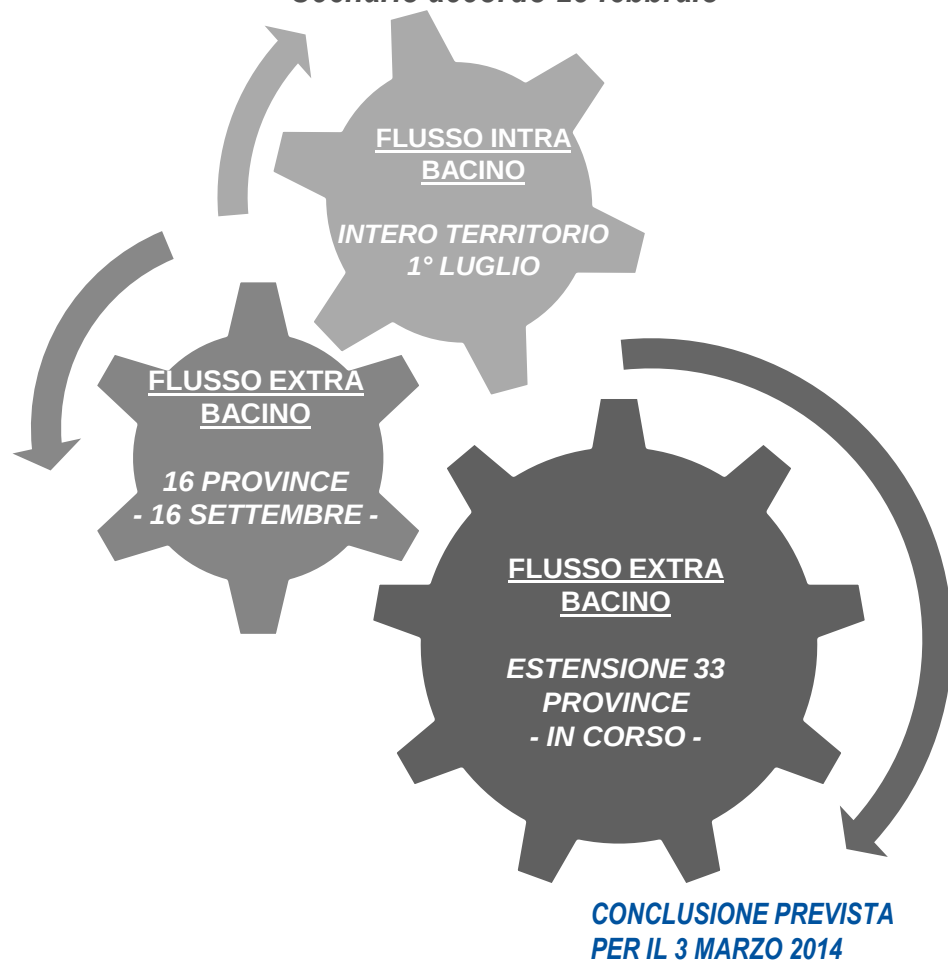


Consegna pacchi per  **amazon.com®**

Scenario accordo 28 febbraio



In linea con lo scenario presentato nell'accordo del 28/2/2013 (paragrafo «Sviluppo e Innovazione»), si è proceduto all'insourcing dei Pacchi – inoltre è in corso di perfezionamento un accordo con Amazon (leader nel settore e-commerce) che prevede, per il trimestre metà novembre 2013 – metà febbraio 2014, la consegna da parte del portalettere dei pacchi a marchio Poste con peso fino a 3 kg e dimensione 50x28x20

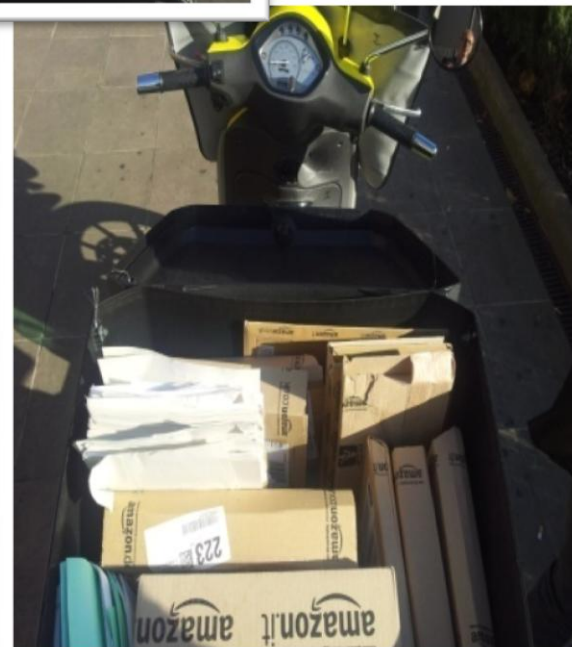
Contesto di riferimento: Condizioni generali del servizio

