

Servizi Postali

Accordo del 28/02/2013 – Incontro OO.SS.

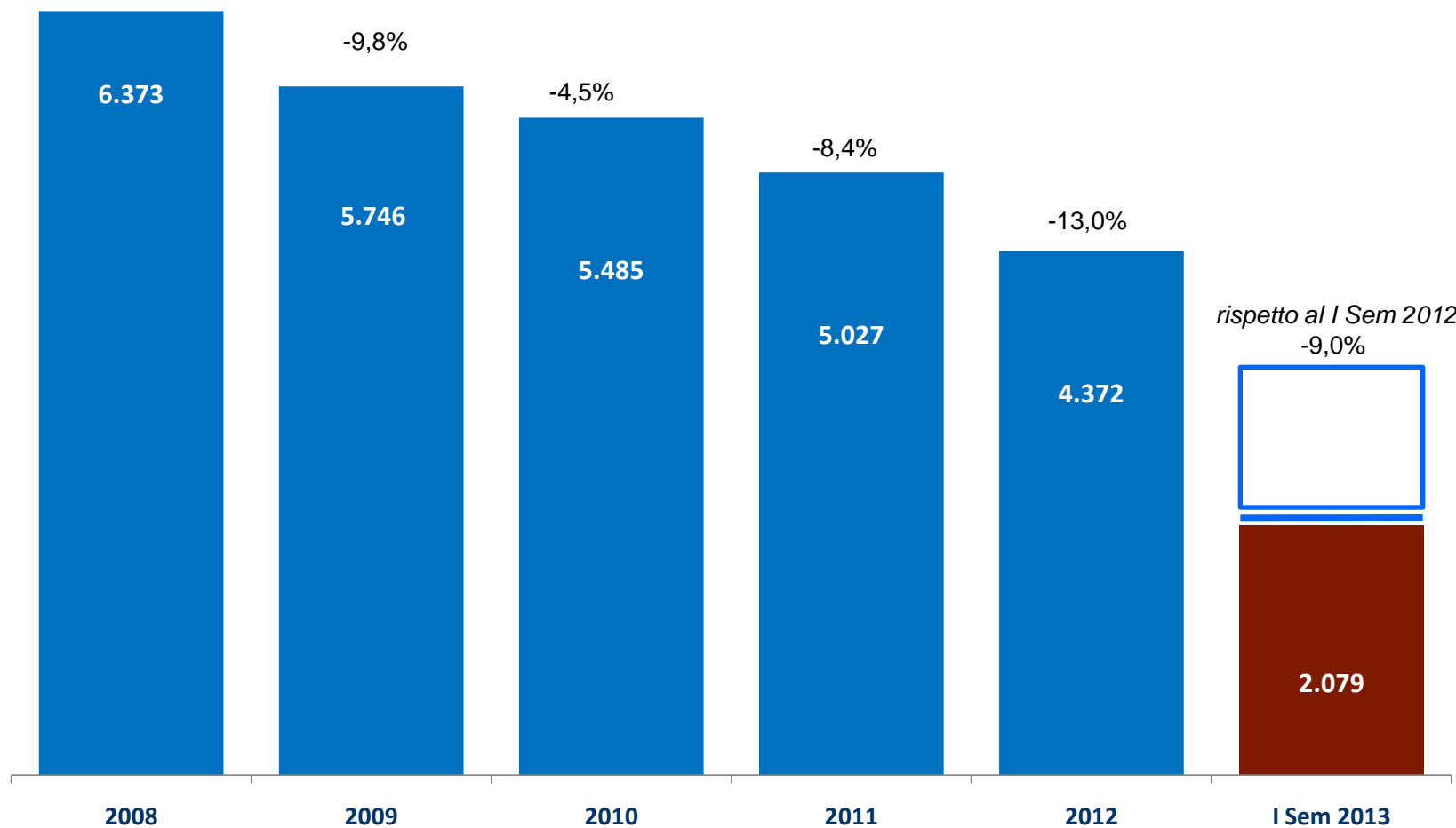
21/11/2013



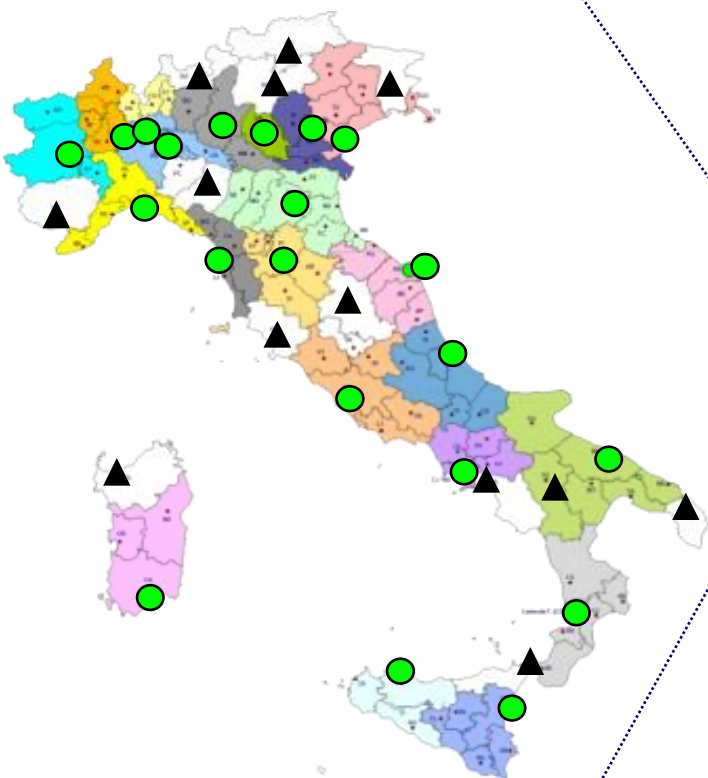
OPERAZIONI RETE LOGISTICA



Volumi Servizi Postali - Andamento 2008-2013 (mln pz)

