documentazione a fine consegna sarà effettuata direttamente dal terminale

FASE 1: preparazione gita

- Attivare le funzioni operative “loggandosi” tramite proprio account
- Verificare, tramite lettura ottica del codice a barre, gli oggetti a firma ricevuti nella memoria del terminale

→ AD OPERA DEL TERMINALE

Il processo di consegna della Posta Registrata: il funzionamento da sperimentare

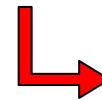
FASE 2: gita

- Effettuare, ad ogni consegna, tramite il terminale le seguenti azioni:
 - richiamo oggetto (scansione del codice a barre)
 - Attribuzione esito (consegnato, rifiutato, avvisato, ecc.)
- Effettuare (in attesa di ottenere l'autorizzazione a ritirare la firma in formato elettronico) le tradizionali attività di:
 - ritiro firma sul mod. 28/aut stampato contestualmente all'operazione di consegna
 - stampa contestuale del mod. 26 nei casi di mancata consegna

Il processo di consegna della Posta Registrata: il funzionamento da sperimentare

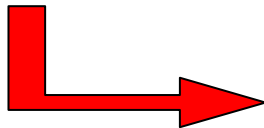
FASE 3: post gita

- chiudere le attività di notifica confermando il bilancio proposto dal terminale al rientro in ufficio
- Restituire gli oggetti inesitati/resi mittente
- Disattivare le funzioni operative del sistema e riportare il terminale al punto di custodia (logoff)



A CURA DEL PORTALETTERE
TRAMITE IL TERMINALE

IL PROCESSO *TO BE* PRESENTA UNA SEMPLIFICAZIONE DELLE ATTIVITA' DI BACK OFFICE E UNA FACILITAZIONE PER IL PORTALETTERE NEL RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA REGISTRATA



CONSEGNA "GUIDATA" DELLA CORRISPONDENZA
REGISTRATA GRAZIE ALL'UTILIZZO DEL TERMINALE

La sperimentazione

La sperimentazione avverrà presso tre Uffici di Recapito dell'ALT Centro:

● **Roma Aurelio**
(Uff. di Recapito Urbano)

● **Castel Gandolfo**
(Uff. di Recapito Provinciale)

● **Monterotondo**
(Uff. di Recapito Provinciale)

127 Zone di Recapito

Ca. 150 Risorse

La durata prevista della sperimentazione è di tre mesi

Progetto formativo

Nella fase sperimentale l'addestramento delle risorse avverrà con le seguenti modalità:

- **Destinatari c.a 150** → Aule di n. 15 allievi
- **Durata dell'intervento formativo** → n. 4 ore
- **Sede di svolgimento** → Sede centrale di Poste Italiane
- **Tempi di realizzazione** → n. 10 giornate di formazione, entro 2 settimane dall'avvio effettivo della sperimentazione

Totale ore di formazione per la fase sperimentale: 600 h.

Progetto formativo

Programma didattico

Agenda	A carico di	Durata
Introduzione	Recapito	30 min
Presentazione del palmare e delle sue funzioni	Sistemi informativi	1 h
Esercitazioni 1° gruppo		30 min
Esercitazioni 2° gruppo		30 min
Question time	Sistemi informativi e Recapito	1 h
Questionario		30 min

Metodologie didattiche



Saranno privilegiate le esercitazioni pratiche e l'interattività con il docente

Valutazione



Sarà somministrato un questionario di apprendimento/gradimento per verificare la percezione dell'efficacia del corso da parte dei PTL