L'opportunità di svolgere il servizio di consegna dei pacchi per un operatore del e-commerce così importante e visibile, pur se per un periodo di tempo limitato, rappresenta un'occasione di sviluppo e consolidamento di Poste nel settore dei pacchi, fondamentale da cogliere, sfruttando le competenze e le infrastrutture della rete di Servizi Postali e del Gruppo.

- Pick-up Presso il cliente «Amazon»
- Limite di peso: < 3 kg
- Dimensioni massime: (20X28X50) cm
- SLA J+4/J+5
- SLA esito di Consegna 85% (inesitate 15%)
- Unico tentativo di recapito a domicilio
- Nessun servizio accessorio (Assicurazione, Contrassegno, FermoPosta, CasellaPostale, AR, etc.)
- Consegna Inesitati presso 9000 UP dedicati agli inesitati pacchi con giacenza 7 giorni
- Gestione Resi
- Range di codici dedicati
- Aggiornamento quotidiano dello stato delle spedizioni in carico al fine di rendere disponibile ad Amazon le informazioni puntuali per il proprio servizio di customer care
- Tracciabilità delle spedizioni

Caratteristiche del pacco Amazon

- ❑ Peso max: 3 Kg
- ❑ Dimensioni max: cm 50x20x28 (0,028 m3)
- ❑ Peso medio: 1 Kg
- ❑ Dimensioni medie: cm 10x20x28 (0,0056 m3)



ALT	REGIONI	SLA DI RECAPITO	
		J+5	J+4
CENTRO	LAZIO		X
	SARDEGNA	X	
	MOLISE	X	
	ABRUZZO		X
CENTRO 1	TOSCANA		X
	UMBRIA		X
CENTRO NORD	EMILIA ROMAGNA		X
	MARCHE		X
LOMBARDIA	LOMBARDIA		X
NORD EST	FRIULI VENEZIA GIULIA	X	
	TRENTINO ALTO ADIGE	X	
	VENETO		X
NORD OVEST	PIEMONTE		X
	VALLE D'AOSTA	X	
	LIGURIA		X
SUD	CAMPANIA	X	
	CALABRIA	X	
SUD 1	PUGLIA	X	
	BASILICATA	X	
SUD 2	SICILIA	X	

amazon.com®



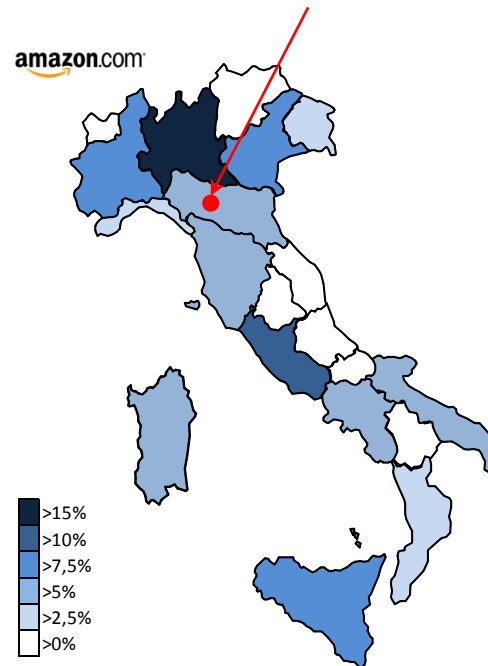
Posteitaliane

Contesto di Riferimento – Stima Volumi

- Nei tre mesi sono previste circa 800K spedizioni mese con un valore massimo giornaliero di 50K .
- Vista la stagionalità di fine anno AMAZON prevede di lavorare nei tre weekend antecedenti il Natale