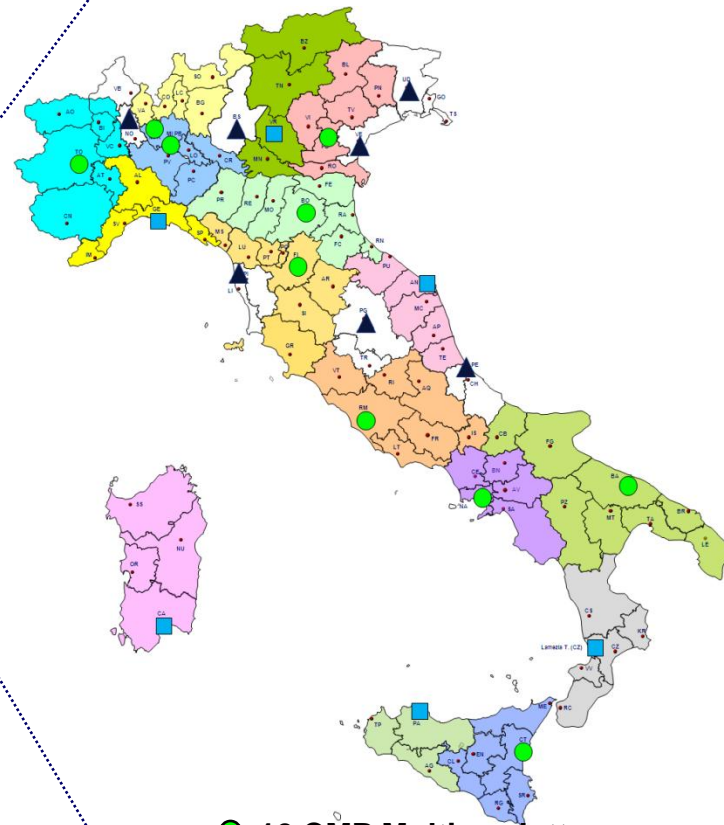


AS IS



- 21 CMP
- ▲ 13 CP (Centri Prioritari)

TO BE



- 10 CMP Multiprodotto
- 6 CMP Specializzati
- ▲ 7 CP (Centri Prioritari)

Evoluzione Nodi Logistici:

- 5 CMP
- 6 CP

11 CP da trasformare in CDM



I nuovi Centri SP

CMP MULTIPRODOTTO

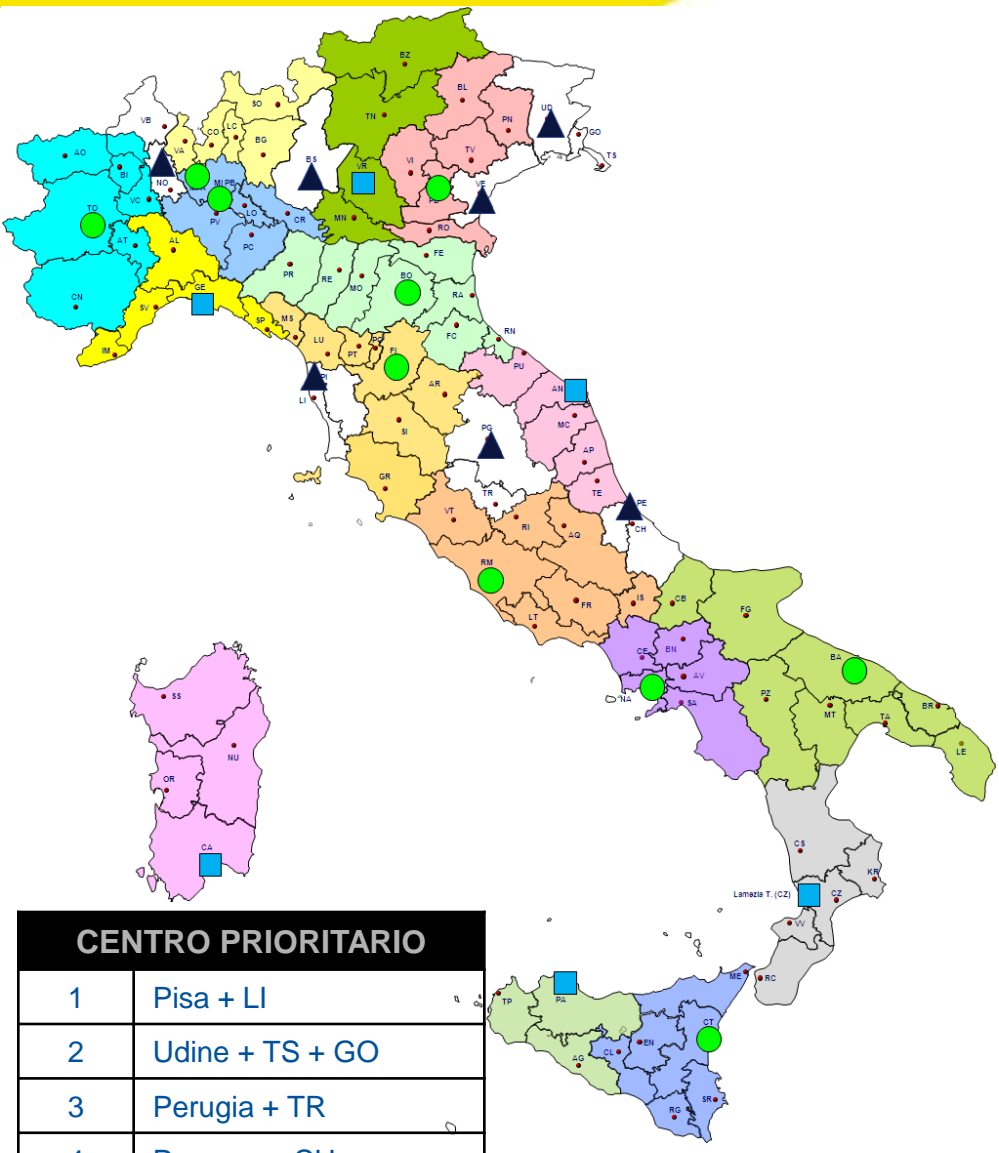
	J+1	J>1	R 3
ACCETTAZIONE	●	●	●
RACCOLTA	●	▨	●
CRP	●	●	●
i-CRA	●	●	●
e-CRA	●	●	●

CMP SPECIALIZZATO

	J+1	J>1	R 3
ACCETTAZIONE	■	■	■
RACCOLTA	■	▨	■
CRP	■		■
i-CRA	■		■
e-CRA	■		■

CP

	J+1	J>1	R 3
ACCETTAZIONE	▲	▲	▲
RACCOLTA		▨	
CRP			
i-CRA			
e-CRA	▲		



CENTRO PRIORITARIO	
1	Pisa + LI
2	Udine + TS + GO
3	Perugia + TR
4	Pescara + CH
5	Novara + VB
6	Brescia
7	Venezia

CMP MULTIPRODOTTO	
1	Torino
2	Milano R
3	Milano PB
4	Padova
5	Bologna
6	Firenze
7	Roma
8	Napoli
9	Bari
10	Catania
CMP SPECIALIZZATO	
11	Verona
12	Ancona
13	Cagliari
14	Lamezia
15	Palermo
16	Genova

