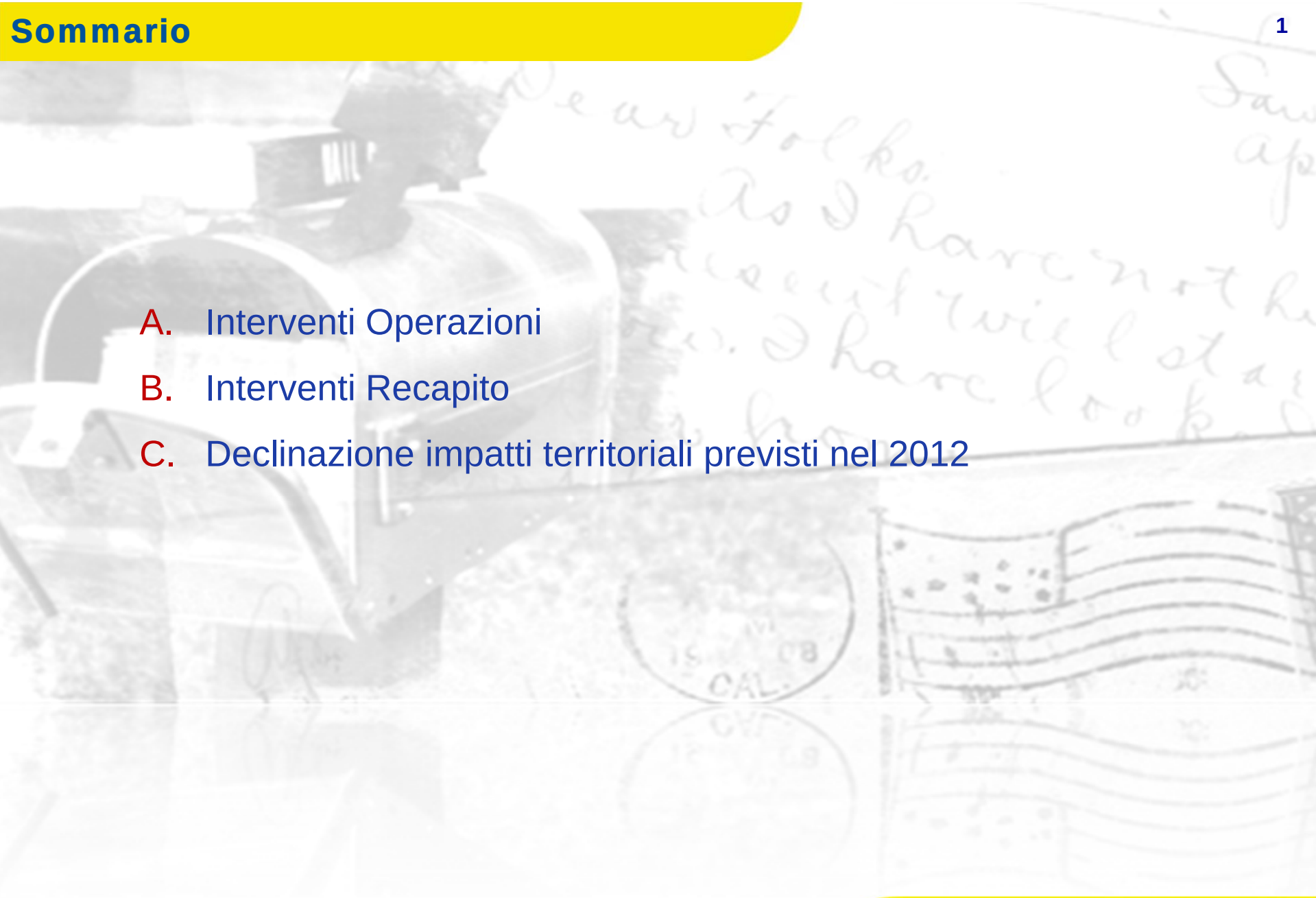




Interventi Servizi Postali – Impatti previsti per il 2012

Roma, 17 aprile 2012



- 
- A. Interventi Operazioni
 - B. Interventi Recapito
 - C. Declinazione impatti territoriali previsti nel 2012



