

# **Il Progetto Generale sul Recapito**

▶ **Costituzione**

L'OdS n. 10 del 29 luglio 2005 "Poste Italiane definisce il nuovo modello organizzativo dell'Azienda e istituisce la Divisione Operazioni Logistiche

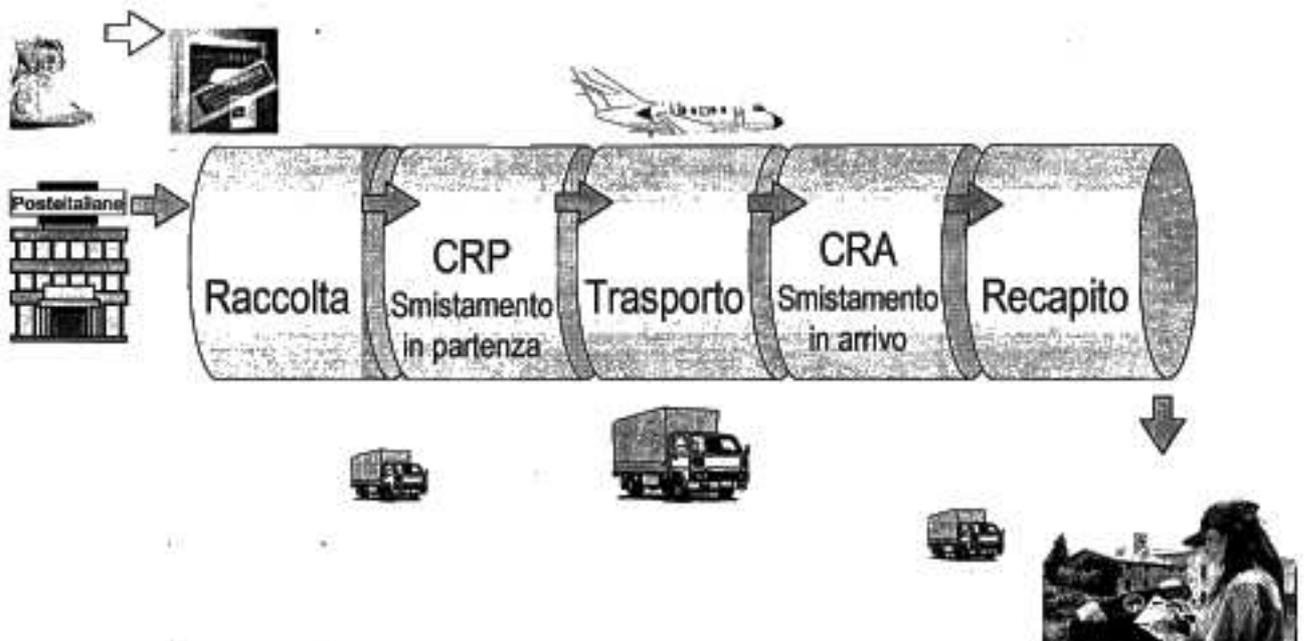
• **Mission**

Garantire, attraverso il coordinamento delle strutture territoriali, i processi end to end di trasporto, smistamento e recapito della corrispondenza

▶ **Nuova denominazione**

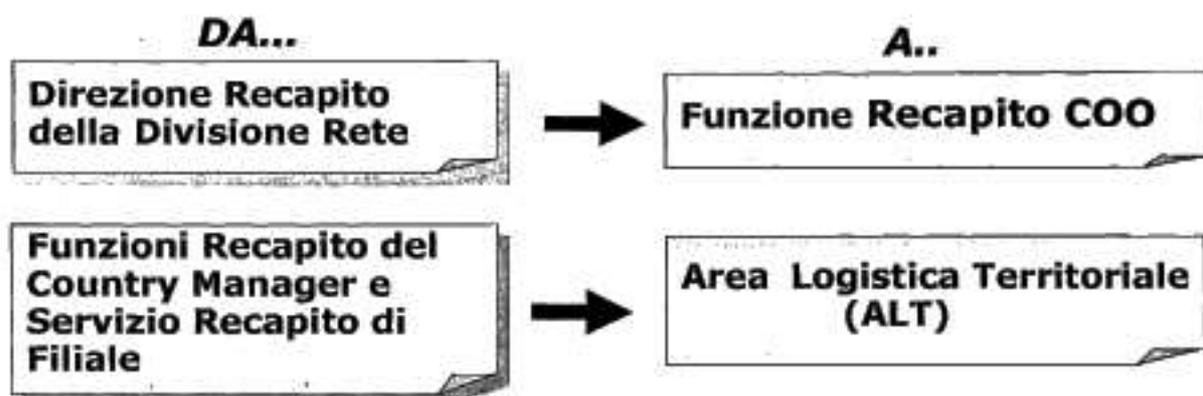
Con OdS n. 34 del 4 agosto 2006 la Divisione Operazioni Logistiche è denominata Chief Operating Office