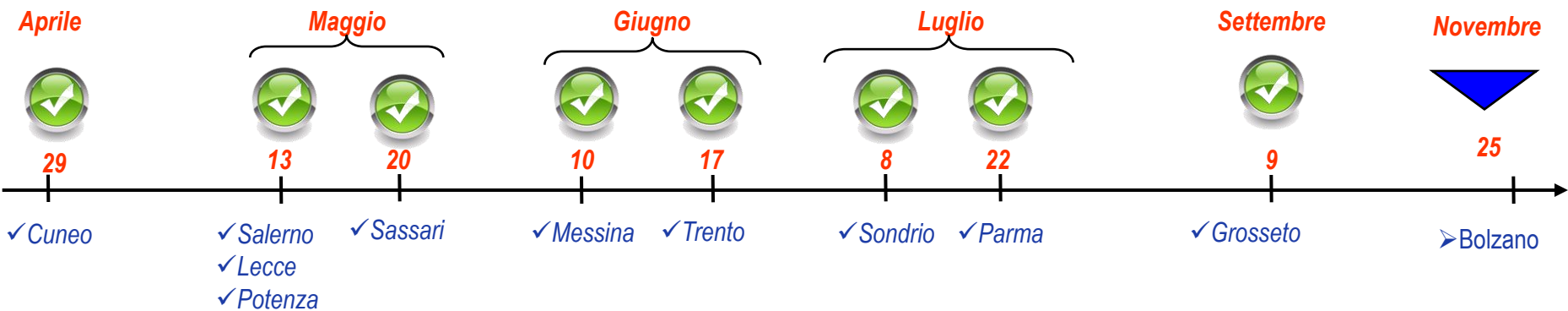


Evoluzione rete logistica

Attività previste per il 2013



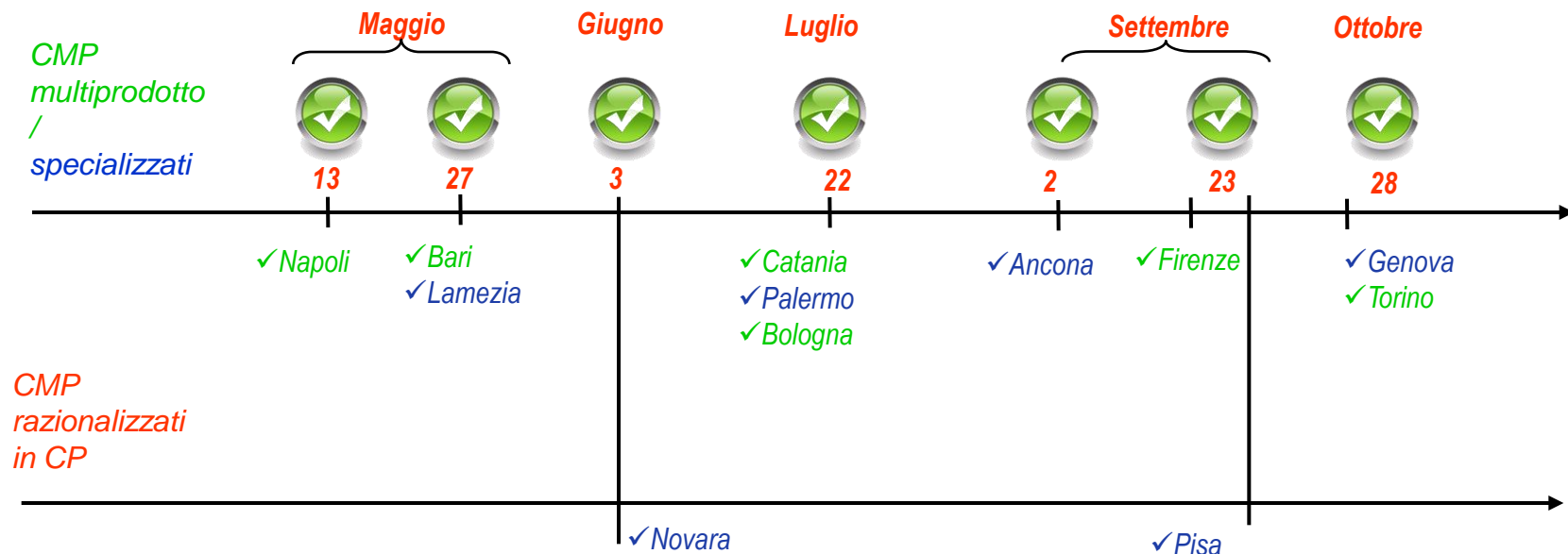
Implementazione Progetto Riorganizzazione Servizi Postali – CP in CDM



Riepilogo

CP da razionalizzare in CDM	11
CDM entro Settembre 2013	10
CDM entro Novembre 2013	1





CMP Multiprodotto: effettua lavorazioni di tutte le tipologie di prodotto
 CMP Specializzato: effettua lavorazioni dei prodotti J+1 e Raccomandate 3
 CP: effettua lavorazioni dei prodotti J+1 provenienti da Extra-Bacino

Riepilogo

<i>CMP razionalizzati in CMP multiprodotto completati</i>	6
<i>CMP razionalizzati in CMP specializzati completati</i>	4
<i>CMP razionalizzati in CP</i>	2

Esempio:

La trasformazione di Bari in CMP Multiprodotto e di conseguenza Lamezia in CMP Specializzato ha implicato lo spostamento delle Lavorazioni del Prodotto Business J+3 del Bacino della Calabria dal CMP di Lamezia al CMP di Bari.