ALLOCAZIONI ATTUALI

ALT	STABILIMENTI	J+1		J+3		REGISTRATE		PROGETTO BARI
		CRP	CRA	CRP	CRA	CRP	CRA	CRA
SUD 1	BARI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CENTRO NORD	ANCONA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	BOLOGNA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CENTRO 1	FIRENZE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	PISA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
LOMBARDIA	BRESCIA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	MILANO BORROMEO + CSI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	MILANO ROSERIO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
SUD	LAMETIA TERME	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	NAPOLI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SUD 2	CATANIA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	PALERMO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CENTRO	CAGLIARI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ROMA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	PESCARA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
NORD OVEST	GENOVA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	NOVARA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	TORINO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
NORD EST	PADOVA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	VENEZIA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	VERONA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ALLOCAZIONI 2012

ALT	STABILIMENTI	J+1		J+3		REGISTRATE		PROGETTO BARI
		CRP	CRA	CRP	CRA	CRP	CRA	CRA
SUD 1	BARI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CENTRO NORD	ANCONA	✓	✓			✓	✓	✓
	BOLOGNA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CENTRO 1	FIRENZE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	PISA		✓					✓
LOMBARDIA	BRESCIA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	MILANO BORROMEO + CSI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	MILANO ROSERIO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
SUD	LAMETIA TERME	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	NAPOLI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SUD 2	CATANIA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	PALERMO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CENTRO	CAGLIARI	✓	✓			✓	✓	✓
	ROMA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	PESCARA	✓	✓			✓	✓	
NORD OVEST	GENOVA	✓	✓			✓	✓	✓
	NOVARA		✓					✓
	TORINO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
NORD EST	PADOVA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	VENEZIA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	VERONA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