## Il Processo Postale



---

Con l'istituzione della D.O.L. (oggi **Chief Operating Office**), le attività e le risorse impiegate nelle strutture dell'ex Recapito Provinciale confluiscono:



Contestualmente, al fine di **curare il processo di integrazione**, è stato costituito lo specifico **Progetto Integrazione Recapito**



# **Il Progetto di riordino, razionalizzazione e sviluppo del recapito**

## Il Recapito OGGI



L'OdS del 29 luglio 2005 ha collocato il recapito nell'area del **presidio logistico**.

Per la sua posizione ai limiti del processo produttivo e per la sua vicinanza al cliente tuttavia il "sistema" del recapito contribuisce a **determinare l'immagine dell'Azienda e la sua "attrattività" verso il mercato.**

## Il Recapito ...

- ↪ **NON** è uno strumento di **presidio del mercato**
- ↪ Rappresenta un potente **"FACILITATORE"** del **contatto con la clientela**
- ↪ Può **ampliare il ventaglio delle sue possibili attività** ma solo **NELL'AMBITO CHE GLI È PROPRIO**, il trasferimento di oggetti fisici

## Perché il progetto

- Perché bisogna darsi una organizzazione che sia in grado di dare le risposte che il mercato domanda (**efficacia**).
- Perché bisogna darsi una organizzazione che regga il confronto con il mercato dal punto di vista dei costi (**efficienza**);

---

## **Cosa innova il progetto**

- La copertura e il presidio del territorio;
- L'organizzazione degli uffici di recapito;
- L'articolazione operativa del servizio di recapito;
- L'organizzazione logistica in generale.



# Il presidio del territorio



## **Il Presidio del Territorio** **I Centri di Distribuzione**

Il nuovo modello organizzativo prevede uffici di recapito ridenominati Centri Primari di Distribuzione (CPD), dai quali possono dipendere Centri Secondari di Distribuzione (CSD). Dai Centri di Distribuzione dipendono, ove presenti, i Presidi Decentrati di Distribuzione (PDD).

I Centri di Distribuzione costituiscono uno degli aspetti più *rilevanti e innovativi* del nuovo modello organizzativo.

Sono individuati in funzione dei bacini di smistamento e sono baricentrici rispetto al territorio di competenza



## **Il Presidio del Territorio**

### **I Centri di Distribuzione**

- ✓ Hanno la competenza della **distribuzione nel territorio di un Comune o di più Comuni considerati per intero**, *ad eccezione delle città suddivise per CAP*
- ✓ Hanno sede **nell'Ufficio di Recapito** più baricentrico nell'ambito di ciascun bacino, costituendo altresì anche **punto di consolidamento della Rete di trasporto di base (transit point)**.  
*In tutti gli altri Uffici Postali del bacino in cui sono presenti Portalettere viene istituito un Presidio Decentrato di Distribuzione*
- ✓ Articolazione:
  - Centri Primari di Distribuzione (CPD) > 30 zone (n. 631)**
  - Centri Secondari di Distribuzione (CSD) ≤ 30 zone (n. 294) fatte salve alcune eccezioni**
- ✓ I Centri di Distribuzione gestiscono direttamente i **Presidi Decentrati di Distribuzione (PDD)** (circa 4.000)



