

Servizi Postali



Incontro con le OO.SS.

Roma, 17 Settembre 2009

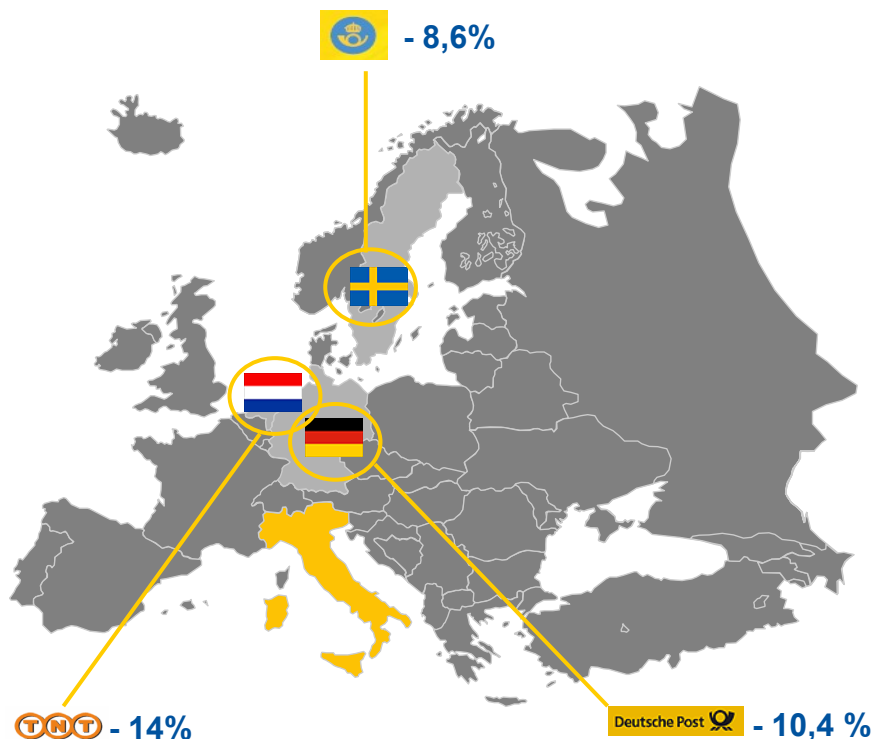
- ➔ Il contesto internazionale e nazionale
- ➔ I nodi logistici – le lavorazioni nei CMP a supporto del Recapito
- ➔ L'attuale organizzazione del Recapito e le sue evoluzioni
- ➔ Nuova organizzazione dei Servizi Postali

- Il contesto internazionale e nazionale
- I nodi logistici – le lavorazioni nei CMP a supporto del Recapito
- L'attuale organizzazione del Recapito e le sue evoluzioni
- Nuova organizzazione dei Servizi Postali

Il mercato postale internazionale: trend tendenziale

I ricavi per Poste Italiane sono coerenti con la contrazione di quelli degli ex monopolisti nei paesi europei confrontabili

Perdita di Quota di mercato in Volume degli ex monopolisti
dall'avvio della liberalizzazione*



Benchmark

- I principali operatori internazionali stimano per il futuro una **contrazione annua dei volumi di mercato tra il 3% e il 5%**
- Nel progredire della liberalizzazione, la **quota** in volume **degli ex monopolisti si è ridotta tra 1,2 e 3,6 punti percentuali all'anno**

Italia

- È possibile ipotizzare un **calo inerziale del mercato tra il 2% e il 3% all'anno** (si stima un -1% / -3% per la digitalizzazione e -1% / -2% per calo dei consumi)
- La liberalizzazione ha già determinato per Poste Italiane una perdita di quota di mercato (-6,3% in valore), che **si potrà ridurre ulteriormente di circa 1 punto percentuale all'anno** (-3 p.p. al 2012) e quindi al massimo fino al 90%, in linea con gli altri paesi europei

Nel triennio 2010-2012 è possibile ipotizzare, in conseguenza del calo del mercato e della riduzione della quota di mercato, un calo inerziale compreso tra il 3% e il 4% annuo

*Quote Posta Indirizzata

Fonte: Ecorys, UPU, analisi Marketing SP, E&Y

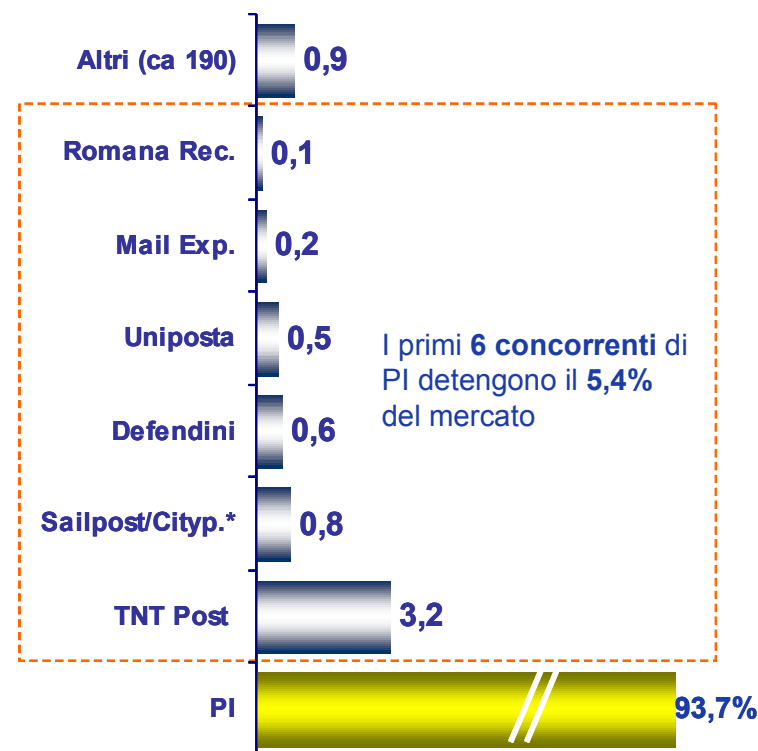
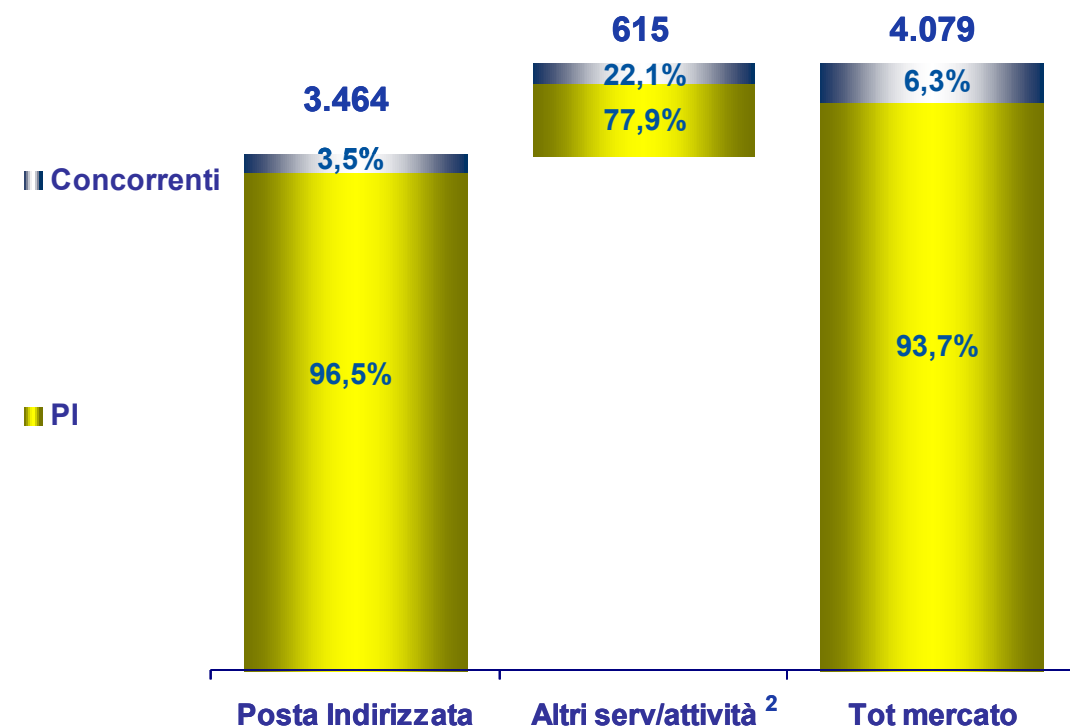
SP - BOZZA

Posteitaliane

Il mercato postale in Italia: anno 2008

Ricavi del mercato postale (mln € - 2008)¹

Quote di mercato (%)



- ✓ Il mercato postale in Italia vale, nel suo complesso, circa 4,1 mld € (anno 2008). L'85% è relativo ai prodotti di corrispondenza di tipo tradizionale (posta indirizzata). Sul totale del mercato, PI detiene una quota del 93,7%

TM Il mercato è relativo unicamente agli operatori postali e considera solo i ricavi da clienti finali. Per PI si considerano i soli ricavi (da mercato) di **Poste Italiane SpA** (escluso **Postel**)

TM DM Non Indirizzato, Servizi Integrati, Pre-postalizzazione, Imbustamento, Servizi Digitali (ROL, GED),

Ricavi al netto degli interscambi tra operatori postali (circa 80 € mln); fatturato Poste Italiane 2008 perimetro IAS (inferiore di 38 € Mln rispetto al totale)

Fonte: stime ed elaborazioni interne ServiziPostali/Marketing su dati di bilancio, ricerche interne, ipotesi modellistiche microeconomiche

Liberalizzazione: i mercati già liberalizzati riferimenti 2008



- Il mercato postale **britannico** è stato **liberalizzato** nel **2006**. La competizione sul mercato mail avviene prevalentemente in modalità **access** (accesso di concorrenti in punti definiti della rete di Royal Mail che provvede alla consegna ai clienti finali)
- Nel **2008 Royal Mail** deteneva una **quota** pari al **73%** sul **mercato end to end***



- Il mercato postale **svedese** è già completamente liberalizzato dal **1993**
- **City Post**, principale competitor dell'operatore dominante, attivo solo in aree urbane con consegna solo 2 gg. alla settimana, detiene **circa l'8%** di **quota di mercato**



- Il mercato postale **tedesco** è stato pienamente **liberalizzato** nel gennaio **2008**. Alcuni segmenti (tra cui la distribuzione editoriale), erano già liberalizzati
- Nel **2006** l'operatore nazionale deteneva una quota di mercato di circa il **90%**, **diminuita all'87,7%** nel 2008. Nello stesso anno, a seguito dell'**introduzione della legge sul minimo salariale**, PIN, principale concorrente di DP-DHL, **ha deciso di uscire dal mercato**. Il nuovo assetto competitivo ha permesso a DP-DHL di **recuperare quote** di mercato **nei primi mesi del 2009**








- Il mercato postale **olandese**, già aperto per alcuni segmenti (tra cui DM e ITZ outbound), è stato di recente (aprile del **2009**) completamente **liberalizzato**. Contemporaneamente TNT ha iniziato un percorso di concertazione con i sindacati relativamente ai livelli salariali e alle garanzie occupazionali
- Nel 2008, la **quota di mercato** dell'operatore nazionale olandese si è attestata intorno all' **86%**.