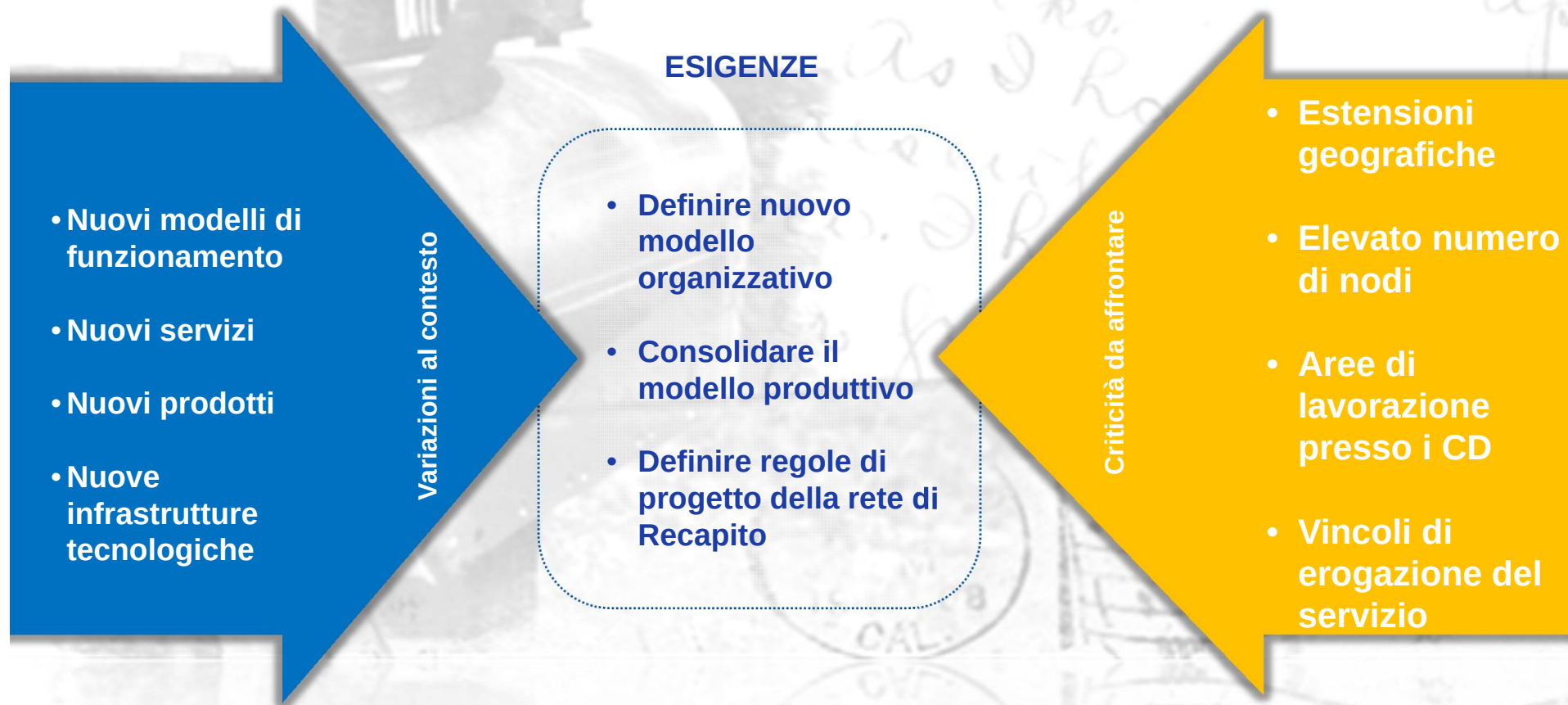


B. Interventi Recapito



- ❖ Il contesto di riferimento
- ❖ Il modello organizzativo nella prospettiva di sviluppo
- ❖ Interventi sul sistema di calcolo della prestazione del portalettere