## **Il Presidio del Territorio** **I Centri di Distribuzione**

**Entro 30 min.**  
**dai PDD**  
**Presidi di**  
**Distribuzione**

**Entro 45 min.**  
**da tutti gli**  
**Uffici Postali**



**In 120 min.**  
**dai CRP**  
**Centri**  
**Ripartizione in Partenza**

**In 60 min.**  
**dai CRA**  
**Centri Ripartizione in Arrivo**



## **Il Presidio del Territorio**

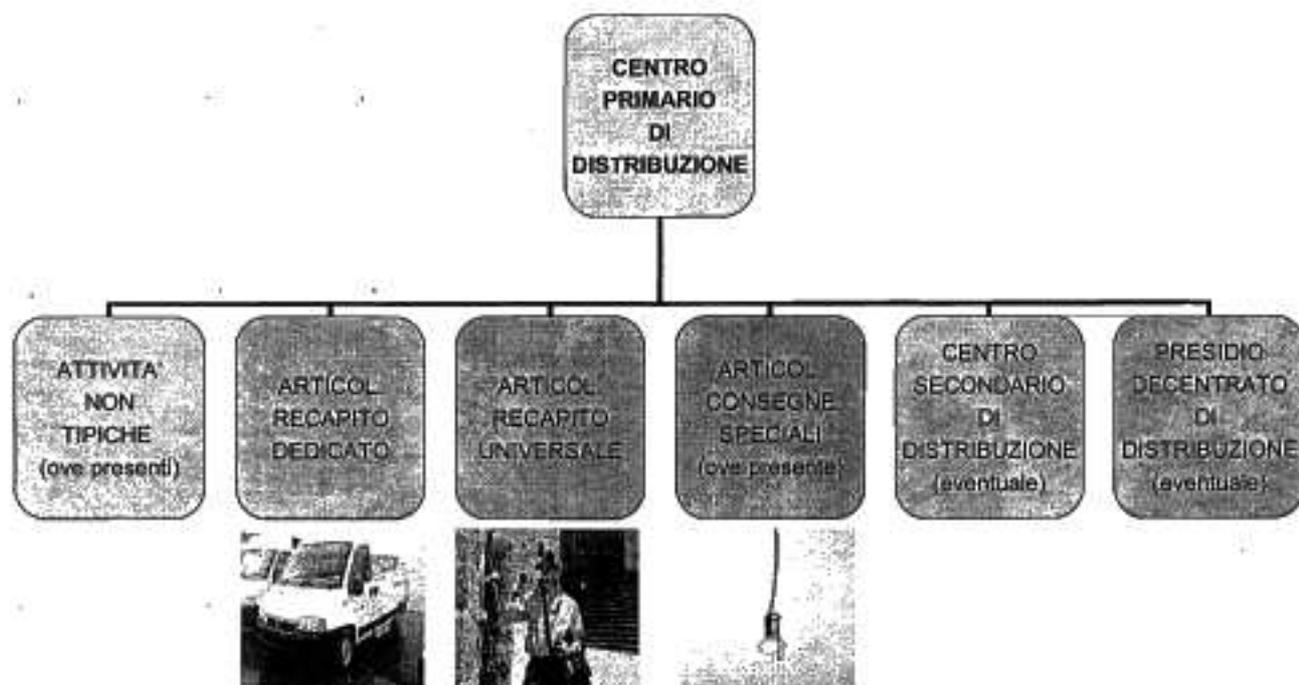
### **I Compiti dei Centri di Distribuzione**

- ✓ **Ripartizione per gita**, per la parte non effettuata dai CMP, per l'intero bacino;
- ✓ **Gestione della Articolazione Recapito Universale** direttamente o tramite i PDD dipendenti;
- ✓ **Gestione della Articolazione Recapito Dedicato** per tutto il bacino;
- ✓ **Gestione della Articolazione Consegne Speciali**, ove presente;
- ✓ **Attività non tipiche**, ove presenti (Accettazione, servizi aggiuntivi, etc.)

