

PROGETTO INESITATE

COMUNICAZIONE OO.SS.



Posteitaliane

IL SERVIZIO AL CLIENTE OGGI

L'attuale servizio di consegna allo sportello delle «INESITATE» prevede che esse vengano depositate presso uno dei circa 9.900 punti di prossimità che Poste Italiane mette a disposizione dei propri clienti.

I clienti stessi possono ritirare la propria corrispondenza entro:

- 30 giorni solari per la R4;
- 6 mesi solari per gli AG;
- 15 giorni per la R1 (ed i prodotti riconducibili a tale configurazione);
- 10 giorni per il pacco (tranne pacco ordinario, la cui giacenza è 7 giorni).

Punti di prossimità per la consegna delle inesitate:



289 Centri Inesitate PCL



9.667 Uffici Postali



Ad oggi la rete è così composta:



Inesitate corrispondenza PCL: **289** centri;



Inesitate corrispondenza: circa **9.667** uffici;



Inesitate pacchi: circa **9.215** uffici;

Fermoposta pacchi: circa **10.120** uffici;



Al fine di favorire il più possibile il cliente, **la consegna delle inesitate sarà gestita esclusivamente dalla rete degli Uffici Postali.**

Verranno quindi superati i 289 Centri PCL per la gestione delle Inesitate, incrementando a 12.437 i punti di prossimità.

LA REINGEGNERIZZAZIONE DEL SERVIZIO: I VANTAGGI PER IL CLIENTE

MP e PCL stanno effettuando una complessa reingegnerizzazione del servizio di consegna delle inesitate allo sportello per ottenere i seguenti vantaggi per il cliente:

- Maggiore capillarità degli sportelli che consegnano inesitate e, quindi, maggiore prossimità al cliente (da 9.956 a 12.437*);
- Riduzione dei tempi di attesa per la consegna di ogni inesitata;
- Uniformità delle condizioni del servizio su tutto il territorio nazionale;
- Minori disservizi, garantendo il rispetto degli orari di alimentazione degli UP;
- Abilitazione di tutti gli sportelli dell'ufficio postale alla consegna delle inesitate, consentendo così al cliente di accedere nella stessa ora e nello stesso luogo all'intera offerta di Poste Italiane.

* Dal totale UP attivi sono stati esclusi circa 400 UP di cui alcuni ad accesso autorizzato, ovvero ubicati in sedi in cui l'accesso a persone esterne è precluso o permesso solo tramite identificazione, alcuni razionalizzati, cioè non aperti tutti i giorni o aperti solo in limitati giorni del mese ed alcuni situati in particolari location (aeroporto, stazione, interporto, ospedale, ...)



LA NUOVA RETE PER LA CONSEGNA DELLE INESITATE A SPORTELLO

Abilitati in tutte e 3 le reti
8.382 uffici postali

AS IS

Inesitate
corrispondenza

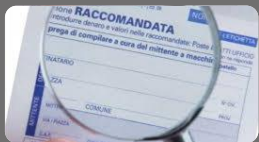
289



PCL

Inesitate
corrispondenza

9.667



Inesitate
pacchi

9.215



MP

Fermoposta
pacchi

10.120



Abilitati in tutte e 3 le reti
11.833 uffici postali

TO BE

Inesitate
corrispondenza

12.437



Inesitate
pacchi

12.248



Fermoposta
pacchi

11.961



MP



Posteitaliane

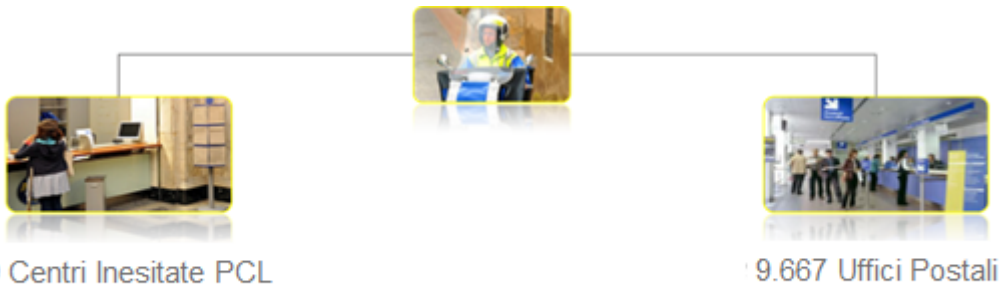
LA NUOVA EROGAZIONE DEL SERVIZIO: CASE COMUNALI



Ventuno centri PCL continueranno a svolgere attività di Casa Comunale presso le città di Milano, Firenze e Genova dove proseguiranno le attività di distribuzione allo sportello degli atti relativi alle convenzioni stipulate con i rispettivi comuni. Naturalmente non consegneranno più le altre tipologie di inesitate.



Ad oggi la rete inesitate è così composta:



289 Centri Inesitate PCL

9.667 Uffici Postali

VINCOLI:

- tutti gli sportelli inesitate (PCL ed MP) devono essere alimentati **entro le ore 10:00** del giorno successivo, per consentire il ritiro da parte della clientela **a partire dalle 10:30 dello stesso giorno**

La nuova rete inesitate sarà così composta:



12.437 Uffici Postali

VINCOLI:

- tutti gli Uffici Postali devono essere alimentati **entro le ore 12:00** del giorno successivo, per consentire il ritiro da parte della clientela **a partire dal 2° giorno all'apertura dell'UP**. In un numero di uffici limitato (~ 5/6% del totale da servire), in ragione dei volumi giornalieri limitati (inferiori a 10 pz/gg) sarà possibile consegnare i dispacci di inesitate nella fascia oraria 12:00 – 13:00.