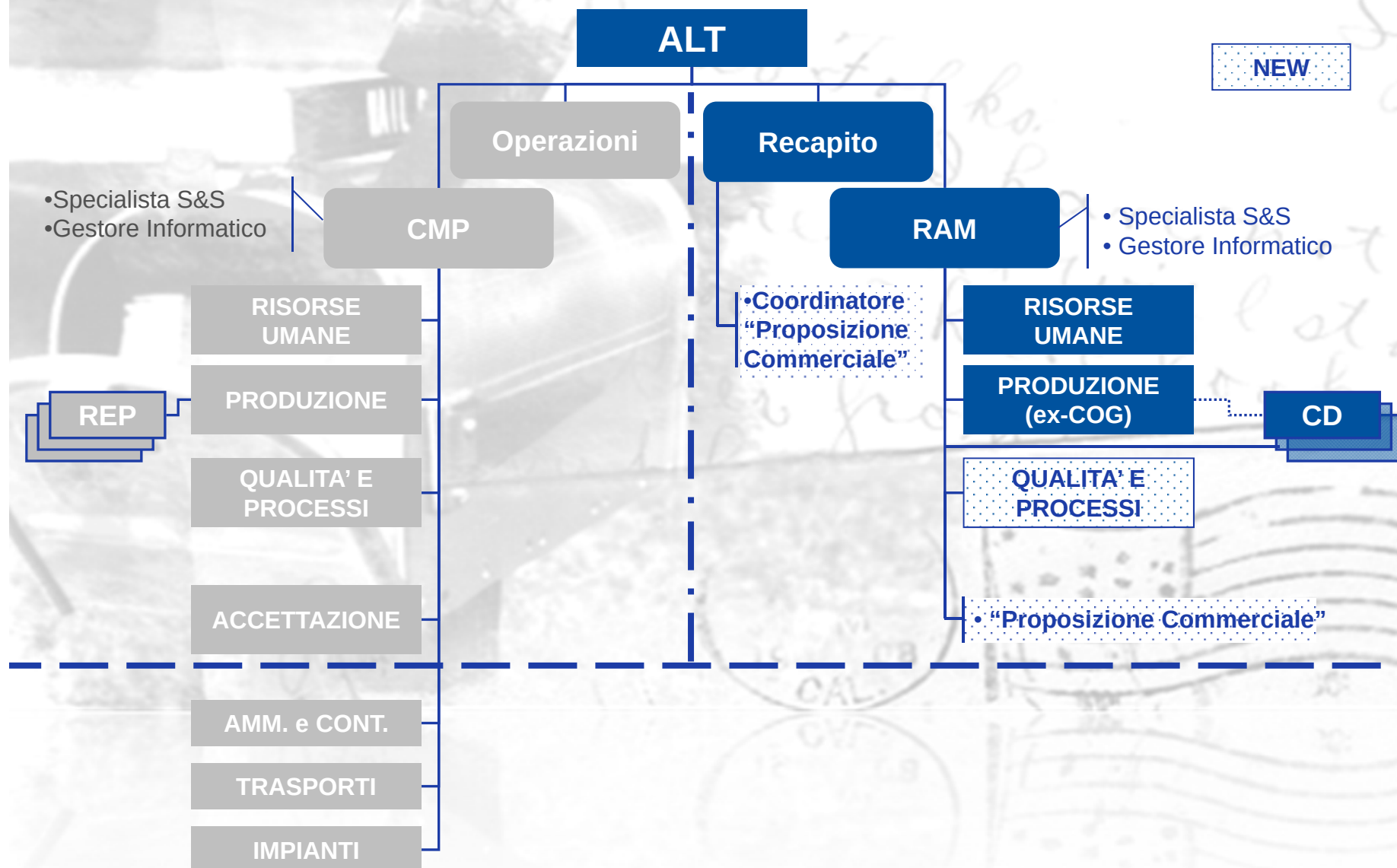


- ❖ Il contesto di riferimento
- ❖ Il modello organizzativo nella prospettiva di sviluppo
- ❖ Interventi sul sistema di calcolo della prestazione del portalettere



L'organizzazione del Recapito a tendere sul territorio

9



Erogazione di base

In questa categoria rientrano le attività di erogazione di servizi svolti al domicilio del cliente (casa, azienda) a ridotta complessità, quindi i servizi tradizionali di recapito ed i nuovi servizi abilitati dalla piattaforma del palmare portalettere (es. pagamento di bollettini e ricariche telefoniche, transazioni con moneta elettronica ecc.).

Erogazione qualificata

Le attività di erogazione qualificata associano ad un prodotto/servizio già esistente (con il relativo processo di consegna standard), una modalità di erogazione a maggior contenuto di valore per il cliente mittente o destinatario. Tipicamente si tratta di servizi che sono dati dalla composizione di attività di Erogazione di base, o comunque di attività nuove e/o complesse pur sempre di Erogazione legate alla conoscenza del territorio.

Esempi sono:

- ambito Postatarget/Postazone, il **Sales-Link** in cui il PTL illustra il messaggio promozionale e raccoglie informazioni;
- nella gamma delle raccomandate, il **Door-to-door PosteMobile**, in cui alla consegna della SIM si associa la raccolta dei documenti necessari per l'attivazione e si cura il flusso di ritorno verso PosteMobile;
- in ambito recapito, si passa al coinvolgimento dei PTL in attività di **rilevazione di informazioni sul territorio**.

Proposizione commerciale

Le attività di proposizione commerciale sono attività finalizzate alla raccolta dell'adesione/acquisto di prodotti/servizi di Poste o del gruppo da parte del cliente finale. Le offerte sono standardizzate, con modelli di contratto e tariffe definite a monte.

I principali esempi sono: **servizi al destinatario**, prodotti di corrispondenza (**Posta Easy, Pick-up, Postafree, carnet pacchi**), prodotti del catalogo **Posteshop**.

All'interno di questa categoria rientrano anche le attività di promozione commerciale che, cogliendo l'opportunità offerta dalla presenza degli ASI, portano un potenziale cliente ad un appuntamento presso un UP/UI per la successiva contrattualizzazione (l'esempio tipico è l'offerta **menù verticali**, in cui l'ASI si fa carico di contattare clienti *prospect*, illustrare l'offerta specifica, fissare l'appuntamento in UPI e ricontattare il cliente se non si presenta all'appuntamento).

Un'altra casistica, è rappresentata da attività di contatto con clientela che ha manifestato interesse per prodotti/servizi del gruppo (via web, call center o altro canale di primo contatto), ma poi non ha finalizzato il contratto. Un esempio è l'attività che si vuole istituire sul fronte delle attivazioni **Postemailbox**.