Regione	%	% Cum
LOMBARDIA	17,3%	17,3%
LAZIO	11,8%	29,1%
VENETO	8,8%	37,9%
PIEMONTE	7,8%	45,7%
SICILIA	7,7%	53,4%
EMILIA ROMAGNA	7,3%	60,7%
CAMPANIA	6,6%	67,3%
TOSCANA	6,2%	73,5%
PUGLIA	5,4%	78,9%
SARDEGNA	5,1%	84,0%
LIGURIA	3,0%	87,0%
CALABRIA	2,9%	89,9%
FRIULI VENEZIA GIULIA	2,5%	92,4%
MARCHE	2,0%	94,4%
TRENTINO ALTO ADIGE	1,9%	96,3%
ABRUZZO	1,4%	97,7%
UMBRIA	1,0%	98,7%
BASILICATA	0,8%	99,5%
MOLISE	0,3%	99,8%
VAL D'AOSTA	0,2%	100,0%

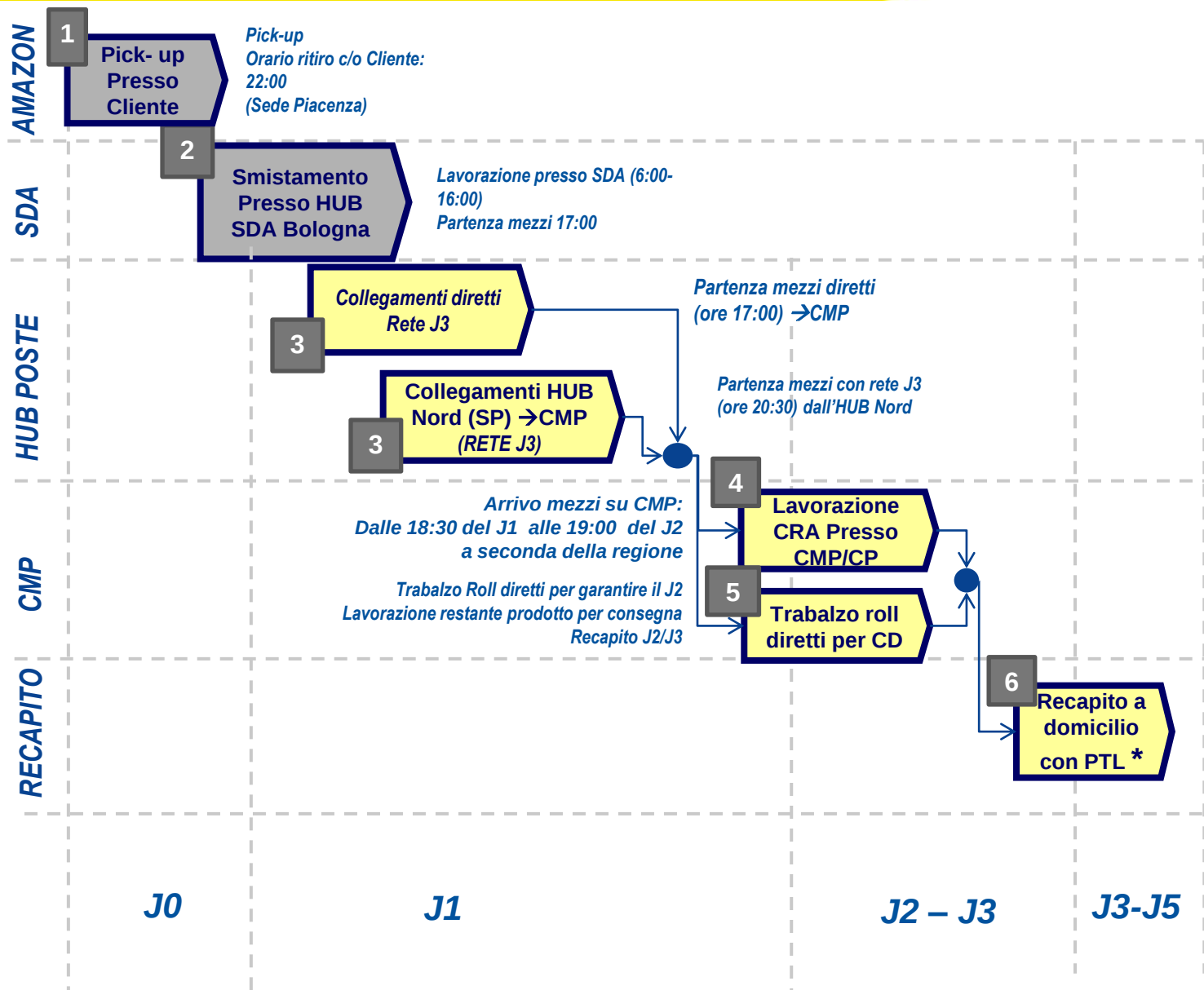
• Forecast 12/2013 : 50K giorno



Citta	%	%Cum
Roma	7,7%	7,7%
Milano	4,2%	11,9%
Torino	2,1%	14,0%
Palermo	1,5%	15,5%
Genova	1,4%	16,9%
Napoli	1,3%	18,2%
Bologna	1,0%	19,2%
Firenze	1,0%	20,2%
Padova	0,9%	21,1%
Cagliari	0,8%	21,9%
Venezia	0,7%	22,6%
Verona	0,7%	23,3%
Bari	0,5%	23,8%
Catania	0,5%	24,3%
Brescia	0,4%	24,7%
Lamezia	0,3%	25,0%
Ancona	0,2%	25,2%

- ➔ Al fine di supportare l'operatività prevista e già testata negli ultimi mesi con le azioni condotte per la distribuzione dei pacchi dei flussi intra ed extra-bacino, si sono definiti:
 - ❑ procedure operative (Operazioni/Trasporti, Recapito e Assistenza Clienti), accompagnate da opzioni operative e azioni preventive da adottare presso i nodi della rete logistica tutta;
 - ❑ un apposito piano di comunicazione e di consolidamento di dettaglio degli aspetti operativi;
 - ❑ refresh formativo (formazione già erogata per i precedenti progetti di internalizzazione pacchi);
 - ❑ modalità di assistenza clienti di dettaglio e specifiche per le esigenze del cliente, particolarmente attento al supporto che deve essere assicurato ai clienti che attendono le spedizioni;
 - ❑ analisi della distribuzione prevedibile dei flussi, al fine di tarare l'organizzazione delle reti nazionali, nell'ambito del processo e dei livelli di servizio attesi