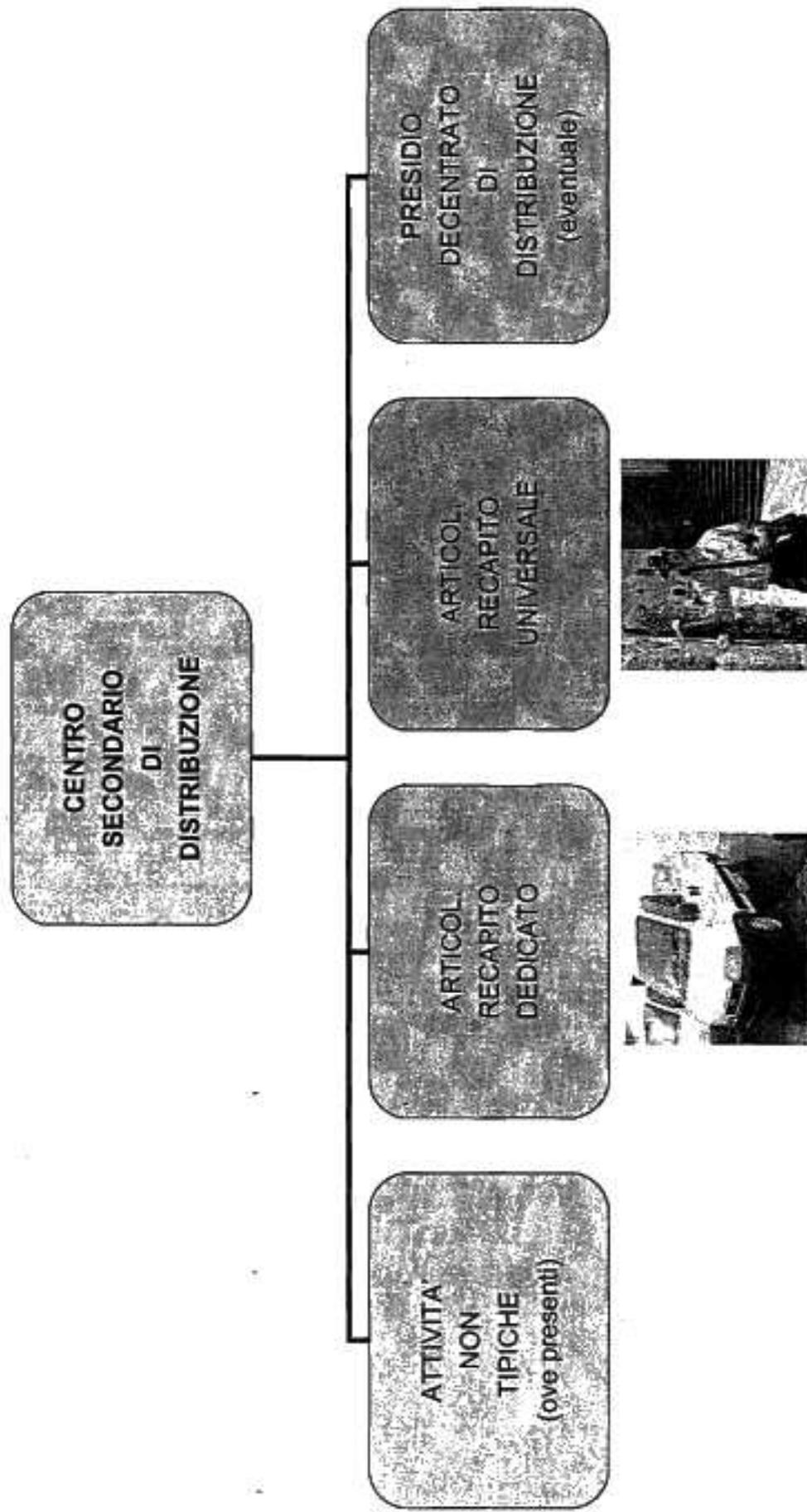


# L'organizzazione dei Centri di Distribuzione

## I Centri Primari di Distribuzione



# I Centri Secondari di Distribuzione



## I Presidi Decentrati di Distribuzione

PRESIDIO  
DECENTRATO  
DI  
DISTRIBUZIONE

ARTICOLO  
RECAPITO  
UNIVERSALE



## **La Struttura Operativa**

### **Classificazione delle attività di recapito**

Gli oggetti da recapitare (o da ritirare) possono essere classificati in base a tre principali drivers:

- La **natura fisica** dell'oggetto (peso, forma, dimensione)
- Le **modalità di consegna** dell'oggetto (in cassetta, a firma, al piano, contrassegno, a data e ora certe, a richiesta)
- La **tipologia della spedizione** (individuale, massiva, generale)

La diversità degli oggetti da movimentare e delle relative modalità operative rende inefficiente, oltre che inefficace, utilizzare per tutte le consegne un'unica articolazione di distribuzione.

L'analisi delle differenze ed un razionale raggruppamento degli oggetti permette di **disegnare Articolazioni diverse**, dotandole degli strumenti più adatti.