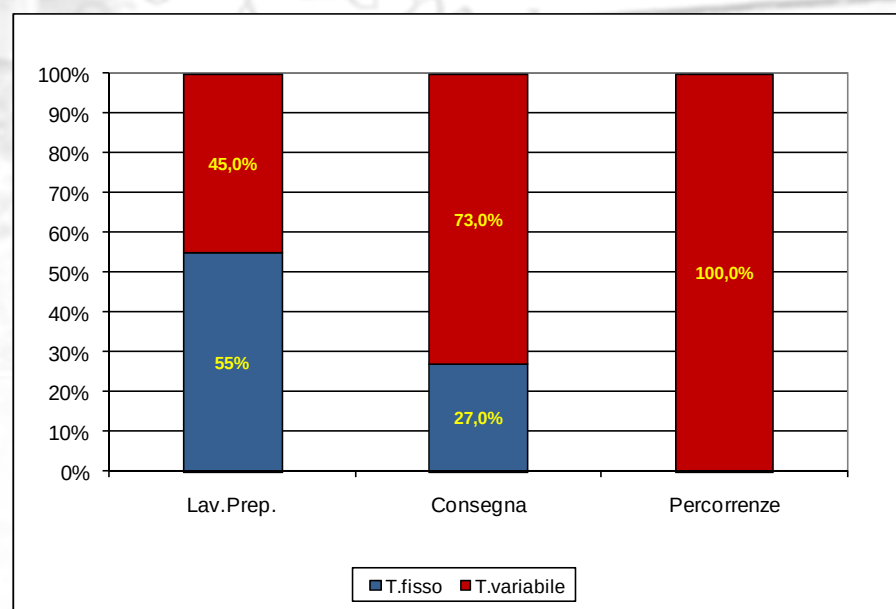
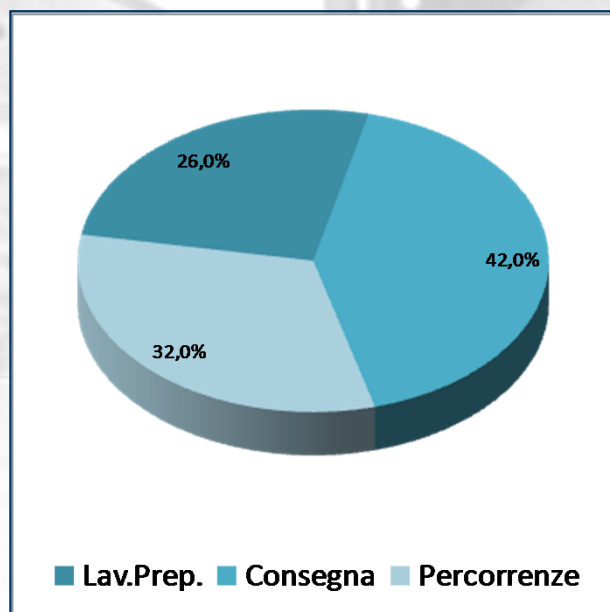


- ❖ Il contesto di riferimento
- ❖ Il modello organizzativo nella prospettiva di sviluppo
- ❖ Interventi sul sistema di calcolo della prestazione del portalettere



Il metodo attuale di valutazione della prestazione del PTL è funzione di tre elementi:

1. **Lavoro Preparatorio (e finale):** costituito, per la corrispondenza indescritta, da una componente fissa e da una rapportata alla % dei potenziali destinatari. Per la corrispondenza registrata è proporzionale ai volumi.
2. **Tempo di Consegna:** dipendente, per la corrispondenza indescritta, dalla % di potenziali destinatari. Per la corrispondenza registrata è proporzionale ai volumi.
3. **Tempo di Percorrenza:** proporzionale ai Km di copertura della zona.



INDICE DI FREQUENZA (IF)

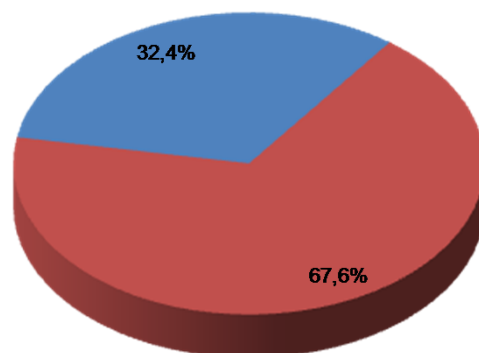
$$IF = (IA \times 0,2555) + 0,277$$

➔ Frequenza media ITALIA

41%

Valore fisso

La quota di percentuale fissa (27%) rappresenta oggi una parte consistente del tempo corrispondente alle consegne “effettive”:



■ quota variabile ■ quota fissa

➔ L'incidenza dello 0,277 è leggermente inferiore nelle aree metropolitane (61,2%), ma in misura comunque preponderante.