 - ❑ sistemi informativi per il monitoraggio specifico delle spedizioni, per il governo del processo e per garantire la risposta alle esigenze di assistenza al cliente Amazon ed ai destinatari.
- ➔ La distribuzione dei pacchi, effettuata – come già in essere – in analogia con i processi tipici del prodotto raccomandata, sarà assicurata dai portalettere nell'ambito delle volumetrie e dei pesi compatibili con i mezzi in uso sulle zone e con l'eventuale ricorso a tutte le articolazioni di Recapito dei CD.

Processo



* Se non è possibile la consegna, il pacco segue il flusso dei pacchi inesitati J+3

FOCUS

Operazioni / Trasporti

- ❑ Pick up presso sede Amazon (Piacenza) da parte di SDA
- ❑ Smistamento in fase di CRP presso HUB SDA (Bologna)
- ❑ Richieste ripartizioni per i CMP/CP e per i CD a maggior traffico
 - 63 CD diretti (Solo tralalzo presso CMP)
 - 24 in mix di Bacini ai nodi Operazioni (che effettuano smistamento)
- ❑ Trasporto verso CMP/CP con collegamenti diretti di Rete J+3 e/o tramite Hub Nord SP(Rete J+3).
- ❑ Smistamento in fase di CRA presso CMP/CP
- ❑ Consegna al recapito dalla fascia A del J+2
- ❑ *Utilizzo sistema Tracking & Tracing per la tracciatura dei pacchi*

In considerazione della attuale logistica di SP, l'ubicazione della sede del Cliente e le lavorazioni di SDA gli SLA di consegna del prodotto alle strutture del Recapito possono essere divise in due macro-raggruppamenti:

Elenco dei CMP per i quali il prodotto è in ingresso in J1 (invio al Recapito entro il cut-off Fascia A/B J2)

MILANO BORROMEO
ROMA FIUMICINO
TORINO
BOLOGNA
BRESCIA
VENEZIA
FIRENZE
PADOVA
VERONA
MILANO ROSERIO
GENOVA
ANCONA

Elenco dei Centri di Smistamento per i quali il prodotto è in ingresso in J2 (invio al Recapito entro il cut-off Fascia A/B J3)