---

## **Le tre Articolazioni**

### **Sintesi delle attività**

- ✓ **Articolazione Recapito Universale:** svolge attività *core* (di base), ed è in grado di garantire affidabilità ed efficienza su tutto il territorio nazionale
- ✓ **Articolazione Recapito Dedicato:** garantisce il supporto logistico all'Articolazione Recapito Universale e l'esecuzione di tutte quelle attività non compatibili con le condizioni di lavoro del portalettere
- ✓ **Articolazione Consegne Speciali:** svolge le attività innovative a valore aggiunto

## **Le Attività**

### **Articolazione Recapito Universale**

- ✓ Garantisce, nei territori ove l'istituzione delle altre Articolazioni non sia ritenuta economicamente od operativamente opportuna, anche le attività normalmente affidate alle articolazioni specialistiche, ed in particolare:

➤ Nella fascia più esterna del territorio le attività di recapito altrove attribuite all'Articolazione Recapito Dedicato (a tal fine è dotata di autoveicoli leggeri)

➤ Le attività attribuite all'Articolazione Consegne Speciali ove questa non è attiva o per il tempo necessario alla sua concreta implementazione

# Le Attività

## Articolazione Recapito Dedicato

- ✓ Riunisce in un'unica realtà operativa:
  - Servizi interni tradizionali
  - Supporto logistico alla Articolazione Recapito Universale
  - Servizi esterni non direttamente connessi alla distribuzione, ma ad essa collegabili
  
- ✓ È prevista:
  - Nei Centri Primari di Distribuzione
  - Centri Secondari di Distribuzione

# Le Attività

## Articolazione Recapito Dedicato

### *Servizi interni tradizionali*

- Ripartizione per zona per il bacino di competenza
- Attività di T&T per le zone dell'Articolazione Recapito Universale coesistenti alla propria sede e le attività preparatorie per le 3 Articolazioni
- Attività di supporto al transit point
- Consolidamento del corriere in partenza per il successivo avviamento al CRP

### *Supporto logistico alla Articolazione Recapito Universale*

- Attività di consegna in senso stretto per il territorio non servito dalla Articolazione Recapito Universale con automezzi, dei seguenti effetti postali:
  - Viaggetti
  - Oggetti formato extra
  - Consegne dirette e recapito ai civili ad alto traffico

*Servizi esterni* non di consegna in senso stretto, per l'intero territorio del proprio bacino:

- Rete di bacino di distribuzione verso i Presidi Decentrati
- Raccolta dai Presidi Decentrati e dagli Uffici Postali
- Pick up medium
- Vuotatura cassette nel concentrico della propria sede

## **Le Attività**

### **Articolazione Consegne Speciali**

- ✓ È prevista solo in alcuni CPD, **limitatamente alle realtà territoriali e in cui appaia funzionale ed economicamente vantaggioso in base allo sviluppo del business**
- ✓ Deve garantire:
  - Il recapito di oggetti caratterizzati da **modalità di consegna non standard**
  - Il servizio dei **messi notificatori**
  - La **riprotezione pomeridiana**
  - I **recapiti concordati** in data ed ora certa
  - I recapiti di altri eventuali **prodotti ad alto valore aggiunto**



# **La riorganizzazione: impatti sulle altre funzioni COO**

---

## **La Riorganizzazione: Impatti**

Contestualmente alla riorganizzazione del Recapito alcune attività attualmente gestite dalle funzioni **Operations e Trasporti** confluiranno nell'Articolazione Recapito Dedicato della funzione **Recapito**

---

## **La Riorganizzazione:** **Impatti su Operations**

### **Che cosa cambia:**

- ▶ Revisione dei criteri di smistamento in funzione dei casellari di ripartizione presenti nei Centri di Distribuzione
- ▶ Passaggio all'Articolazione Recapito Dedicato delle attività di ripartizione interne ai CMP/CPO sede del Progetto Bari