1^ Azione

Perequazione dei carichi di lavoro in relazione ai volumi, con interventi circoscritti sulle grandezze della metodologia di calcolo (lavoro preparatorio e tempo impiegato per la gita).

2^ Azione

Ridefinizione degli indici e dei parametri di produttività attraverso:

- l'omogeneizzazione dei punteggi di riferimento tra Centri dei capoluoghi e quelli di provincia;
- l'incremento degli attuali valori dei punteggi.



In generale, la prima azione prevede la perequazione dei carichi di lavoro in relazione ai volumi: questo intervento sarà circoscritto e selettivo rispetto alle grandezze della metodologia di calcolo che incidono su:

- tempo necessario al lavoro preparatorio **1.1**
- tempo impiegato per la gita. **1.2**



1.1

In relazione alla valutazione del lavoro preparatorio e finale per la corrispondenza indescritta:

- si riduce la quota di tempo fisso (TF) riconosciuta su ciascuna zona (da 50/60/70 pti in funzione della qualifica) a 30 pti omogeneamente per ogni zona;
- si supera l'indice di frequenza introducendo una relazione diretta tra volumi lavorati e tempo di lavoro;
- si adeguano i volumi al dato consuntivo del 2011.

ATTUALE FORMULA PER LA
VALUTAZIONE DEL LAVORO
PREPARATORIO PER LA
CORRISPONDENZA
INDESCRITTA



NUOVA FORMULA PER LA
VALUTAZIONE DEL LAVORO
PREPARATORIO PER LA
CORRISPONDENZA
INDESCRITTA



$$TF + (I.F. * C * 0,082)$$

che è anche

$$TF + (((I.A. * 0,2555) + 0,277) * C * 0,082)$$

dove:

TF = 60 pti nelle zone con qual.A
 50 pti nelle zone con qual.B
 70 pti nelle zone con qual.C

I.F. = indice di frequenza

I.A. = indice di affollamento;

C = totale consegne potenziali.



$$TF + (I.A. * 0,055 * C)$$

dove:

TF = 30 pti

I.A. = indice di affollamento;

C = totale consegne potenziali.



1.2

In relazione alla valutazione del lavoro di consegna della corrispondenza indescritta, si aggiorna la parte fissa di frequenza al calo dei volumi di traffico.

ATTUALE FORMULA PER LA
VALUTAZIONE DEL LAVORO DI
CONSEGNA PER LA
CORRISPONDENZA INDESCRITTA

NUOVA FORMULA PER LA
VALUTAZIONE DEL LAVORO DI
CONSEGNA PER LA
CORRISPONDENZA INDESCRITTA

$$It * C * ((I.A. * 0,2555) + 0,277)$$

dove:

It = Indice temporale:

0,27 nelle zone con qual.A

0,35 nelle zone con qual.B

0,23 nelle zone con qual.C

I.A. = indice di affollamento;

C = totale consegne potenziali.

$$It * C * ((I.A. * 0,2555) + 0,179)$$

dove:

It = Indice temporale:

0,27 nelle zone con qual.A

0,35 nelle zone con qual.B

0,23 nelle zone con qual.C

I.A. = indice di affollamento;