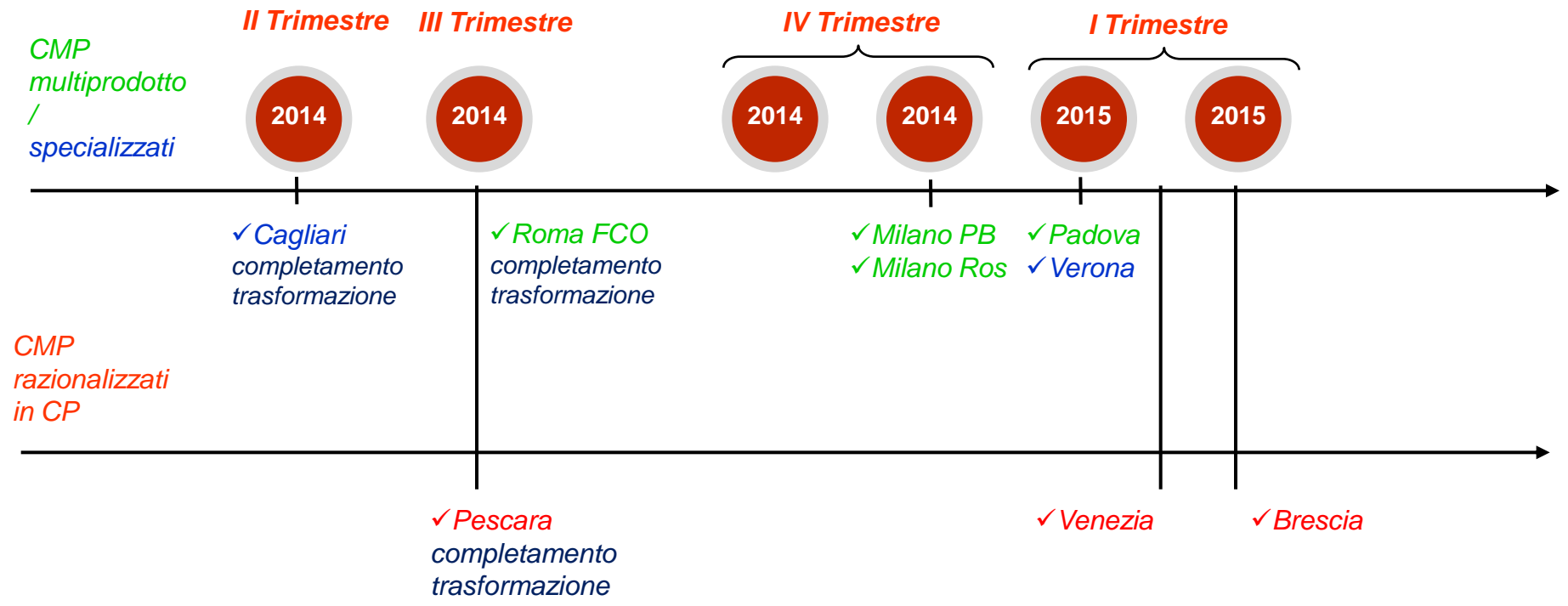
Evoluzione rete logistica

Attività previste per il 2014/2015



Implementazione Progetto Riorganizzazione Servizi Postali Focus 2014/2015

Le attività 2014/2015 sono funzione degli spostamenti impianti e dei lavori immobiliari propedeutici alle Razionalizzazioni.



Riepilogo

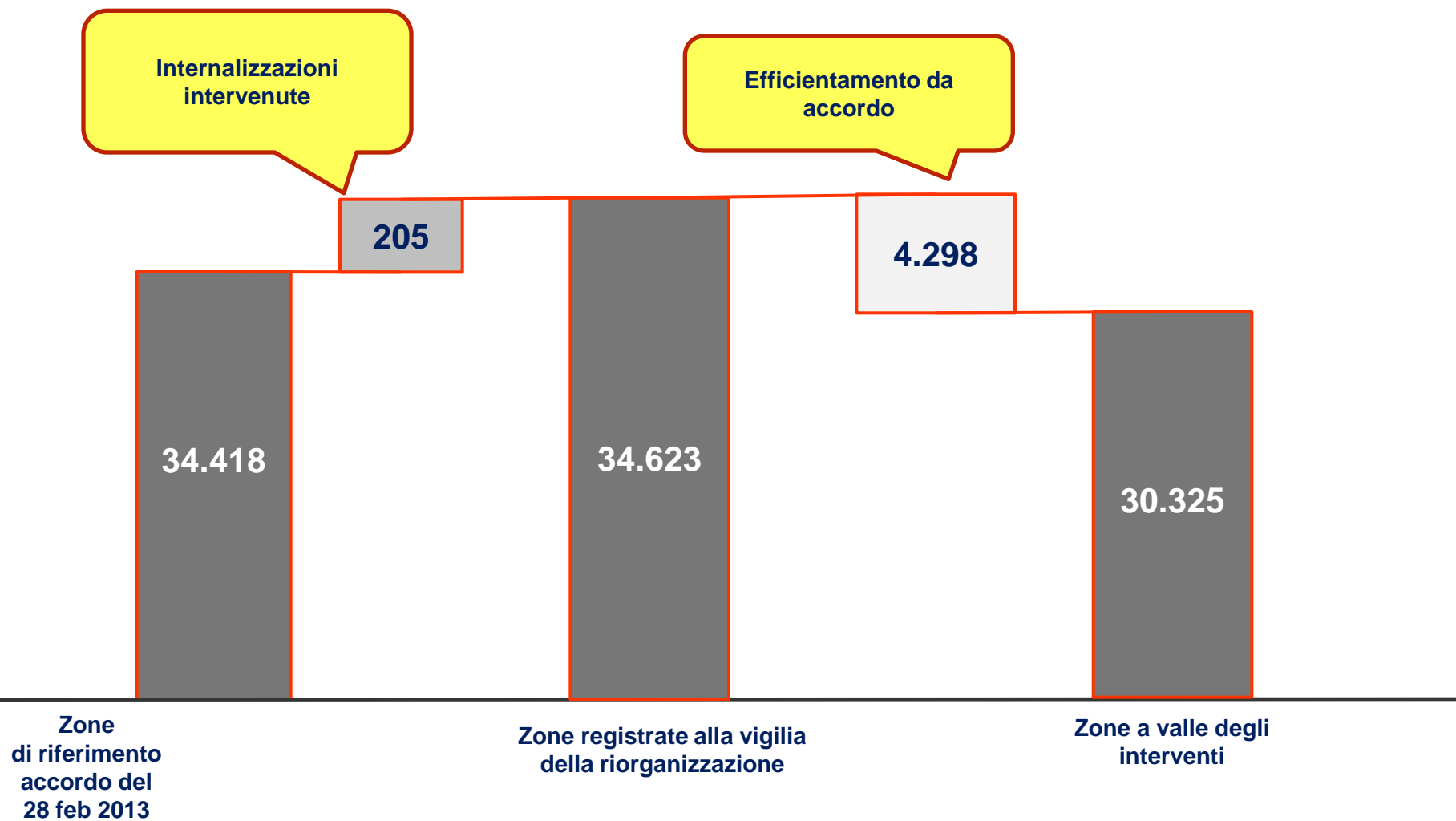
CMP razionalizzati in CMP multiprodotto	4
CMP razionalizzati in CMP specializzati	2
CMP razionalizzati in CP	3