- ✓ Nei mercati europei nei quali il processo di liberalizzazione si è pienamente concluso, la quota di mercato dell'operatore dominante si è attestata, in due/tre anni, intorno al 90% (fatta eccezione *per Royal Mail* il cui modello di liberalizzazione, basato sulla possibilità di accesso direttamente nel recapito da parte dei concorrenti, ha fortemente penalizzato la stessa Società).










*) I volumi di Royal Mail non includono quelli recapitati per conto dei concorrenti. Non si considera la posta non indirizzata

Fonte: Ecorys, Main developments in the postal sector (2006-2008), UPU;

Tutti gli operatori stanno realizzando ricavi e volumi in forte ribasso

Operatore	
	<ul style="list-style-type: none"> → Le previsioni sono di calo strutturale fino al 2012, stimato al 6% annuo → Volumi 1° semestre 2009 -6%; è prevista un'ulteriore contrazione nel 2° semestre 2009
	<ul style="list-style-type: none"> → Ricavi 1° semestre 2009 -9% → Volumi 1° semestre 2009 -14,3% → Dismette le caselle postali che non raccolgono almeno 25 pezzi al giorno
	<ul style="list-style-type: none"> → Non ancora disponibili dati sui volumi 08-09; il risultato del Gruppo nei primi 9 mesi (Mar-Dic 08) è positivo per ricavi (+3%) ed ebit (+57%) → Per il 2009 si prevede comunque un calo dei volumi, intorno al -7%
ITELLA (Finlandia)	<ul style="list-style-type: none"> → Ricavi 1° semestre 2009 -9,4% → Volumi 1° semestre 2009 -9%, DM -16%
	<ul style="list-style-type: none"> → Ricavi 1° semestre 2009 -3%; → Volumi 1° semestre 2009 -7%
	<ul style="list-style-type: none"> → Ricavi 1° semestre 2009 -6,7% nonostante il principale concorrente abbia dismesso le attività in seguito alla regolamentazione del contratto di lavoro di settore → Volumi 1° semestre 2009 -3,6%, DM -8,3%

I volumi del primo semestre 2009 sono inferiori del 10% rispetto al primo semestre del 2008

AREE DI BUSINESS *	I semestre 2008	I sem 2008 - %	I semestre 2009	I sem 2009 - %	DELTA %
POSTA INDESCRITTA	1.670	49,5%	1.502	49,5%	 -10%
POSTA DESCRITTA	146	4,3%	149	4,9%	 2%
DIRECT MARKETING	700	20,7%	610	20,1%	 -13%
SERVIZI INTEGRATI	23	0,7%	33	1,1%	 45%
SERVIZI PER L'EDITORIA	505	15,0%	452	14,9%	 -10%
SERVIZI DIGITALI	9	0,3%	8	0,3%	 -5%
POSTA NON INDIRIZZATA	319	9,5%	276	9,1%	 -14%
SERVIZI DI BASE	3	0,1%	2	0,1%	 -43%
TOT RIC DA MERCATO	3.374	100%	3.032	100%	 -10%

Fonte: Poste Italiane analisi Marketing su dati SP- Amministrazione e Controllo
Volumi mln/pz

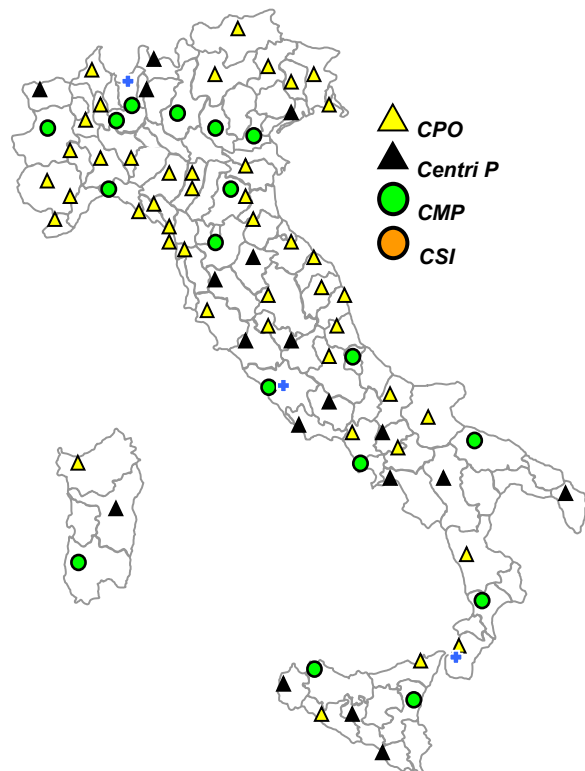
SP - BOZZA

Posteitaliane

- Il contesto internazionale e nazionale
- I nodi logistici – le lavorazioni nei CMP a supporto del Recapito
- L'attuale organizzazione del Recapito e le sue evoluzioni
- Nuova organizzazione dei Servizi Postali

Evoluzione dei nodi logistici: la rete dal 2005 ad oggi

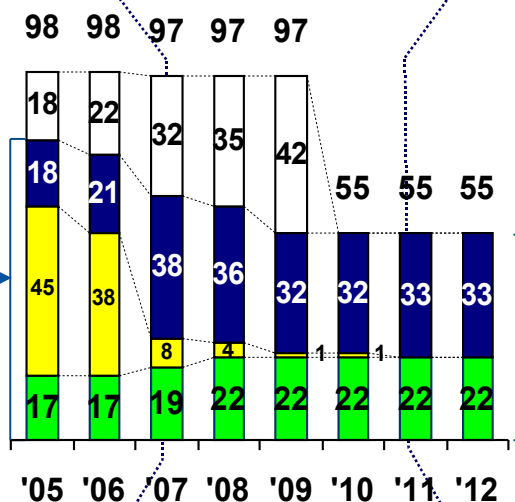
Centri fine 2005



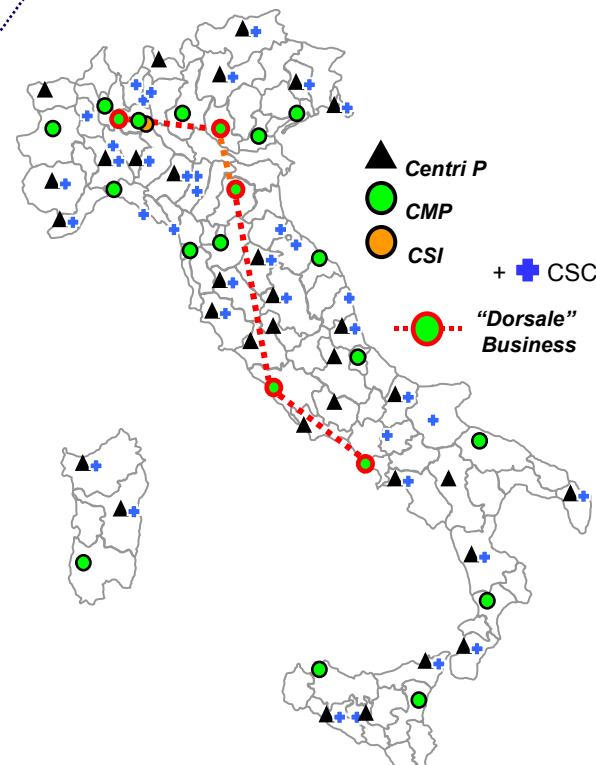
- 17 CMP
 - 45 CPO (di cui 1 CSC)
 - 18 Centri P
 - 18 CLR (di cui 1 CSC)
- Tot CSC: 2 + 1 Postel + 1 Trastevere

2005 - 2012

Centri di Rete con attività di smistamento



Centri fine 2012



- 17 CMP/CSC di cui 1 CSI/CMP
- 5 CB/CSC (Dorsale Business)
- 33 Centri P

CSC: 68 + 1 Postel

Attivazione dorsale business

Posteitaliane

Evoluzione dei nodi logistici: lo sviluppo del modello

Da un Modello guidato da standard di servizio
Posta Prioritaria....

2009

2010

2011

2012

2013

Modello attuale

ILLUSTRATIV
A

-  CMP
-  Posta Business
-  Posta Prioritaria
-  **Assetto dei Centri meccanizzati guidato da esigenze di presidio segmento Prioritaria e rispetto relativi standard di servizio (j+1)**

Modelli Intermedi

Implementazione progressiva

Sviluppo "Dorsale Business"

ILLUSTRATIV
A

-  CMP
-  Posta Business
-  Posta Prioritaria
-  **Posta Business concentrata su 5 Nodi ad elevata industrializzazione, per un presidio dedicato e competitivo**

....ad una configurazione flessibile e robusta
rispetto ad ulteriori variazioni della domanda ed
ottimale per lo sviluppo di nuovi prodotti/servizi

Azioni

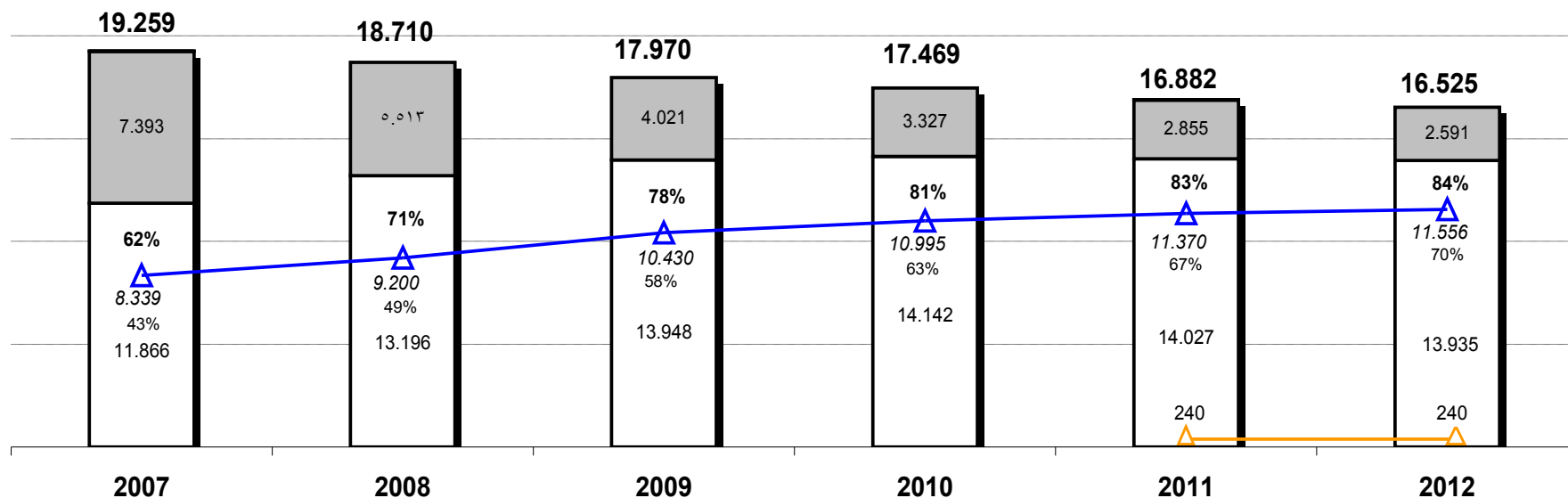
Bilanciamento della Capacità Produttiva disponibile, attraverso:

- ✓ Progressivo **Accentramento volumi Business**
- ✓ **Ampliamento/Adeguamento** delle infrastrutture industriali


P+M



Formato P+M

'000 Pz/gg



Nell'orizzonte di piano è prevista una costante riduzione dei volumi.
 Attraverso il continuo incremento del livello di meccanizzazione dei prodotti (soprattutto sul segmento Posta Business di formato M) si determinerà un aumento del numero di oggetti ripartiti meccanicamente e smistati per il singolo PTL

 Lavorazione Manuale
 Lavorazione Meccanizzata

 Sequencing (formato P)
 PTL

OGGETTI RIPARTITI IN MACCHINA CON FINALIZZAZIONE AL PTL

<i>Formato P – Pezzi/gg</i>	9.530.000 +
<i>Formato M – Pezzi/gg</i>	900.000 =
<i>Totale Pezzi/gg</i>	10.430.000

I FATTORI TECNICI DI DISALLINEAMENTO SONO DETERMINATI DA:

1. Disguido meccanico ed operativo
2. Qualità indirizzo
3. Toponomastica
4. Repertori GEOPOST

Valore dei disguidi \cong - 4/5%

IL RIPARTITO EFFETTIVO '09 (al netto dei fattori tecnici di disallineamento): circa 10.000.000 pezzi/gg

Fattori tecnici di disallineamento: Disguido meccanico ed operativo

Cause

Disguido meccanico:

riconducibile essenzialmente al fenomeno della “doppia estrazione” (due o più oggetti che rimangono attaccati durante tutto il processo di lavorazione all’interno della macchina) e alla fuoriscita di oggetti dagli organi meccanici di movimento

Azioni di miglioramento

Tecnologiche

Aggiornamento degli impianti di smistamento attraverso installazione di moduli meccanici e funzionalità sw aggiuntive in grado di minimizzare il rischio “disguido meccanico”:

- nuovi estrattori e singolarizzatori per ridurre le doppie estratte;
- “botole motorizzate” per ridurre le dispersioni.

Operative:

Manutenzione predittiva

- Verifica continua dello stato di usura e del corretto funzionamento degli organi meccanici attraverso l’ **Operatore Controllo Prestazione Impianti (OCPI)** il cui compito è appunto quello di eseguire controlli e verifiche prestazionali on process “e quindi di richiedere, prima che si verifichi l’anomalia, l’intervento dei manutentori.

Cause

Disguido operativo:

riconducibile essenzialmente al fenomeno degli errori in fase di ripartizione della corrispondenza (in termini di errata interpretazione dell'indirizzo o di errata compilazione dello stesso), oppure in fase di avviamento dei dispacci di corrispondenza (vengono consolidati e avviati dispacci per destinazioni non coerenti con la destinazione del prodotto contenuto), ovvero:

- ❑ Invio di prodotto su un trasporto non corretto
- ❑ Errata applicazione della etichetta di destinazione.

Azioni di miglioramento

Tecnologiche

Implementazione di tecnologie di tracciatura dei dispacci (RFID) in modo da abilitare i sistemi a controllare e monitorare la corretta associazione:

- ❑ Contenuto;
- ❑ Trasporto;
- ❑ Destinazione.

Il sistema sarà in grado di fornire in tempo reale, all'operatore, che provvede all'avviamento del prodotto, allarmi sulla corretta associazione.

Inoltre, si sono implementati dei sistemi ausiliari allo smistamento "casellari vocali", che sono in grado di fornire indicazioni sulla corretta destinazione degli oggetti postali.

Cause

Tutti i casi in cui **gli indirizzi degli oggetti postali vengono scritti non rispettando le specifiche** (civici scritti in modo errato con postbarra e prefissi non codificati, indicazioni di scala ed interno, CAP scritti prima del civico)

specifiche
Posteitaliane



comportano errori nel riconoscimento e quindi di smistamento:

Indirizzi errati
provenienti dai CMP



SP - BOZZA

Azioni di miglioramento

1. Soluzione a Breve Termine

Sensibilizzazione dei Grandi Clienti per la correzione dei loro data base

2. Soluzione a Lungo Termine:

Svincolare lo smistamento automatizzato dall'interpretazione del blocco indirizzo codificando tutti i civici con un codice alfanumerico.

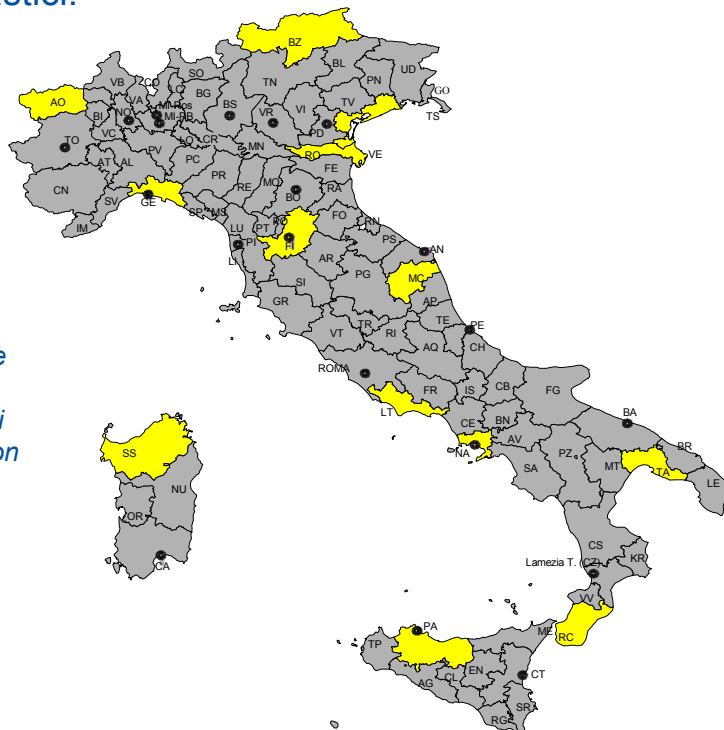
Tale attività di codifica (da effettuare una tantum ed ogni qual volta nasce o viene soppresso un civico) consentirà ai nostri sistemi di smistamento automatizzato di smistare attraverso lettura del codice e quindi con possibilità di errore prossima a zero e con livello di finalizzazione massimo (sequenziazione)

Risulta chiaro che P.I. dovrà rendere disponibile tali codici a tutti i clienti (services, GC, speditori) ,che dovranno inserirlo all'interno del codice 2D (francobollo elettronico)

Posteitaliane

Cause

Esistenza di disguidi reali per quelle realtà con toponomastica particolarmente complessa che possono portare ad un'errata interpretazione dell'algoritmo di riconoscimento (civici con post barra, civici con indicazione rosso/nero, etc...) o, anche, per mancanza di riferimenti toponomastici.



La cartina mostra le realtà per le quali il problema si riscontra con maggiore frequenza

Azioni di miglioramento

- ➔ Individuazione, attraverso l'analisi per singolo CAP, di tutte le realtà in cui si riscontra maggiore difficoltà di riconoscimento.
- ➔ Introduzione per le realtà individuate degli "Alias" che migliorano le performance dell'algoritmo di riconoscimento.
- ➔ Incontri con i Sindaci e con l'ANCI
- ➔ Comunicazione e sensibilizzazione nei confronti dei clienti

Cause

Il non tempestivo aggiornamento del Viario da parte di Portalettere e Capisquadra - con il conseguente disallineamento dei repertori e dei dati in Geopost – Contribuiscono a determinare uno smistamento non affidabile al 100%

Azioni di miglioramento

- Continua sensibilizzazione del middle management
- Sviluppo del nuovo Geopost
- Utilizzo del Terminale Portalettere per la raccolta dei dati

- ❑ Qualora il sistema non riesca a riconoscere il numero civico dell'indirizzo oppure il civico non è presente, al fine di minimizzare la probabilità di disguido, l'oggetto postale viene assegnato al portalettere che, per quell'indirizzo, presenta il maggior numero di punti di recapito.
- ❑ Si sta lavorando affinché, attraverso le azioni di miglioramento prospettate, il ricorso al Portalettere di Default sia sempre più limitato. Si stanno prevedendo piattaforme multiservizi nei CPD, che consentiranno l'integrazione con i processi industriali di smistamento (lavorazione mittenti, lettura codice fluo per individuazione e segnalazione disguidi, tracciatura automatizzata)

ACCETTAZIONE

SMISTAMENTO

RECAPITO

**Prenotazione
Spedizione
On Line**



Distinta
elettronica

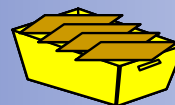
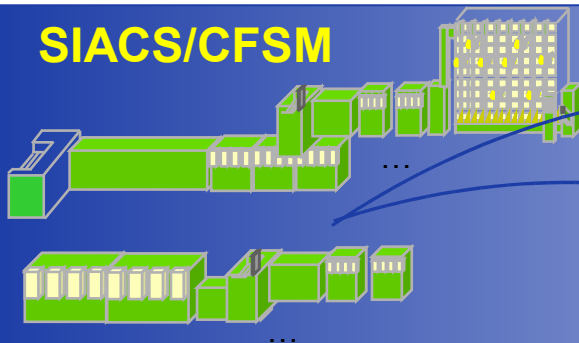
Codice 2D



