

Palmarì Portalettere Presentazione dei primi risultati della sperimentazione

Incontro con le OO.SS. Nazionali

Roma, ottobre 2007



- **Stato dell'Arte**
- **Primi Riscontri**
- **Prossimi Passi**



Stato dell'arte sperimentazione “Palmari portalettere”

3

La sperimentazione del Progetto “Palmari portalettere” è in corso presso i Centri di Distribuzione di “Roma Aurelio” e “Castelgandolfo”

Nel progetto sono coinvolte ca.120 risorse (portalettere e dedicate alle attività di back office) alle quali sono state erogate ca. 500 ore di formazione

Nella fase test sono state implementate le seguenti funzionalità relative alla consegna della corrispondenza Registrata

Funzionalità	Printer	POS	Input Dati	Output Dati	Integrazione sistemi locali	Piattaforma centralizzata	Connettività always-on
Preparazione Mod. 28 aut	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO
Gestione disguidi	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO
Notifica esiti automatica	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO
Bilancio automatico	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO
Mod. 28 Elettronico	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO



Stato dell'Arte – Volumi al 15 ottobre

4

	Tipologia	Consegna	Inesitato	Non Consegnato	Totale complessivo
Aurelio	ABP	272	16	2	290
	ACV	6.208	2.902	260	9.370
	AG	11.913	7.760	3.371	23.044
	AR	566	26	8	600
	CD	7.241	4	3	7.248
	EE	2.076	515	73	2.664
	R	96.665	37.562	13.616	147.843
	RD	4			4
	S	152	9		161
	AEE	28	3		31
	AVL	13	9		22
	RV	8	8		16
Totale com		125.146	48.814	17.333	191.293

	Tipologia	Consegna	Inesitato	Non Consegnato	Totale complessivo
Castelgandolfo	ABP	1	2		3
	ACV	80	70	6	156
	AG	478	231	142	851
	AR	5	1		6
	CD	244			244
	EE	25	14	1	40
	R	2.040	1.088	370	3.498
	S	1			1
	AEE	1			1
	AVL	1			1
Totale com		2.876	1.406	519	4.801



Versione: 1.0
Chief Operating Office - Demand Management

Posteitaliane

E' stato somministrato uno specifico questionario ai portalettere, ai Capisquadra ed al Responsabile del Centro di Distribuzione di Roma Aurelio al fine di rilevare:

- Il grado di entusiasmo del personale coinvolto nella sperimentazione;**
- La *customer satisfaction* della clientela;**
- I suggerimenti del personale per migliorare il servizio;**



1	Come valuta l'iniziativa di supportare il portafoglio con un ausilio tecnologico?	Molto positivo	31.8	79.5
		Positivo	47.7	
		Indifferente	9.1	9.1
		Negativo	9.1	11.4
		Molto Negativo	2.3	
2	Ritiene utile proseguire la sperimentazione?	Absolutamente si	13.6	75.0
		Si	61.4	
		Indifferente	9.0	9.0
		No	9.1	16.0
		Absolutamente no	6.9	
3	Come valuta il supporto delle strutture centrali nella fase di preparazione, formazione e supporto?	Molto positivo	11.4	81.9
		Positivo	70.5	
		Indifferente	11.4	11.4
		Negativo	6.7	6.7
		Molto negativo	0.0	



4	Come valuta i riscontri della clientela?	Molto positivo	6.8	63.6
		Positivo	56.8	
		Indifferente	27.3	27.3
		Negativo	9.1	9.1
		Molto negativo	0	
5	Come ritiene il supporto tecnologico applicato al processo di gestione della posta registrata	Assolutamente necessario	18.2	77.3
		Necessario	59.1	
		Indifferente	11.4	11.4
		Inutile	9.1	11.3
		Assolutamente inutile	2.2	
6	Ritiene che l'introduzione di un ausilio tecnologico possa migliorare la qualità del lavoro del portaflettere?	Assolutamente si	20.5	81.9
		Si	61.4	
		Indifferente	2.3	2.3
		No	9.1	15.8
		Assolutamente no	6.7	



7	Ritene utile utilizzare il terminale per ulteriori funzionalità/servizi?	Assolutamente si	18.2	61.4
		Si	43.2	
		Indifferente	20.5	20.5
		No	13.6	18.1
		Assolutamente no	4.5	
8	Se si, quali	➤ Accettazione a Domicilio		
		➤ Pagamenti Bollettini		
		➤ Ricariche Telefoniche		
		➤ DoveQuando a Domicilio		
		➤ Mappe di supporto per sostituti		
9	Suggerimenti	➤ Unico strumento (terminale/stampante)		
		➤ Eccessivo peso della strumentazione		
		➤ Richieste di modifiche varie sul processo di consegna della posta registrata		



Personale Posteitaliane e clientela

Personale dell'Ufficio	Dopo 3 mesi dall'avvio della sperimentazione tutti i portalettere indistintamente considerano l'introduzione del terminale e della stampante mobile un supporto integrante del processo di recapito e non piu' uno strumento di "disturbo".
Clientela	La dotazione tecnologica è interpretato in modo esplicito come un evidente segnale di un'azienda: ▪ al passo con le innovazioni tecnologiche ▪ sensibile alla relazione con il cliente



Qualità

Dati	In virtù dell'introduzione di un processo elettronico di gestione dei dati è stato possibile migliorare ed efficientare la disponibilità e ricerca in tempo reale e puntuale delle informazioni. In precedenza la ricerca ed il monitoraggio era vincolato dalla disponibilità solo cartacea delle informazioni.
Notifica	La gestione informatizzata, monitorata e controllata del processo di notifica della posta registrata ha permesso la disponibilità di un esito certo ed in tempo reale. Nell'ufficio pilota non si sono verificati casi di notifiche ed informazioni mancanti sul sistema centrale di gestione delle tracce (T&T). E' diminuita la numerosita' di oggetti non consegnati al primo tentativo riducendo quindi il fenomeno delle giacenze presso l'ufficio postale.
Comunicazioni alla Clientela	L'utilizzo di apparati mobile ha permesso la comunicazione puntuale e digitalizzata (stampa in tempo reale) delle informazioni permettendo una maggiore qualità delle comunicazioni trasmesse (nuovo modello 26) in termini di chiarezza, univocità e dettaglio.



Criticità

- Le dimensioni ed il peso del palmare
- Il processo di consegna



Necessità di proseguire nella sperimentazione per un periodo ulteriore di 4 mesi nei due CD di “RM Aurelio” e “Castel Gandolfo” al fine di:

- **Sperimentare altri apparati di peso e dimensioni inferiori**
- **Allineare il processo di consegna della posta registrata con l'utilizzo del palmare**