RECAPITO



ZONE + LINEE MERCATO



La razionalizzazione delle zone è avvenuta toccando tutte le zone e tutti i Centri di Distribuzione, in 7 step di riorganizzazione:

STEP	DATA
1°	10-giu-13
2°	24-giu-13
3°	08-lug-13
4°	22-lug-13
5°	09-set-13
6°	23-set-13
7°	07-ott-13



CENTRI PRE RIORGANIZZAZIONE

Tipo	N.
CDM	70
CD	834
PDD	1.868
Totale	2.772

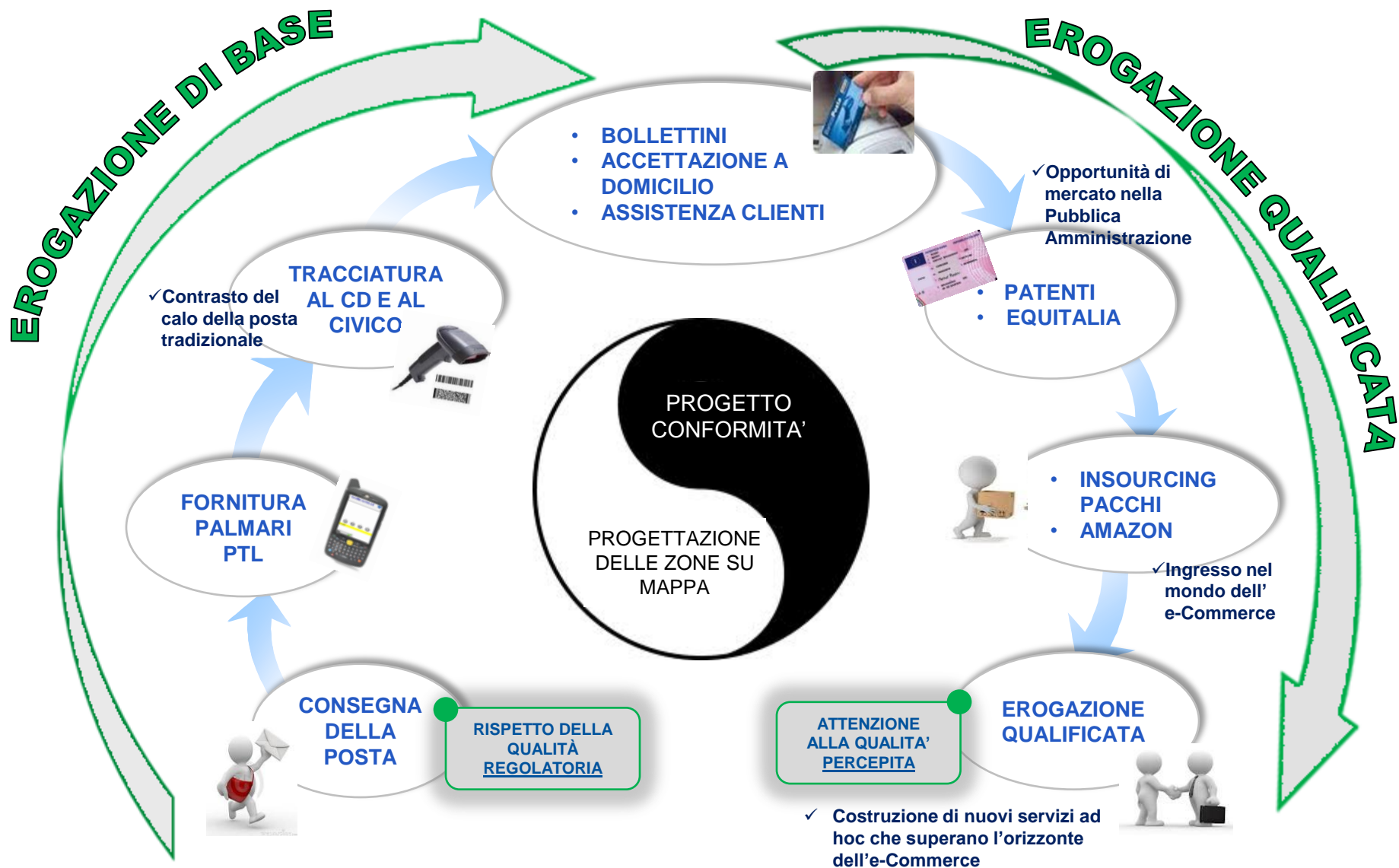


CENTRI POST RIORGANIZZAZIONE

Tipo	N.
CDM	62
CD	841
PDD	1.609
Totale	2.512

La riorganizzazione ha determinato l'accorpamento di 259 PDD





LE LINEE GUIDA DELLA CRESCITA



Modalità di comunicazione alternative cannibalizzano il mercato postale tradizionale (*e- substitution*)