Spedizione
fisica



SIACS/CFSM



Lettura
codice 2D
del singolo
invio

Associazione
singolo invio
a cassetta o
mazzetto

Tracciatura cassetta o
mazzetto tramite
terminale PTL



Acquisizione
automatica 2D
degli invii contenuti



**Lavorazioni
interne CD**

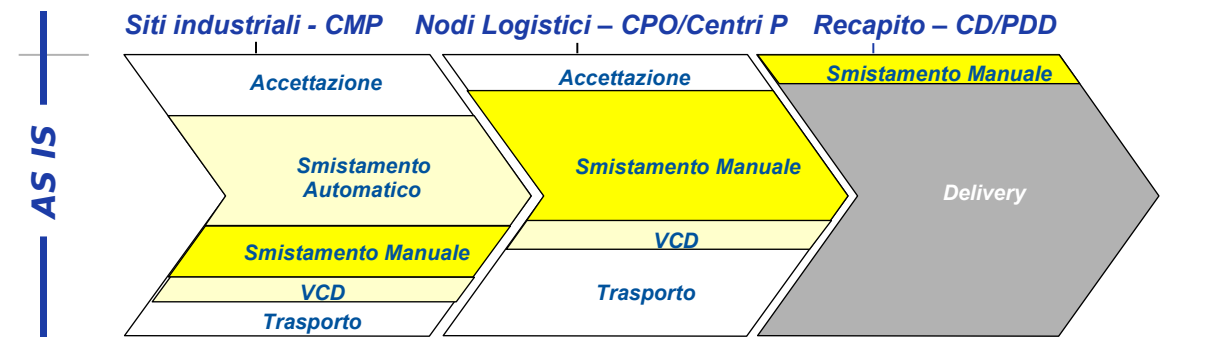


PTL



Posteitaliane

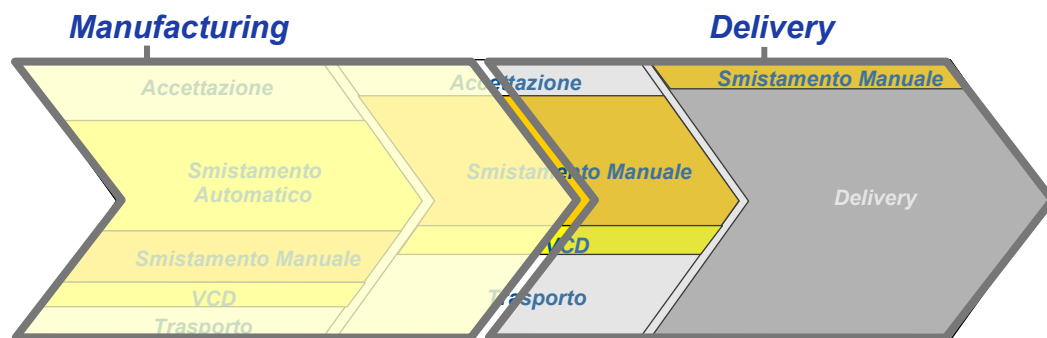
Evoluzione del processo operativo della filiera logistica



AZIONI

- ▶ **Miglioramento continuo ed integrazione attività del perimetro Operations** attraverso le nuove tecnologie (es.: MultiCSC, incremento performance OCR, Telelavoro, Automazione reparti produttivi)
- ▶ **Sviluppare sinergie ed economie di saturazione** attraverso la graduale aggregazione “funzionale” delle attività (es.: empowerment reparti Lav. Manuali 2° Livello per la posta registrata; prime attivazioni di sequencing)
- ▶ Aumentare il livello di finalizzazione degli oggetti **incrementando la ripartizione automatica al PTL e introducendo il sequencing**
- ▶ Indirizzare **quote sempre maggiori di prodotto verso il canale meccanizzato** attraverso il processo di omologazione

orizzonte di
piano



Opportunità

- ▶ Possibilità di innescare nuove **economie di scala**
- ▶ Riduzione numero dei nodi
- ▶ **Sinergie nei siti industriali**
- ▶ Responsabilità diretta sulla realizzazione delle efficienze generate
- ▶ Incremento del livello di controllo del processo
- ▶ **Maggiore flessibilità** nella gestione delle risorse (re-impieghi su ripartizione al PTL e/o “messa in gita” e/o Video Codifica e/o VAS)
- ▶ Gestione turnistica del personale ottimale
- ▶ **Struttura “scalabile”** in funzione delle fluttuazioni della domanda
- ▶ **Gestione manuale delle sole attività di consegna**
- ▶ **Maggiore tempo disponibile/opportunità di VAS gestiti dal PTL**

Posteitaliane

- Il contesto internazionale e nazionale
- I nodi logistici – le lavorazioni nei CMP a supporto del Recapito
- L'attuale organizzazione del Recapito e le sue evoluzioni
- Nuova organizzazione dei Servizi Postali

2006

**250 UDR
ex DCO**

**4.956 UPR
ex DRT**

2009

**599 Centri Primari
di Distribuzione**

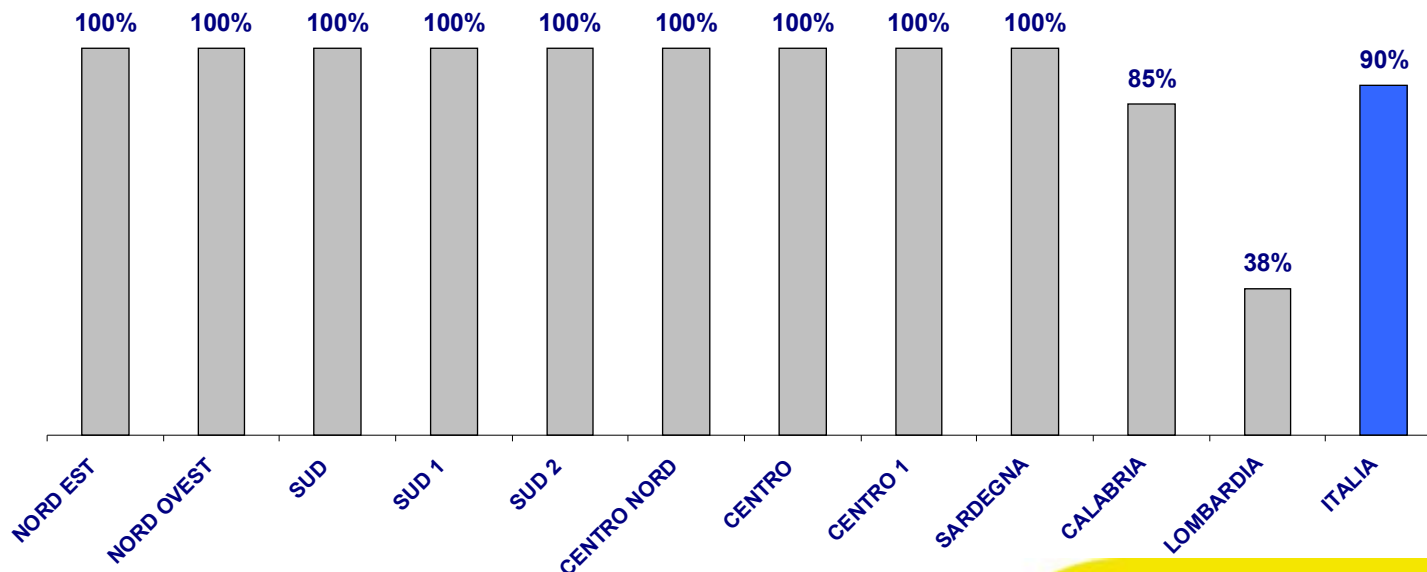
**333 Centri
Secondari di
Distribuzione**

**3.038 Presidi di
Distribuzione***

* Nel corso dell'ultimo anno, sono stati realizzati circa 430 accorpamenti (più gli 800 realizzati nel 2006/2007)

L'attuale organizzazione del Recapito: l'assetto delle ALT

ALT	CD complessivi	CD realizzati	% realizzazione	CD da realizzare
NORD EST	103	103	100%	0
NORD OVEST	120	120	100%	0
SUD	61	61	100%	0
SUD 1	68	68	100%	0
SUD 2	74	74	100%	0
CENTRO NORD	112	112	100%	0
CENTRO	99	99	100%	0
CENTRO 1	78	78	100%	0
SARDEGNA	41	41	100%	0
CALABRIA	41	35	85%	6
LOMBARDIA	135	51	38%	84
ITALIA	932	842	90%	90



**599 Centri Primari
di Distribuzione**

**333 Centri
Secondari di
Distribuzione**

932	Collegamenti WAN (> 4megabit)
240	Cablati con Reti Wireless (al 31/08/09)
2.323	Postazioni di lavoro per la tracciatura della posta registrata
12.000	Postazioni di lavoro mobili (palmare/stampante portatile)
1.747	Postazioni di lavoro direzionali e/o specifici di servizio
906	Apparati multifunzione (stampante/fotocopiatrice/fax/scanner)

Applicazioni software di supporto alle lavorazioni nel Recapito

T&T	Sistema di tracciatura della posta descritta (raccomandate, assicurate, atti giudiziari)
Monitoraggio Qualità	Sistemi di reportistica atti a fornire dati di qualità sulla posta descritta (POINTR), indescritta (Lyngsoe, Carte di Controllo, SIMPNR, etc) e internazionale (Lyngsoe)
Seguimi	Sistema a supporto del servizio SEGUIMI
Ps-Online	Piattaforma di prenotazione e gestione delle spedizioni dei grandi clienti
Geopost	Piattaforma applicativa riportante toponomastica del territorio nazionale di supporto all'organizzazione del recapito ed ai sistemi di smistamento automatico della posta
Mailbox	Piattaforma tecnologica di supporto per la pianificazione e monitoraggio della vuotatura delle cassette d'impostazione
Telegrammi	Sistema per la gestione e la stampa dei telegrammi
TM_Light	Sistema per la gestione e il monitoraggio delle presenze del personale
e-Learning	Sistema a supporto della formazione a distanza
Messo Notificatore	Componente del T&T a supporto del processo di messo notificatore
Postino Telematico	Piattaforma di supporto alle attività del portalettere

OBIETTIVO

- Informatizzare tutti i Centri di Distribuzione (PDD)

STATO DELL'ARTE AL 10/09/09

Centri informatizzati attraverso l'utilizzo della postazione T&T disponibile presso la struttura di recapito	240
Centri informatizzati attraverso la realizzazione dell'infrastruttura di rete e distribuzione di postazioni di lavoro	30
Centri informatizzati utilizzando spazi logistici messi a disposizione da MP	100
Centri informatizzati attraverso la piattaforma del postino telematico	7
Centri da informatizzare entro il 31/12/09 attraverso la realizzazione dell'infrastruttura di rete e distribuzione di postazioni di lavoro	70
Centri da informatizzare entro il 31/10/09 utilizzando spazi logistici messi a disposizione da MP	247
TOTALE CENTRI INFORMATIZZATI al 31/12/09	694
Centri da informatizzare nel 2010 attraverso la piattaforma del postino telematico	2.100

OBIETTIVO DELLA SPERIMENTAZIONE

Utilizzo dell'infrastruttura tecnologica del Postino Telematico nell'ambito dei PDD

La sperimentazione si pone come finalità la misurazione di:

- Efficienza → internalizzazione delle attività di tracciatura nel PDD attualmente svolte da MP o da altri operatori SP
- Efficacia → ottimizzazione dei tempi delle fasi di tracciatura

AZIONI IN CORSO

- In corso dal 1 agosto '09 nell'ALT Lombardia il test di 2 scenari:
 - 2 PDD predisposti con utilizzo delle applicazioni sw tramite connettività WAN/LAN/Wireless
 - 5 PDD predisposti con utilizzo delle applicazioni sw tramite connettività GSM/GPRS

PROSSIMO OBIETTIVO

- Estensione della soluzione "gsm/gprs" a 2.100 PDD (centri di recapito inferiori a 5 zone) entro dicembre 2010
- Realizzazione interventi tecnologici necessari per l'utilizzo da "piattaforma mobile" delle applicazioni software necessarie per l'espletamento delle attività del recapito