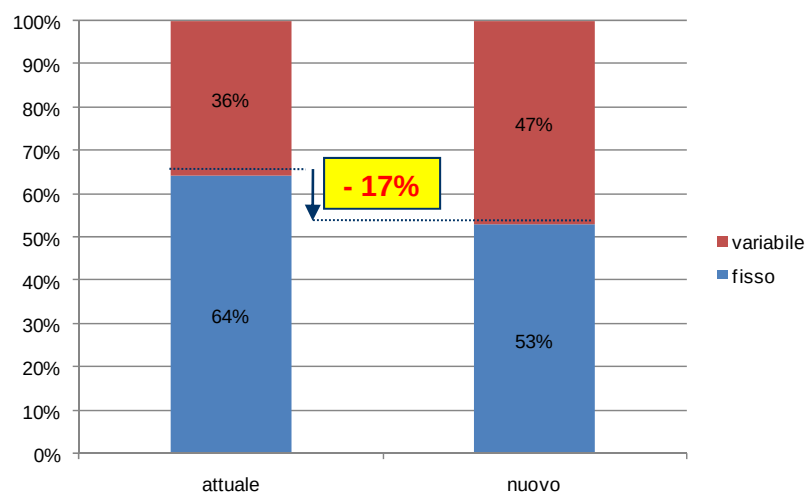
C = totale consegne potenziali.



I due interventi riducono la quota fissa del lavoro preparatorio del 17% e la quota fissa sul lavoro di consegna del 35%.

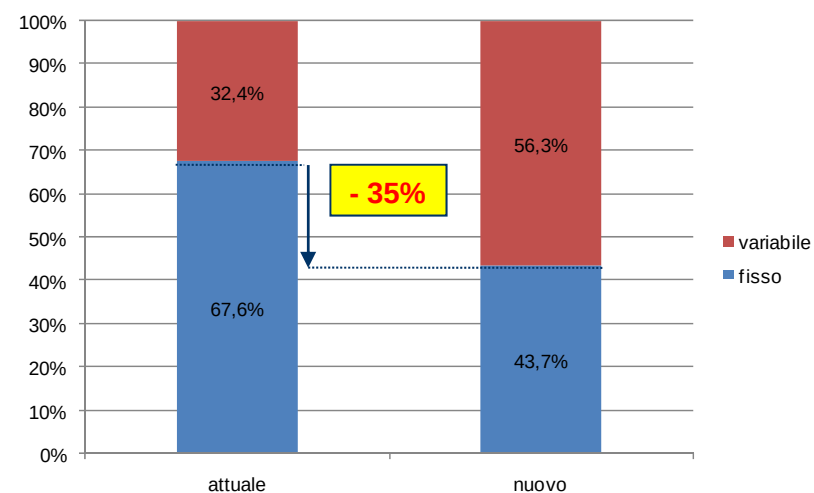
1.1

Impatto sul lavoro preparatorio



1.2

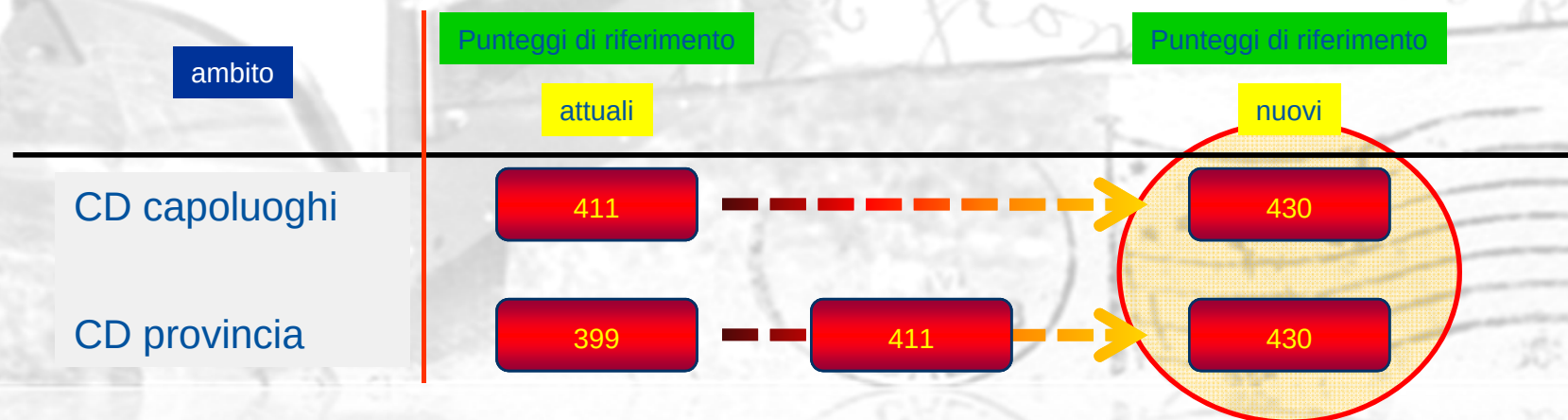
Impatto sul lavoro di consegna



2

Il secondo intervento consiste nel recuperare la produttività in modo omogeneo, elevando fino a saturazione la prestazione attesa.