Nuovi canali di comunicazione

Minori investimenti in comunicazione da parte delle aziende

Congiuntura economica

La concorrenza guadagna quote di mercato attraverso strutture flessibili di costo. Rilevanti vincoli di natura regolamentare

Liberalizzazione e Regolamentazione

Evoluzione del mercato

Nuove esigenze dei clienti speditori: tracciatura e rendicontazione delle spedizioni e servizi di micrologistica customizzati.

Nuove esigenze dei clienti ricevitori: servizi a domicilio e recapito concordato

Pubbliche Amministrazioni

Informatizzazione e riduzione della capacità di spesa delle PAC e delle PAL e continua ricerca di soluzioni "a basso costo"

e - commerce

Progressiva crescita dell' e-commerce e conseguente incremento della domanda di servizi di consegna di piccoli pacchi



EFFICIENZA

- Adeguare l'assetto logistico agli attuali flussi di corrispondenza (-35% negli ultimi 5 anni)

EFFICACIA & QUALITA'

- Aumentare il focus sulla qualità del servizio erogato e sulla qualità percepita introducendo, ad ogni livello organizzativo, figure specialistiche dedicate.
- Assicurare assistenza ai clienti Business e sviluppare iniziative di customer service attraverso i social network (Twitter e Facebook) per la clientela retail.

INNOVAZIONE & SVILUPPO

- Favorire l'evoluzione del ruolo del portalettere attraverso il potenziamento dell'infrastruttura tecnologica del «postino telematico», che consente la tracciabilità della corrispondenza e l'erogazione di servizi «qualificati » e di prossimità

CONFORMITA'

- Incrementare la conformità operativa delle strutture di recapito





Incrementare la qualità percepita e migliorare la customer experience offerta ai nostri clienti; innovazione tecnologica per arricchire i servizi «base»

Qualità regolatoria



Puntualità, velocità, ed affidabilità

Qualità percepita

Reputation



Riduzione inesitate



Stabilire e coltivare relazioni forti con tutti gli stakeholders



Presidio canali di social network



Controllo della Qualità con il supporto di strumenti tecnologici (dai controlli a campione alla misurazione dei singoli pezzi)



Rispetto per l'ambiente

Qualità business

Erogare servizi a valore aggiunto a completamento del servizio di base



Utilizzo del palmare e tracciatura in tutte le fasi del processo (con possibilità di georeferenziazione del punto di consegna)



Assistenza dedicata e specializzata per i Clienti Business



Servizi di tracciatura e realizzazione sistemi di monitoraggio e reporting spedizioni di posta indescritta e descritta per i grandi clienti



Rafforzare l'erogazione dei servizi a domicilio e dei servizi per la pubblica amministrazione; posizionarsi nei mercati emergenti della micrologistica distributiva.

Innovazione servizi tradizionali

Chiamami



Pagamento bollettini con palmare



Accettazione a domicilio



Servizi innovativi/e-gov



Erogazione qualificata (es. consegna e ritiri di beni e documenti, dematerializzazione, etc..)



Erogazione servizi integrati e per la PA
Messo Notificatore

Mercati emergenti



Integrazione logistica pacchi



E-commerce





...le fondamenta su cui costruire il futuro

Garantire che tutte le strutture operino nel rispetto delle linee guida e delle policy aziendali con modalità standardizzate ed uniformi a livello nazionale

Figure professionali dedicate alle verifiche dei processi

Direttrice organizzativa

Direttrice operativa

- Verifiche interne
- Manuale operativo recapito
- Sistema unico per la gestione delle disposizioni operative

CONFORMITA'

- Comunicazione
- Formazione
- Coinvolgimento

- Evoluzione carte di controllo sfruttando le piattaforme di tracciatura dei flussi di corrispondenza
- Cruscotti per il pre-advising dei flussi in arrivo e per il monitoraggio di attività specifiche