Implementazione Postino Telematico al 08/09/09:

ALT	Palmari Attivi	Palmari da Attivare	Totale
Calabria	233	59	292
Centro	1.248	611	1.859
Centro 1	942	350	1.292
Centro Nord	1.557	196	1.753
Lombardia	1.667	-5	1.662
Nord Est	1.189	123	1.312
Nord Ovest	1.454	23	1.477
Sardegna	105	224	329
Sud	341	292	633
Sud 1	158	454	612
Sud 2	866	39	905
Totale	9.760	2.366	12.126

Posteitaliane

PORTALETTERE TELEMATICO

Version: 1.1.6

Poste
mobile

Utente : RETE\FONDIAND

Profile : Periferico

Livello : PTL

Home

Monitoraggio

Reportistica

Amministrazione Cliente

Amministrazione Sistemi



Gestionale

- PTL Monitor
 - Stato Lavorazioni
 - Stato Ufficio
 - Posta Time
- Supporto Tecnico**
- Gestione Device



Funzionalità attualmente attive:

- ➔ Gestione della posta registrata (raccomandate, assicurate, atti giudiziari)
- ➔ Gestione della notifica degli Atti a cura del Messo Notificatore
- ➔ Certificazione dell'avvenuta consegna di posta non registrata (PostaTime)
- ➔ Supporto itinerario portalettere
- ➔ Aggiornamento Geopost/Viario

Sviluppi futuri:

- ➔ Ricariche telefoniche
- ➔ Vuotatura Cassette d'Impostazione (mailbox)
- ➔ Pick Up
- ➔ Telegrammi (stampa e consegna)
- ➔ Accettazione Raccomandate e Pacchi
- ➔ Richiesta certificati
- ➔ Lettura Contatori
- ➔ Informazioni georeferenziate predefinite ai fini statistici
- ➔ Francobolli con codici a barre

Le modifiche Organizzative

Centri Primari di Distribuzione (CPD)

➔ **599**

da cui dipendono:

Centri Secondari di Distribuzione (CSD)

➔ **333**

Presidi Decentrati di Distribuzione (PDD)

➔ **3.038**

**Centri Primari di
Distribuzione (CPD)**
(599)



- dipendenza gerarchica dalle RAM
- presenza di tutte le articolazioni del Recapito
- numero zone di recapito >30
- presenza di lavorazioni interne (ripartizione)
- coordinamento di CSD e/o PDD (se presenti)

**Centri Secondari di
Distribuzione (CSD)**
(333)



- dipendenza gerarchica dai CPD
- presenza di tutte le articolazioni
- numero zone di recapito <= 30
- lavorazioni interne (ripartizione)
- coordinamento dei Presidi Decentrati di Distribuzione (se presenti)

**Presidi Decentrati di
Distribuzione (PDD)**
(3.038)



- solo articolazione Universale (attività di recapito)
- presenza prevalente in ambito provinciale
- dipendenza gerarchica dai CPD o CSD

I Centri Primari di Distribuzione amplieranno le loro competenze dovendo svolgere, oltre le attività di consegna del corriere tradizionale (nelle sue varie tipologie), anche attività di pick-up in maniera più consistente rispetto al passato e attività di delivery dei nuovi servizi sempre più complessi (Posta Time, Raccomandata 1, Recapito Concordato, Telegramma Business, Dimmiquando, ...), promuovendo, nel contempo, i servizi postali attraverso una maggiore conoscenza della clientela servita.

Coerentemente, le attività interne verranno supportate da nuove tecnologie che consentiranno di:

- avvicinare sempre più i CPD, attraverso la nuova piattaforma multiservizi, al sistema industriale di smistamento, facilitando e migliorando l'attività di ripartizione meccanizzata al portalettere e le attività di sequenziazione
- introdurre la gestione informatica dei disguidi e la lavorazione elettronica degli AR
- gestire le inesitate e le caselle postali
- implementare nuovi servizi

La logistica, così, si integrerà in modo ancora più consistente con la distribuzione.

Alla luce di quanto sopra esposto, si rende necessario suddividere i Centri in 3 tipologie:

CPD di 1° livello, CPD 2° livello e CDM

I CPD con più di 75 zone, situati prevalentemente nelle grandi città e posti a presidio dei centri commerciali ed industriali più importanti, sono definiti “complessi” o di 1° livello.

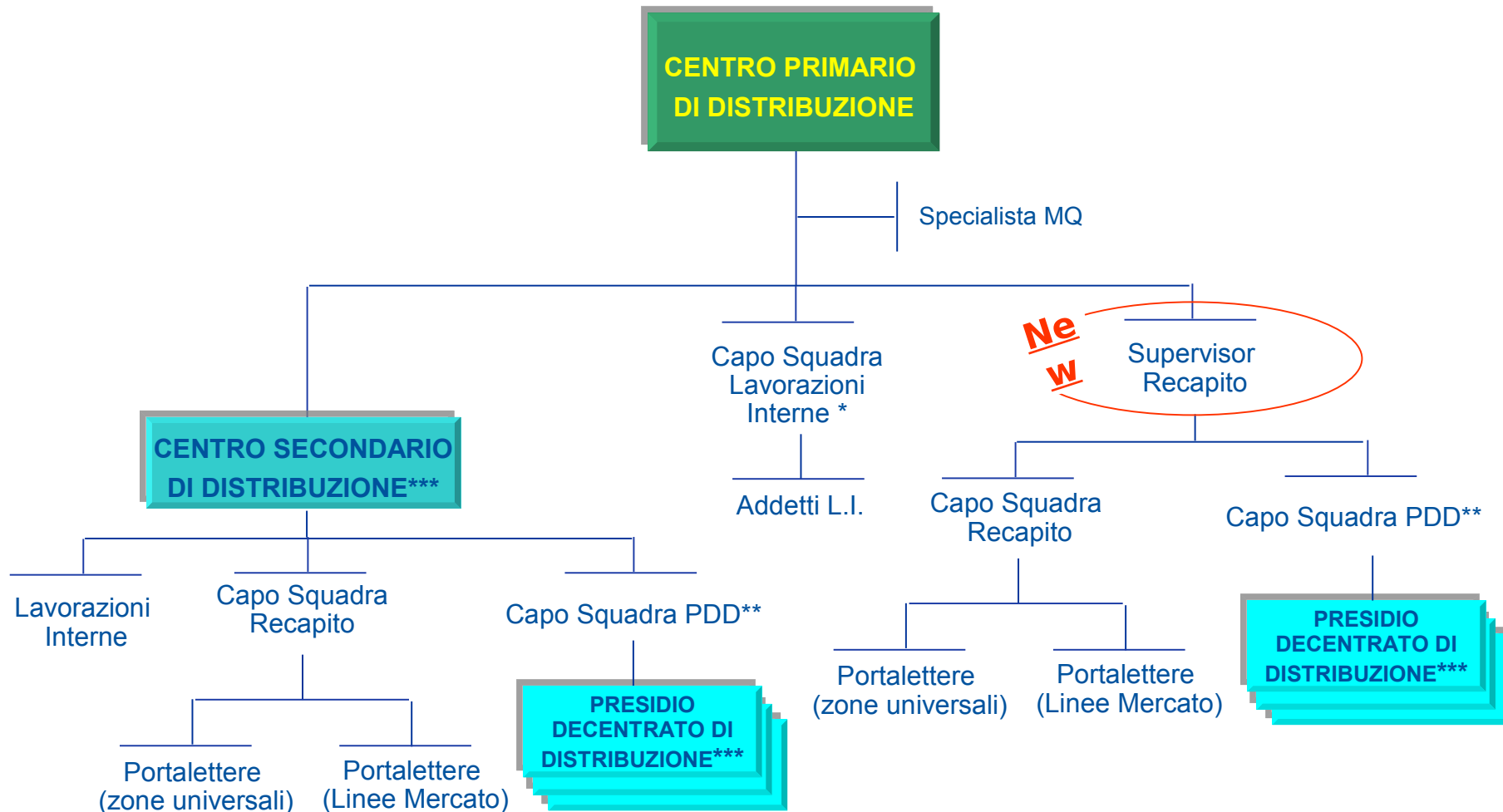
In questi Centri, per la complessità e la numerosità delle attività, si rende necessario dividere in due i settori di lavoro, individuando due distinte responsabilità: una dedicata alle attività svolte all'esterno ed una per le attività interne.

Per questo motivo introduciamo la figura del **Supervisor Recapito** che si occuperà di: coordinare i Capisquadra PTL ed i **Capisquadra PDD**, verificare il buon funzionamento delle linee mercato (strategiche per il loro contatto con la clientela business e/o istituzionale) controllare il lavoro delle Agenzie di Recapito (laddove presenti), seguire il lavoro dei messi notificatori (laddove presenti).

Il Responsabile del CPD, oltre a coordinare il Supervisor Recapito, continuerà a coordinare in maniera diretta il lavoro del MQ, del Caposquadra Lavorazioni Interne (ove presente), di chi lavora alle inesitate e alle caselle postali (laddove presenti) ed il lavoro dei CSD (laddove presenti). Inoltre, nei 42 CDM coordineranno anche le seguenti attività: accettazione Grandi Clienti, UNEP, trasporti, ...

Il Responsabile del CPD, coadiuvato nella nuova struttura organizzativa dal Supervisor Recapito nel coordinamento e nel supporto gestionale ed operativo dei portalettere, avrà più opportunità per dedicarsi alla conoscenza del territorio, dei clienti, delle loro esigenze e soprattutto adeguerà i servizi forniti alle loro effettive aspettative.

I CPD con più di 75 zone sono definiti “complessi” o di 1° livello.