In pratica si traduce nella omogeneizzazione dei punteggi di riferimento tra CD dei capoluoghi e CD della provincia e nella elevazione dei medesimi dagli attuali 411 e 399 a 430.





20

Gli interventi appena descritti saranno implementati nel corso del 2012 in 5 regioni:

- Piemonte;
- Emilia Romagna;
- Marche;
- Toscana;
- Basilicata.



RECAPITO

N° zone + linee mercato attuali	N° zone + linee mercato a tendere	eccedenze PTL (*)	eccedenze Capisquadra PTL	reimpieghi Capisquadra per presidio PDD(**)
2.979	2.577	431	17	-8

OPERAZIONI

CMP	consistenze attuali	consistenze a tendere	delta
NOVARA	184	85	99
TORINO	734	789	-55
TOTALE	918	874	44

(*) valutate ad oggi in funzione di un livello di copertura pari al 111%

(**) in ragione della prevista applicazione di un Caposquadra portalettere in ogni PDD con più di 9 zone di recapito



RECAPITO

N° zone + linee mercato attuali	N° zone + linee mercato a tendere	eccedenze PTL (*)	eccedenze Capisquadra PTL	reimpieghi Capisquadra per presidio PDD(**)
2.937	2.508	461	25	-17

OPERAZIONI

CMP	consistenze attuali	consistenze a tendere	delta
BOLOGNA	917	920	-3
TOTALE	917	920	-3

(*) valutate ad oggi in funzione di un livello di copertura pari al 111%

(**) in ragione della prevista applicazione di un Caposquadra portalettere in ogni PDD con più di 9 zone di recapito



Servizi Postali

Posteitaliane

RECAPITO

N° zone + linee mercato attuali	N° zone + linee mercato a tendere	eccedenze PTL (*)	eccedenze Capisquadra PTL	reimpieghi Capisquadra per presidio PDD (**)
1.032	929	149	6	-11

OPERAZIONI

CMP	consistenze attuali	consistenze a tendere	delta
ANCONA	284	252	32
TOTALE	284	252	32

(*) valutate ad oggi in funzione di un livello di copertura pari al 111%

(**) in ragione della prevista applicazione di un Caposquadra portalettere in ogni PDD con più di 9 zone di recapito



Servizi Postali

Posteitaliane

RECAPITO

N° zone + linee mercato attuali	N° zone + linee mercato a tendere	eccedenze PTL (*)	eccedenze Capisquadra PTL	reimpieghi Capisquadra per presidio PDD(**)
2.492	2.066	474	18	-13

OPERAZIONI

CMP	consistenze attuali	consistenze a tendere	delta
FIRENZE	556	605	-49
PISA	245	115	130
TOTALE	801	720	81

(*) valutate ad oggi in funzione di un livello di copertura pari al 111%

(**) in ragione della prevista applicazione di un Caposquadra portalettere in ogni PDD con più di 9 zone di recapito



Servizi Postali

Posteitaliane

RECAPITO

N° zone + linee mercato attuali	N° zone + linee mercato a tendere	eccedenze PTL (*)	eccedenze Capisquadra PTL	reimpieghi Capisquadra per presidio PDD(**)
326	276	47	11	0

OPERAZIONI

CP	consistenze attuali	consistenze a tendere perimetro CDM	delta
POTENZA	37	18	19
TOTALE	37	18	19

(*) valutate ad oggi in funzione di un livello di copertura pari al 111%

(**) in ragione della prevista applicazione di un Caposquadra portalettere in ogni PDD con più di 9 zone di recapito



Servizi Postali

Posteitaliane