Direttrice tecnologica

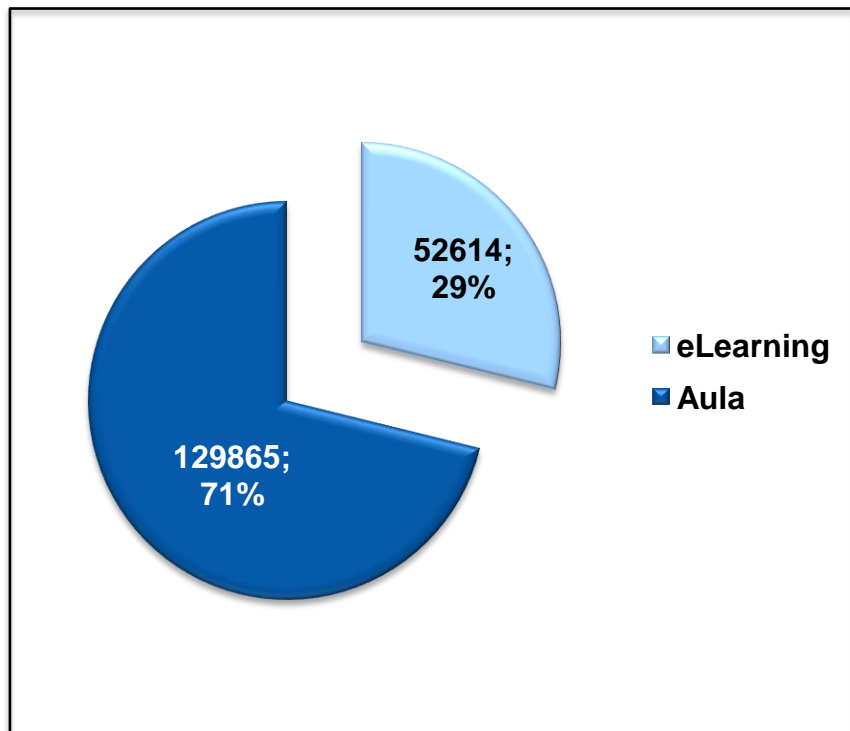
Direttrice gestionale



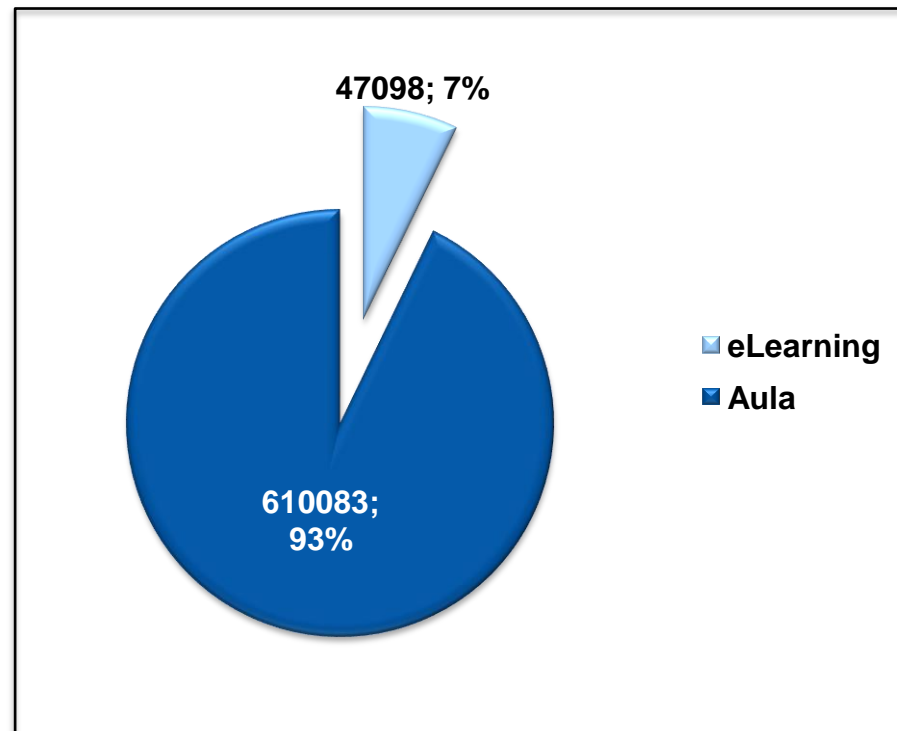
FORMAZIONE



Partecipazioni



Ore erogate



Modalità	Partecipazioni		Ore erogate	
	Totali 2012	Cfr 2013/2012	Totali 2012	Cfr 2013/2012
eLearning	114.122	46%	77.527	61%
Aula	87.601	148%	526.125	116%



Figure professionali	Titolo corso	Durata (gg)	Num. edizioni (2013)	Arco temporale di erogazione
Resp.li Qualità e Produzione di RAM	<i>Il Governo della Qualità</i>	4 (2+1+1)	4	14 ott.-12 dic.
Specialisti Qualità di RAM	<i>Strumenti di governo della Qualità</i>	2	2	4 nov.-12 nov.
Operatori Qualità di RAM	<i>Qualità e rilevazione della customer satisfaction</i>	2	5*	6 nov.-13 dic. *
Operatori MQ di CSD	<i>Qualità: strumenti e tecniche di monitoraggio</i>	2	7*	4 nov.-18 dic. *
Capi Squadra Logistico e Traporti di CDM	<i>Logistica distributiva. Gestione flotta e Reti di bacino.</i>	2	3	18 nov.-dic.
Nuovi PTL ASI	<i>Formazione al ruolo per PTL ASI</i>	2+1	19	29 ott.-12 dic.
Coordinatori Servizi Innovativi di ALT	<i>Formazione per Coordinatore Servizi Innovativi/ALT</i>	2	1	16-17 dic.
Professional Servizi Innovativi di RAM	<i>Formazione per Professional Servizi Innovativi/RAM</i>	2	2	gen. 2014

* La formazione proseguirà nel 2014 con l'ulteriore circa 60% del target