BARI
CATANIA
NAPOLI
PESCARA
LAMEZIA TERME
PISA
PERUGIA
UDINE
BOLZANO
NOVARA

* Cagliari e Palermo arrivo previsto mezzi in J3. **Consegna prevista in J4.**

Focus Operazioni/Trasporti - CD DIRETTI

Centro di distribuzione	CMP di riferimento
ANCONA RECAPITO MARCONI	CMP Ancona
BERGAMO RECAPITO BUTTARO	CMP Brescia
BOLOGNA RECAPITO EMILIA LEVANTE	CMP Bologna
BOLOGNA RECAPITO EMILIA PONENTE	CMP Bologna
BOLOGNA RECAPITO NORD	CMP Bologna
BOLOGNA RECAPITO ROVERI	CMP Bologna
BRESCIA RECAPITO DALMAZIA	CMP Brescia
BUSTO ARSIZIO RECAPITO	CMP Milano Roserio
CATANIA RECAPITO ALLA RENA	CMP Catania
CINISELLO BALSAMO RECAPITO	CMP Milano P. Borromeo
COMO RECAPITO GALLIO	CMP Milano Roserio
FIRENZE RECAPITO CAMPO DI MARTE	CMP Firenze
FORLI' RECAPITO VOLTA	CMP Bologna
GENOVA RECAPITO ORSINI	CMP Genova
GENOVA RECAPITO TERRALBA	CMP Genova
LATINA RECAPITO MAMELI	CMP Roma FCO
MILANO RECAPITO BAGGIO	CMP Milano P. Borromeo
MILANO RECAPITO BOVISA	CMP Milano P. Borromeo
MILANO RECAPITO CENTRO	CMP Milano P. Borromeo
MILANO RECAPITO CORVETTO	CMP Milano P. Borromeo
MILANO RECAPITO ISOLA	CMP Milano P. Borromeo
MILANO RECAPITO LAMBRATE	CMP Milano P. Borromeo
MILANO RECAPITO PRECOTTO	CMP Milano P. Borromeo
MILANO RECAPITO TICINESE	CMP Milano P. Borromeo
MIRANO	CMP Venezia
MODENA RECAPITO NORD	CMP Bologna
MODENA RECAPITO SUD	CMP Bologna
MONCALIERI RECAPITO	CMP Torino
MONZA RECAPITO	CMP Milano P. Borromeo
NOVARA RECAPITO MONTEROSA	CMP Novara
PAVIA RECAPITO BRAMBILLA	CMP Milano P. Borromeo
PISA RECAPITO OSPEDALETTO	CP Pisa

Centro di distribuzione	CMP di riferimento
REGGIO CALABRIA RECAPITO NORD	CMP Lamezia
ROMA RECAPITO ACILIA	CMP Roma FCO
ROMA RECAPITO APPIO	CMP Roma FCO
ROMA RECAPITO BELSITO	CMP Roma FCO
ROMA RECAPITO BRAVETTA	CMP Roma FCO
ROMA RECAPITO CINECITTA' EST	CMP Roma FCO
ROMA RECAPITO ESQUILINO	CMP Roma FCO
ROMA RECAPITO EUR	CMP Roma FCO
ROMA RECAPITO LAURENTINO	CMP Roma FCO
ROMA RECAPITO LIDO DI OSTIA DEL GRECO	CMP Roma FCO
ROMA RECAPITO MONTESACRO	CMP Roma FCO
ROMA RECAPITO OSTIENSE	CMP Roma FCO
ROMA RECAPITO PRATI	CMP Roma FCO
ROMA RECAPITO TIBURTINO SUD	CMP Roma FCO
ROMA RECAPITO TRULLO	CMP Roma FCO
SIENA RECAPITO SCLAVO	CMP Firenze
TORINO RECAPITO GROSSETO	CMP Torino
TORINO RECAPITO MARSIGLI	CMP Torino
TORINO RECAPITO MONTEVERDI	CMP Torino
TORINO RECAPITO NIZZA	CMP Torino
TORINO RECAPITO REISS ROMOLI	CMP Torino
TORINO RECAPITO TAZZOLI	CMP Torino
TREVISO RECAPITO DUCA D'AOSTA	CMP Venezia
TRIESTE RECAPITO CASALE	CMP Venezia
UDINE RECAPITO EUROPA	CP Udine
VARESE RECAPITO BELFORTE	CMP Milano Roserio
VENEZIA RECAPITO MESTRE	CMP Venezia
VENEZIA RECAPITO SAN MARCO	CMP Venezia
VERONA RECAPITO VIVIANI	CMP Verona
VERONA RECAPITO VIVIANI BIS	CMP Verona
VICENZA RECAPITO SAN LAZZARO	CMP Padova

Schema orientativo, soggetto a progressivi affinamenti

Posteitaliane

FOCUS

Recapito

In fase di alimentazione presso i CD arriveranno :

- ☐ Dispaccio Assicurate
- ☐ Dispaccio Raccomandate
- ☐ Dispaccio Pacchi:
 - Pacchi a marchio Posteitaliane: flusso intrabacino
 - Pacchi a marchio Posteitaliane : flusso extrabacino
 - Pacchi Promopacco “Amazon”