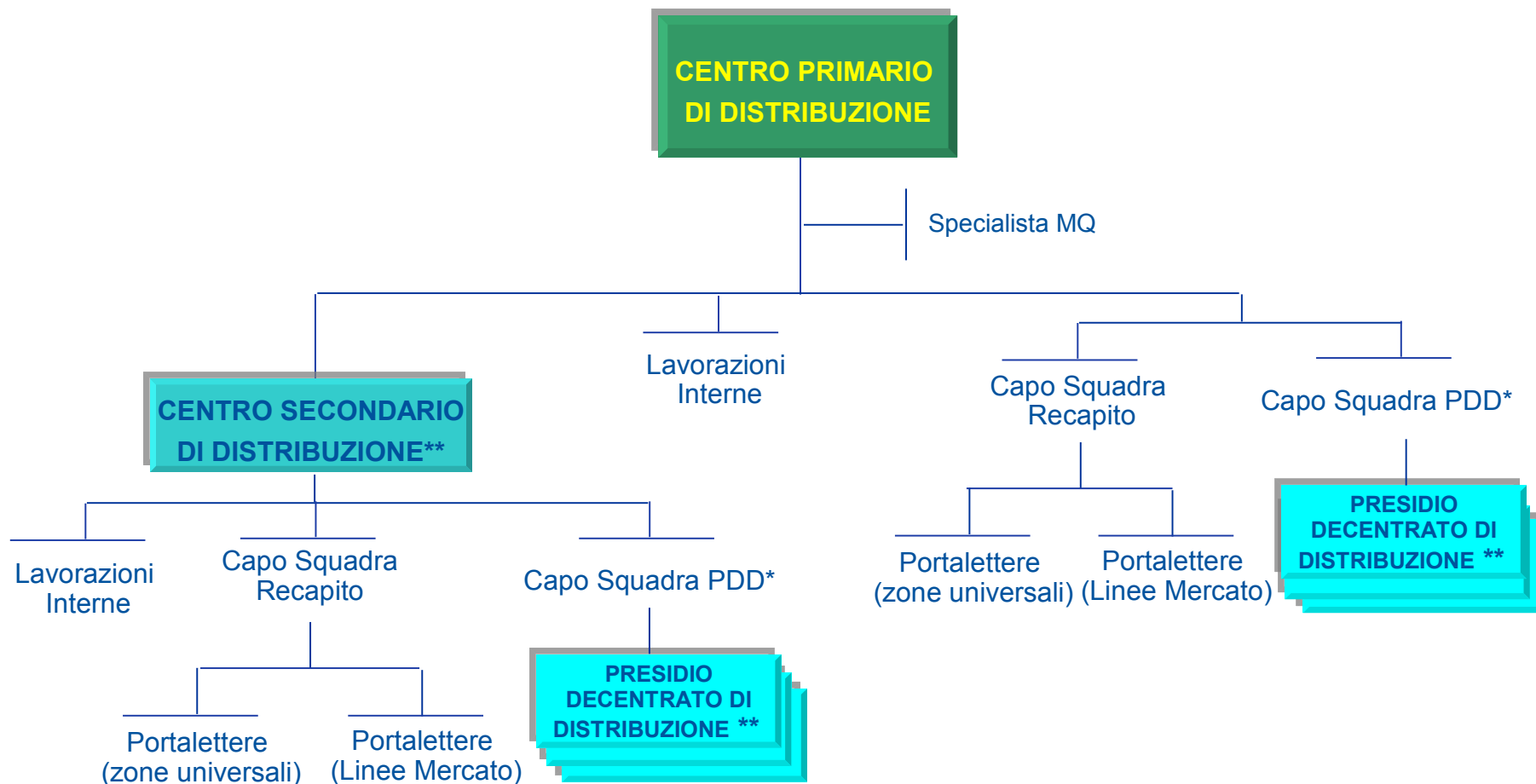
* 1 unità per CPD nel turno pomeridiano

** Allocated nel PDD principale per il coordinamento di 5/6 PDD

*** se presente

SP - BOZZA

I CPD con meno di 75 zone sono definiti “base” o di 2° livello.



* Allocated nel PDD principale per il coordinamento di 5/6 PDD

** se presente

SP - BOZZA



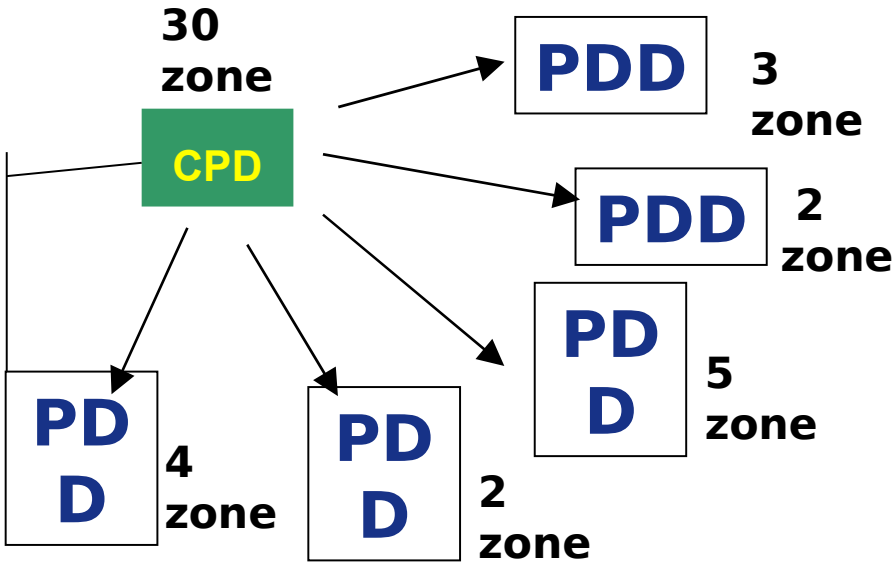
* Se presente

** Allocated in the main PDD for the coordination of 5/6 PDD

*** solo per i CDM >75 zone

ESEMPLIFICATI
VO

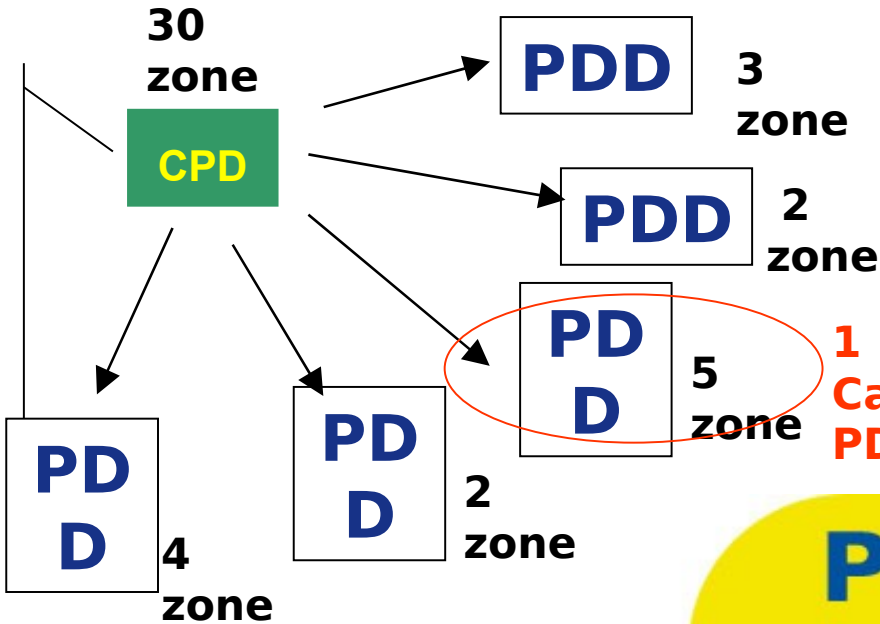
- totale: 46 zone
- 2 Capi Squadra entrambi allocati presso CPD



AS IS

NEW

- totale: 46 zone
- 1 Capo Squadra allocato presso CPD
- 1 Capo Squadra allocato presso PDD più grande



1 Caposquadra PDD

TO BE

Centri Primari di Distribuzione (CPD) di 1° livello



58

Centri di Distribuzione Master (CDM) *



42

Centri Primari di Distribuzione (CPD) di 2° livello



499

da cui dipendono:

Centri Secondari di Distribuzione (CSD)



333

Presidi Decentrati di Distribuzione (PDD)



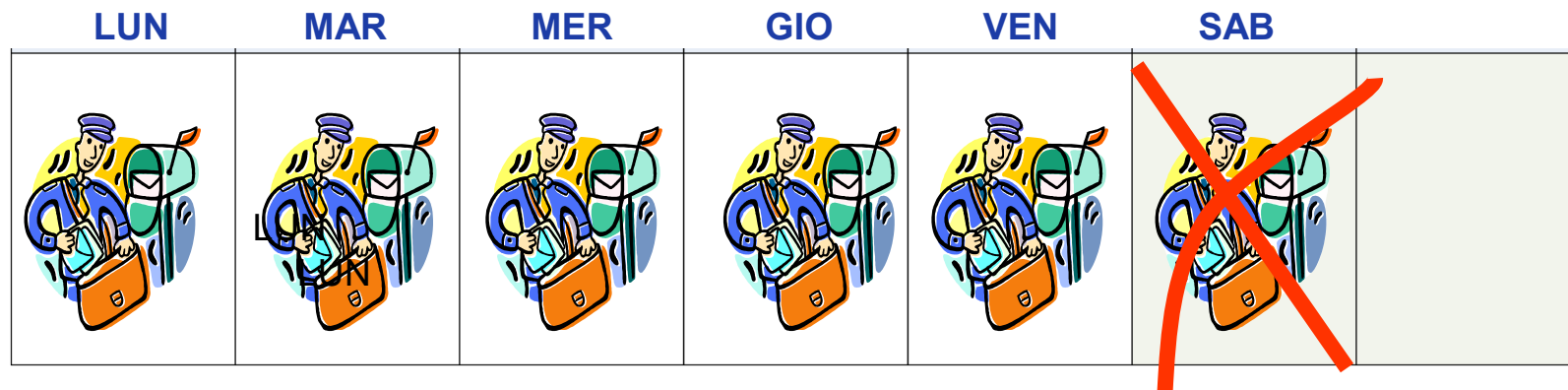
3.038

*** di cui 22 di 1° livello**

- Il contesto internazionale e nazionale
- I nodi logistici – le lavorazioni nei CMP a supporto del Recapito
- L'attuale organizzazione del Recapito e le sue evoluzioni
- Nuova organizzazione dei Servizi Postali

- A fronte del continuo calo dei volumi, solo parzialmente contenibile con lo sviluppo di nuovi prodotti/servizi, nonché dell'aumento dei livelli di competitività e vista la bassa percentuale di consegne al sabato per assenza del destinatario, l'obiettivo del Progetto è:

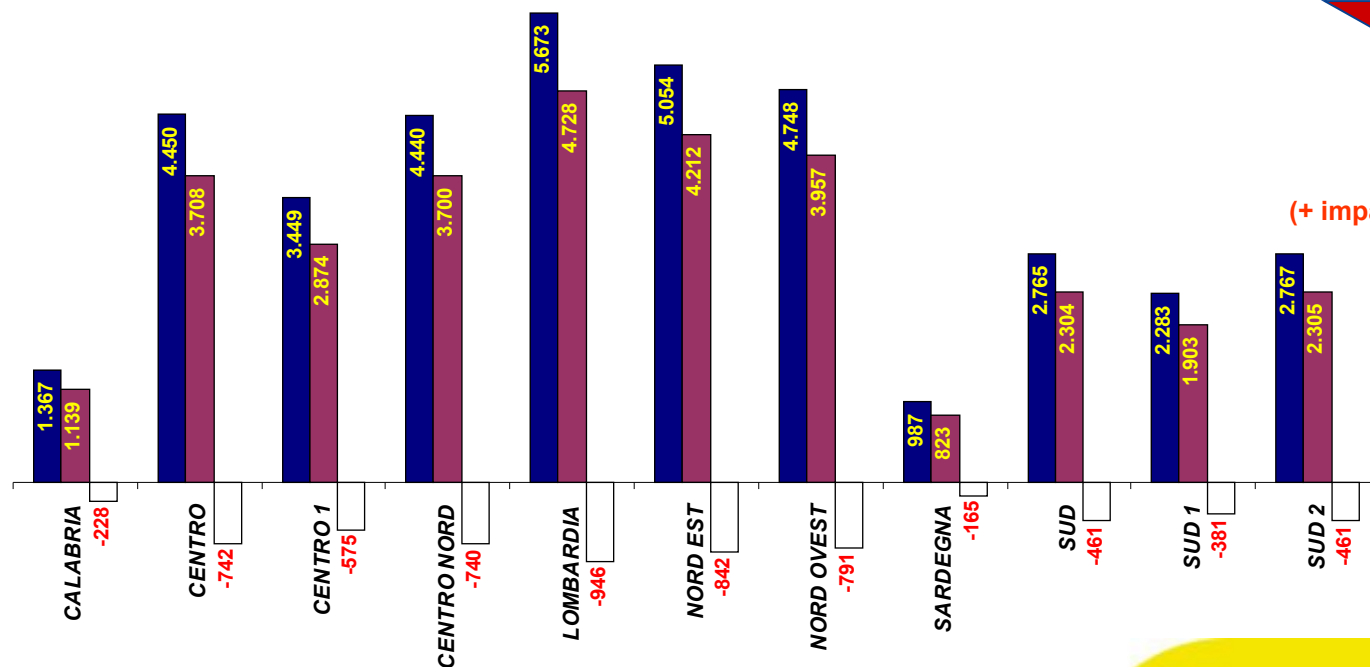
“Ottimizzare i costi di gestione, organizzando il Recapito su 5 giorni settimanali e progettando le zone su 432 punti, superare il recapito nella giornata del Sabato.”