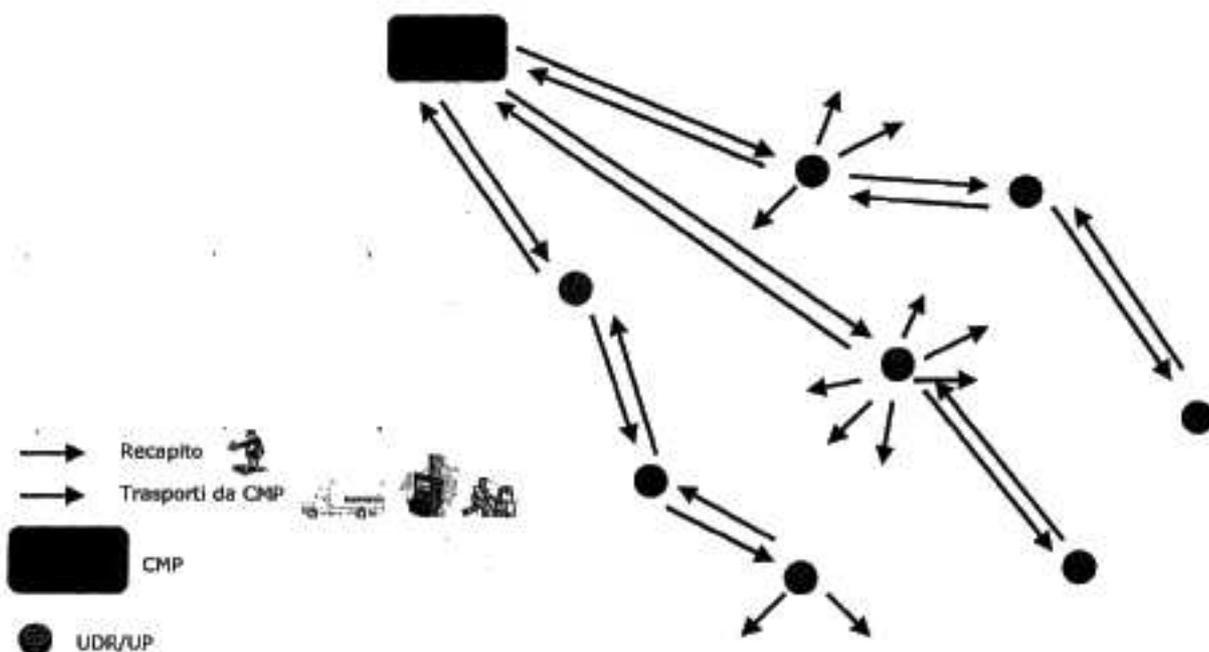
## **La Riorganizzazione: Impatti su Trasporti**

### **Che cosa cambia:**

- ▶ Revisione dei collegamenti tra i Centri di Rete e i Centri di Distribuzione di pertinenza territoriale
- ▶ Passaggio all'Articolazione Recapito Dedicato
  - dei collegamenti tra i Centri di Distribuzione e i PDD
  - delle attività di micrologistica (viaggetti, vuotatura cassette)
  - del ritiro/avviamento dagli Uffici Postali