Centro di Distribuzione

Banchina

1. Arrivo del prodotto nel Centro di Distribuzione
2. Verifica e scambio di firma su Cedola di Scambio
3. Verifica, tracciatura (codice HU*) e chiusura arrivo su ICC
4. Trasferimento del prodotto all'area Lavorazioni Interne della Posta Registrata e Pacchi

L.I. Posta Registrata

1. Controllo gabbia in ingresso tramite scansione codice sigillo * su T&T
2. Scansione di ogni singolo pacco
3. Formazione mazzetto PTL in MIX (Posta Registrata e Pacchi)
4. Stampa Mod.28Aut in MIX (Posta Registrata e Pacchi)
5. Consegna del mazzetto PTL e del Mod.28 Aut ai Portalettere

PTL/LM

1. Ritira mazzetto PTL e Mod.28Aut
2. Acquisisce oggetti sul Terminale Portalettere (per i PTL dotati di Terminale Portalettere) e verifica Mod.28Aut
3. Sequenzia il prodotto e esce per il giro delle consegne

* Il codice dell'HU ed il codice del sigillo sono coincidenti

Centro di Distribuzione**PTL/LM****L.I. Posta Registrata****Consegna OK****Consegna KO**

1. Ritira firma liberatoria su Lettera Di Vettura
2. Notifica esito di consegna con Terminale Portalettere (per i PTL dotati di Terminale Portalettere)
3. Ritira firma liberatoria su Mod.28 Aut (per i PTL privi di Terminale Portalettere)

Destinatario assente ("INESITATI"):

1. Notifica su Terminale Portalettere dell'esito di consegna (per i PTL dotati di Terminale Portalettere)
2. Rilascio Mod.26:
 - ✓ Stampato da Terminale Portalettere, per PTL dotati di Terminale Portalettere
 - ✓ Cartaceo, per i PTL privi di Terminale Portalettere
3. Dichiarazione esito, data e ora su pacco e su Lettera Di Vettura.

Destinatario sconosciuto/trasferito, rifiutato, deceduto, indirizzo errato/incompleto* ("RESI"):

1. Notifica su Terminale Portalettere dell'esito di consegna (per i PTL dotati di Terminale Portalettere)
2. Dichiarazione esito, data e ora su Mod.28Aut (per i PTL privi di Terminale Portalettere)
3. Dichiarazione esito, data e ora su pacco e su Lettera Di Vettura.

1. Ritira Mod.28 Aut firmati
2. Ritira Ticket stampati da Terminale Portalettere
3. Ritira Pacchi non consegnati
4. Notifica dell'esito di consegna e di mancata consegna (per i Centri di Distribuzione privi di Terminale Portalettere)
5. Predisporre l'invio agli UFI** dei pacchi "INESITATI"
6. Predisporre l'invio al CMP dei pacchi "RESI"

*A differenza del prodotto Home Box, il PromoPacco non prevede l'invio agli U.P. dei pacchi non consegnabili per indirizzo errati/incompleto

** Uffici Postali Inesitate



Garantire il controllo, il supporto ed il presidio di tutte le fasi del processo sull'intera catena logistica , attivando eventuali interventi di recupero sulle ALT che presentano scostamenti dagli SLA di consegna.

Interfaccia comunicazione

AMAZON

SDA (Assistenza Clienti)



Presidio SP per Amazon
(Customer Operation)

Operazioni

Trasporti

Recapito

Qualità

Richiesta di intervento sui CMP e HUB SDA

Richiesta di intervento per trasporti straord., gestione eventi critici

Richiesta di intervento sui CD Eventi ordinari/strard.

Monitoraggio Performance E2E Report settimanale



Presidio di ALT *
in ambito qualità
di alt

Presidio ALT Amazon

Operazioni Trasporti Recapito Qualità

Presidio ALT Amazon

Operazioni Trasporti Recapito Qualità

Presidio ALT Amazon

Operazioni Trasporti Recapito Qualità

Presidio ALT Amazon

Operazioni Trasporti Recapito Qualità

- ❑ L'interfaccia con il cliente è garantita da SDA
- ❑ Il presidio da parte di Poste Italiane è garantito dalle strutture di Operazioni, Trasporti, Recapito e Qualità, che gestiranno le varie situazioni in base agli ambiti di competenza e si interfaceranno con le strutture di ALT in caso di necessità.