- **Sono stati adottati gli stessi parametri condivisi con l'Accordo del 29 Febbraio 2008 e precedenti**
- **La prestazione settimanale (36 ore) è stata distribuita su 5 giorni (7h e 12min/giorno) anziché su 6**
- **Le zone di recapito sono state previste a 432 punti anziché 360 punti**
- **Parte della scorta opererà su 6 giorni lavorativi per garantire le consegne specialistiche nella giornata del sabato.**

ALT	Recapito a 6 gg (360')			Recapito a 5 gg (432')					
	Zone U	Art. mercato	U+AM	Zone U	Art. mercato	U+AM	Delta su Universalì	Delta su AM	Delta su Totale
CALABRIA	1.329	38	1.367	1.107	32	1.139	-221	-6	-228
CENTRO	4.296	154	4.450	3.580	128	3.708	-716	-26	-742
CENTRO 1	3.341	108	3.449	2.784	90	2.874	-557	-18	-575
CENTRO NORD	4.381	59	4.440	3.651	49	3.700	-730	-10	-740
LOMBARDIA	5.529	144	5.673	4.608	120	4.728	-922	-24	-946
NORD EST	5.002	52	5.054	4.168	43	4.212	-834	-9	-842
NORD OVEST	4.467	281	4.748	3.723	234	3.957	-745	-47	-791
SARDEGNA	952	35	987	793	29	823	-159	-6	-165
SUD	2.646	119	2.765	2.205	99	2.304	-441	-20	-461
SUD 1	2.208	75	2.283	1.840	63	1.903	-368	-13	-381
SUD 2	2.662	105	2.767	2.218	88	2.305	-444	-18	-461
Totale complessivo	36.812	1.170	37.982	30.677	975	31.652	- 6.135	- 195	- 6.330

■ Totale 360' U+AM ■ Totale 432' U+AM □ Delta su Totale



**Totale
Recuperi:**

6.330

(+ impatto su scorta e capisquadra)

- L'ipotesi di orario per i portalettere (esclusa parte della scorta), Capisquadra Recapito, Capisquadra PDD e Supervisor recapito:

Giorno	Città capoluogo		Provincia	
Lunedì	07.30- 08.00	15.12 - 15.42	08.00 - 08.30	15.42 - 16.12
Martedì	07.30- 08.00	15.12 - 15.42	08.00 - 08.30	15.42 - 16.12
Mercoledì	07.30- 08.00	15.12 - 15.42	08.00 - 08.30	15.42 - 16.12
Giovedì	07.30- 08.00	15.12 - 15.42	08.00 - 08.30	15.42 - 16.12
Venerdì	07.30- 08.00	15.12 - 15.42	08.00 - 08.30	15.42 - 16.12

- Orari da definire a livello territoriale all'interno delle fasce orarie indicate, in funzione dei collegamenti

In Italia ci sono 1936* comuni al di sotto dei 1.000 abitanti e in quasi tutte queste località sarà pressoché impossibile “tarare” una prestazione a 432 punti.

Per tale motivo, una volta determinato tecnicamente il punteggio di queste zone di recapito, le relative posizioni lavorative saranno coperte con contratti Part Time.

* Fonte dati ISTAT popolazione residente al 31.12.08

Logistica

	<i>Venerdì</i>	<i>Sabato</i>	<i>Domenica</i>
<i>Raccolta Retail</i>	NO	SI	
<i>Accettazione Business</i>	SI	SI	
<i>Rete di Bacino (raccolta)</i>	SI (50%) per la sola accettazione	SI	
<i>Rete Gomma J+1</i>	NO		
<i>Rete SAN</i>	NO		
<i>Rete J+3</i>	SI		
<i>Rete Week End</i>		SI	
<i>Rete di Bacino (distribuzione)</i>	SI	NO	
<i>Rete di Base (distribuzione)</i>	SI	NO	
<i>Recapito</i>	SI	NO	

Produzione

Finestre di lavorazione			
<i>00:00 – 06:00</i>	SI	NO	
<i>06:00 – 12:00</i>	NO	SI	
<i>12:00 – 18:00</i>	NO	SI	
<i>18:00 – 00:00</i>	NO	SI	SI

Logistica

Raccolta Retail	E' valutabile la soppressione della rete di raccolta. Lo SLA del J+1 è al Lunedì
Accettazione Business	Accettazioni attive ma SLA del Business comunque al Lunedì
Rete di Bacino (raccolta)	E' possibile ridurre la rete di Bacino in Raccolta del 50%
Rete Gomma J+1	Viene soppressa per un giorno. Verrà utilizzata ed eventualmente potenziata la rete w-end
Rete SAN	Viene soppressa per un giorno. Verrà utilizzata ed eventualmente potenziata la rete w-end
Rete J+3	Nessun saving
Rete Week End	
Rete di Bacino (distribuzione)	Viene soppressa per un giorno
Rete di Base (distribuzione)	Viene soppressa per un giorno
Recapito	Viene soppresso per un giorno

Savings

FTE

→ equivalenti a
~ 200
FTE di Trasporto

Produzione

Finestre di lavorazione 00:00 – 06.00	Viene soppresso per un giorno. Possibile Turnistica ad 8 ore
06:00 – 12.00	Viene soppresso per un giorno. Possibile Turnistica ad 8 ore
12:00 – 18.00	Viene soppresso per un giorno. Possibile Turnistica ad 8 ore
18:00 – 00.00	Viene soppresso per un giorno. Possibile Turnistica ad 8 ore

→ equivalenti a
~ 1.400
FTE in produzione

Tot ~ ~ 1.600 FTE



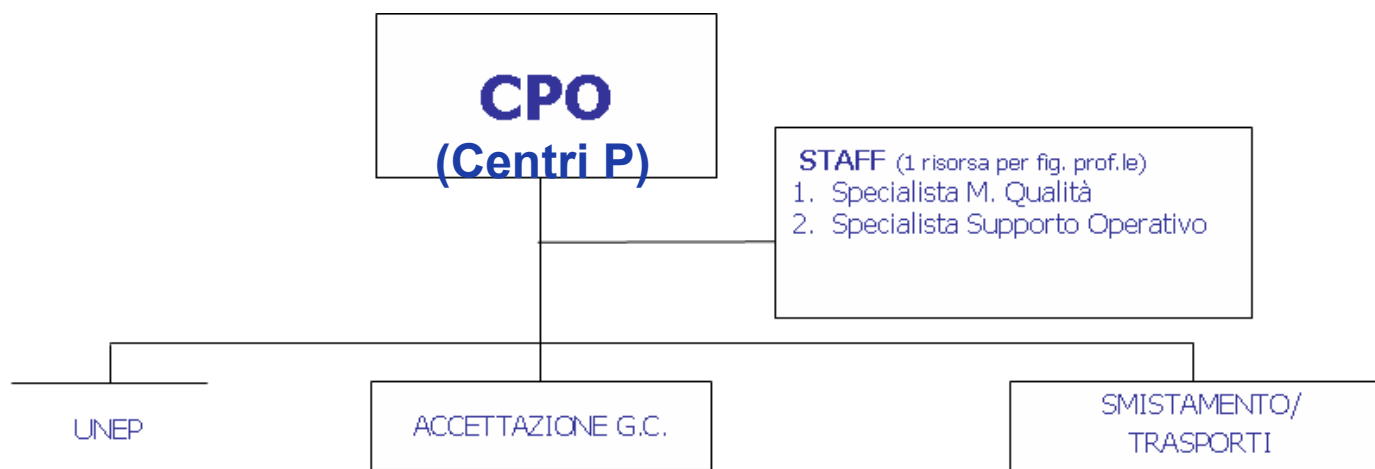
→ **La rimodulazione dell'intero assetto logistico/produttivo della filiera postale andrà strutturata come segue:**

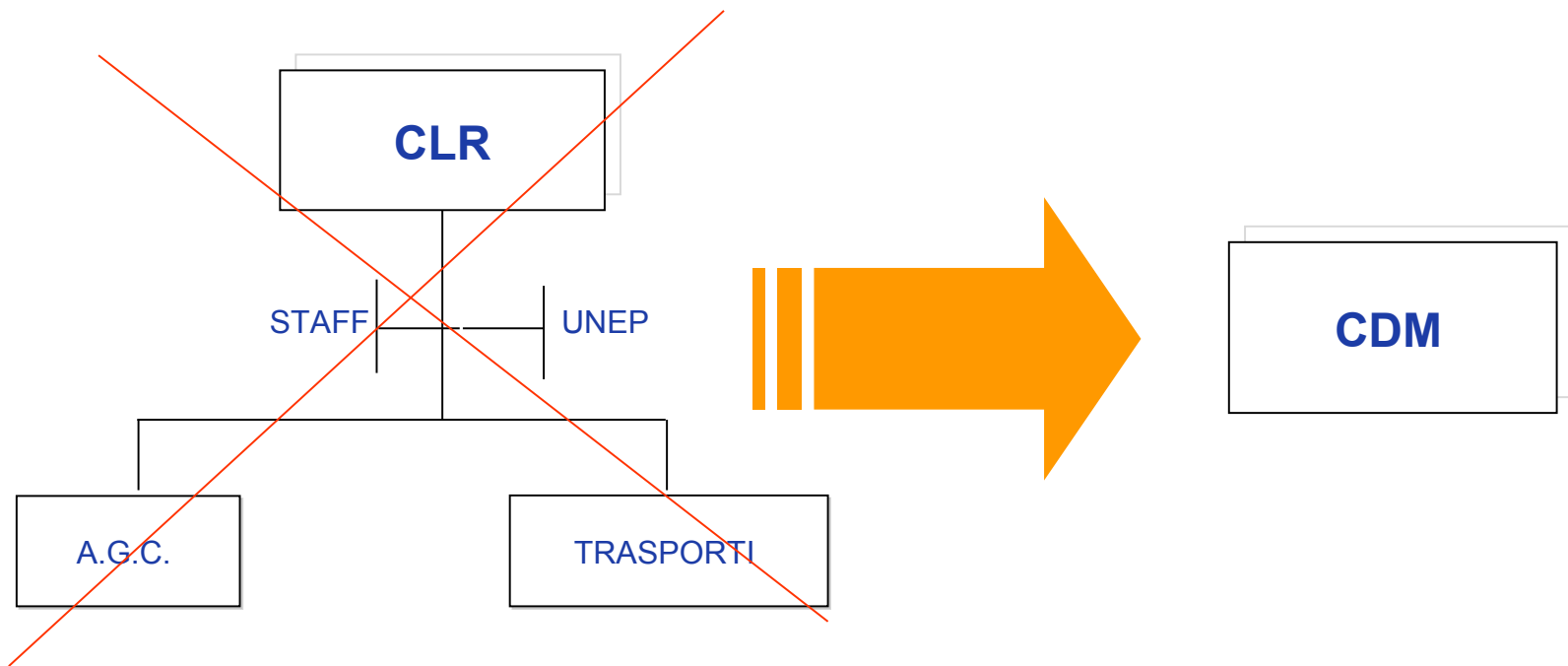
- ❑ Ri-definizione turnistica nodi logistici (CMP/CPO/CDM) in ambito produzione e trasporto
- ❑ *ri-fasamento ed ottimizzazione* delle reti di trasporto *territoriali* di raccolta e distribuzione
- ❑ distribuzione dei carichi di lavoro *funzione* del giorno della settimana:
- ❑ *ri-fasamento ed ottimizzazione* delle reti di trasporto *nazionali*
- ❑ *inter-conneSSIONe* delle attività di smistamento e recapito (variazione del livello di finalizzazione e delle allocazioni produttive *funzione* del giorno della settimana)

AS IS



TO BE





UNEP



Standardizzazione processi e definizione della nuova procedura di lavoro



Razionalizzazione dei punti di presidio di processo

ACCETTAZIONE/ BOLGETTE



Economie di scala derivante dalla concentrazione delle lavorazioni

TRASPORTI



Razionalizzazione della rete logistica

E' previsto, inoltre, il superamento delle attività non codificate (es: segreteria, servizi generali, etc.)

VOLUMI IN ARRIVO AL RECAPITO LIVELLO DI RIPARTIZIONE AL PTL

IL CARICO DI LAVORO NELLA FASE DI PROCESSO DI RIPARTIZIONE E ATTIVITA' COMPLEMENTARI E' DETERMINATO DA:

	VOLUMI IN ENTRATA	2008	2009	- 10,1 %
		3.373.737	3.031.513	
	<i>1 ° semestre</i>	<i>valori in migliaia di pezzi</i>		

 **% PRODOTTO FINALIZZATO AL PORTALETTERE 2009 VS 2008 + 9 %**

SCENARIO RISORSE LAVORAZIONI INTERNE

➤ Lavorazioni interne 2008	5.994
➤ Differenziale volumi e incremento finalizzato ptl (– 19,1%)	- 1.144
➤ Rarefazione dei CD e le attività di handling (+4%)	+ 241
➤ Dimensionamento lavorazioni interne 2009	5.091
➤ DELTA	<hr/> -903

AZIONE	VALORI
→ Recupero di zone di recapito con implementazione organizzazione su 5 giorni:	- 6.330
→ Effetto sulla scorta:	- 630
→ Capisquadra portalettere:	- 200
→ Impatto su lavorazioni interne:	- 900
→ Logistica e produzione (CMP, CLR, CPO + Trasporti):	- 2.685
→ Introduzione Supervisor Recapito:	+ 80
→ Totale:	- 10.665

Modalità di copertura del Servizio Universale

AS IS (Accordo del 15 settembre 2006)

Tipologia Assenza	Durata	Tipologia di copertura
Ferie estive	almeno 2 settimane consecutive nel periodo 15 giugno-15 settembre	personale di scorta (strutturale/flessibile)
Lunghe assenze certificate sin dall'inizio	a partire da 20 gg	
Altre assenze		1) personale di scorta attribuito alla squadra 2) personale di scorta attribuito al CD
Primi giorni lunghe assenze	3 gg	3) flessibilità operativa con spostamento del PTL della zona baricentrica interna all'Area Territoriale 4) flessibilità operativa con spostamento del PTL della zona baricentrica esterna all'Area Territoriale *

IPOTESI TO BE

Ferie estive	almeno 2 settimane consecutive nel periodo 15 giugno-15 settembre	Personale di scorta (strutturale/flessibile)
Lunghe assenze certificate sin dall'inizio	a partire da 30 gg	
Altre assenze		1) personale di scorta nel CPD 2) flessibilità operativa con spostamento del PTL della zona baricentrica interna all'Area Territoriale
Primi giorni lunghe assenze	5 gg	3) flessibilità operativa con spostamento del PTL della zona baricentrica esterna all'Area Territoriale *

* Sulle modalità e le casistiche di attuazione di tale meccanismo è stato fatto specifico rinvio agli accordi di livello territoriale

AS IS (Accordo del 15 settembre 2006)

Per ogni squadra sono previste due unità di scorta. Le ulteriori unità di scorta, ove presenti, sono assegnate all'Ufficio sede del Centro di Distribuzione e utilizzate all'interno del relativo territorio di competenza

IPOTESI TO BE

Attribuzione delle risorse di scorta al CPD per l'ottimale copertura dell'intero bacino territoriale afferente allo stesso Centro.

Il Responsabile del CPD provvederà alla gestione della scorta sulla base delle esigenze quotidiane, in stretto raccordo con i Capisquadra/Supervisor recapito/Supervisor CSD.

AS IS
(Accordo del 15 settembre 2006)

- 1) Limite individuale annuale di 120 ore
- 2) Limite individuale mensile di 12 ore

IPOTESI TO BE

- 1) Innalzamento dei limiti di esigibilità previsti dall'accordo:
 - A) Limite individuale annuale di 180 ore
 - B) Limite individuale mensile di 18 ore

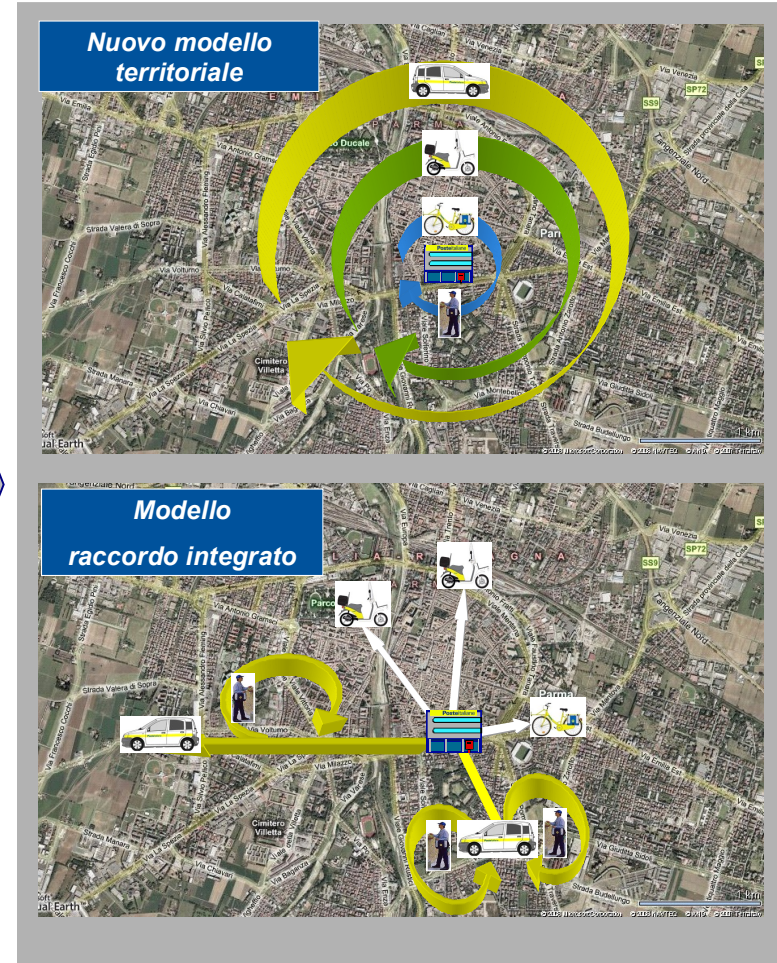
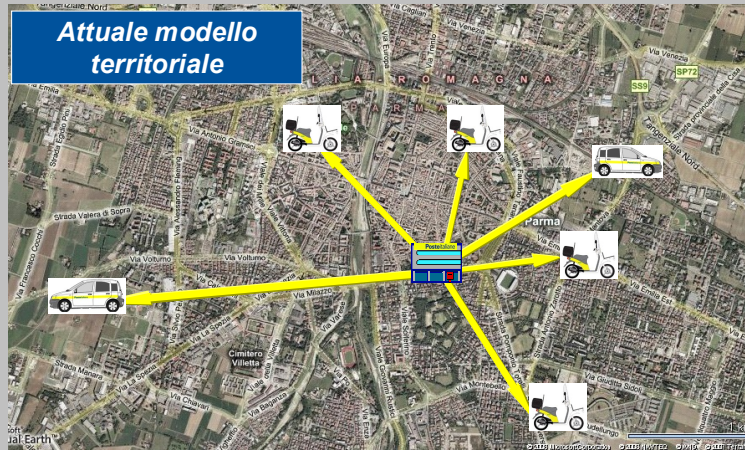
Il nuovo Recapito, con il progetto denominato ‘Piano Ecologico Recapito’, persegue anche l’obiettivo di aumentare i livelli di sicurezza dei portalettere e diminuire le emissioni inquinanti attraverso la riduzione del numero dei motomezzi utilizzati per il recapito della corrispondenza.

In particolare il progetto è finalizzato a conseguire i seguenti obiettivi:

- ➔ Costruire più zone a piedi
- ➔ Costruire più zone in bici
- ➔ Costruire zone a raccordo integrato
- ➔ Introdurre autoveicoli su gite a maggior Km o su percorsi particolarmente difficili (es. zone rurali)
- ➔ Eliminare l’utilizzo di almeno 3.000 motomezzi

As Is

To Be



- *All'inizio del mese di Aprile l'Unità di Progetto Centrale ha inviato a ciascuna ALT un file appositamente predisposto per la progettazione delle zone secondo le linee guida PER*
- *Attualmente è in corso l'analisi delle diverse progettazioni ricevute dalle ALT, per predisporre le possibili implementazioni*