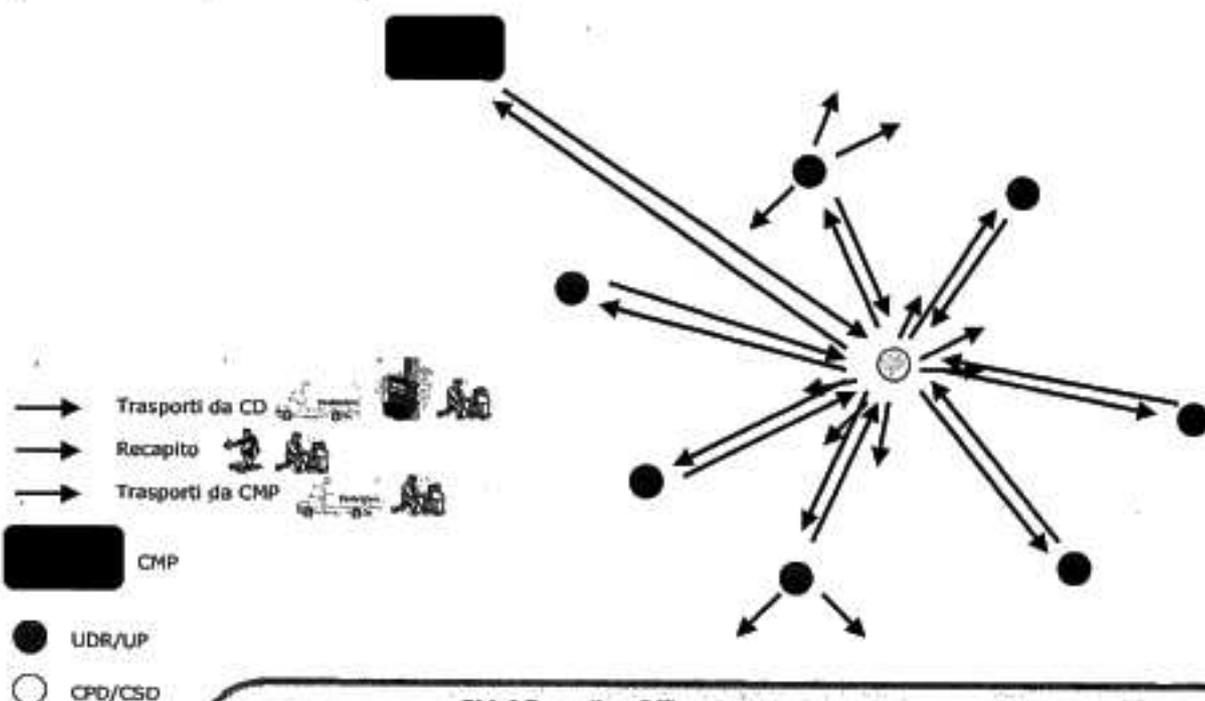
# Sintesi degli impatti sul processo

Oggi



# Sintesi degli impatti sul processo

## Domani



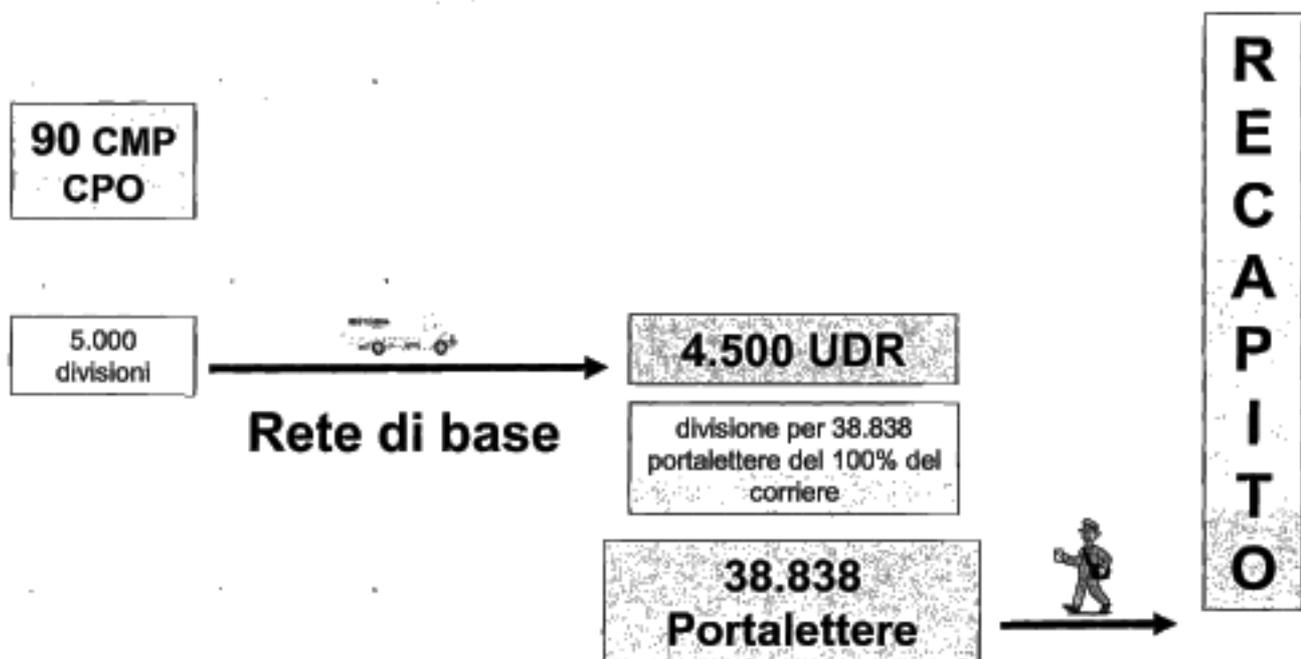


# **La riorganizzazione: impatti sui processi operativi**



## Processi Operativi

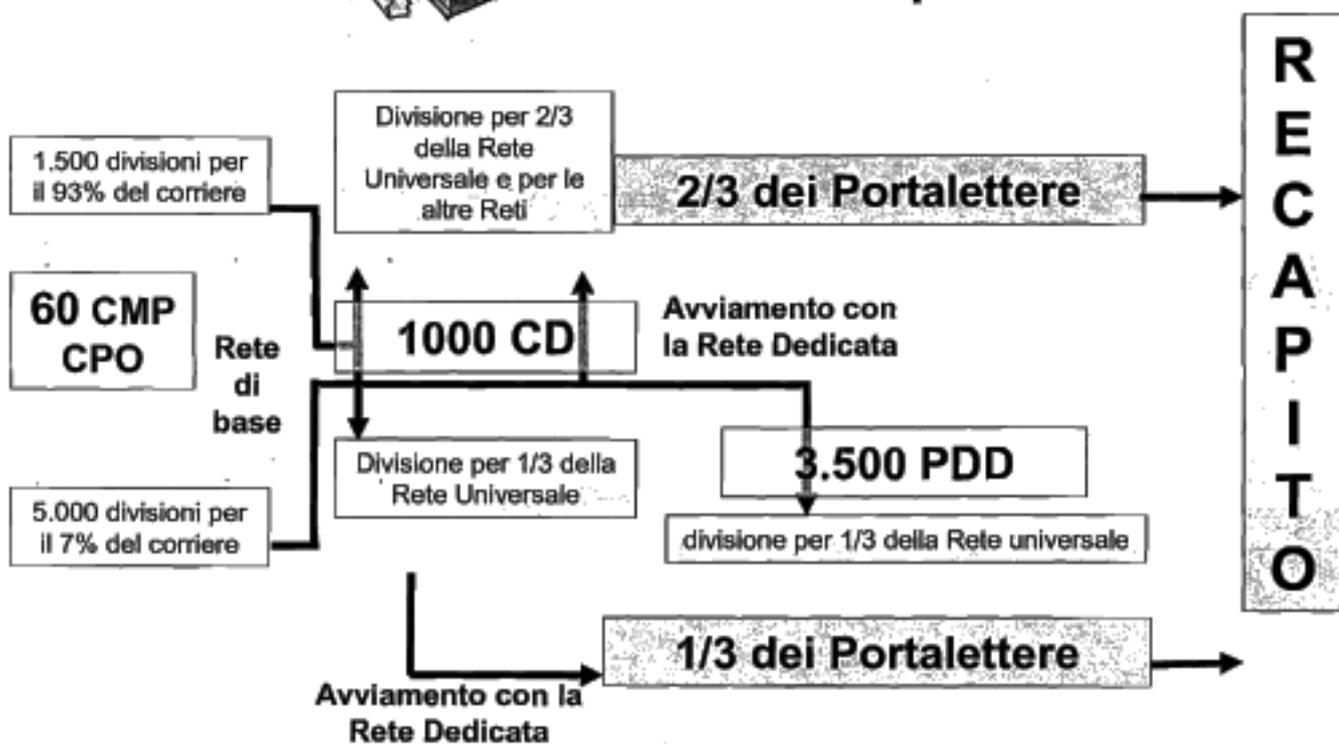
La Ripartizione OGGI





## Processi Operativi

### La Ripartizione **DOMANI**





## **Processi Operativi**

### **Lo schema dei casellari di ripartizione**

- Il casellario di ripartizione di 2<sup>a</sup> fase nei C.D. dovrà contenere, sia per la posta registrata che non registrata:
  - 1 uscita per ogni zona del Recapito Universale;
  - 1 uscita per ogni linea di distribuzione del Recapito Dedicato
    - (il corriere destinato al Recapito Dedicato sarà sottoposto ad una ulteriore lavorazione per la suddivisione per punti di recapito e la formazione di plichi etichettati);
  - "n" uscite per i punti di recapito a maggior traffico del Recapito Dedicato;
  - 1 uscita per il corriere di competenza del Recapito Consegne Speciali
    - (da sottoporre ad ulteriore suddivisione per linea di distribuzione).



## **Processi Operativi** **Alimentazione dei Centri di Distribuzione**

### **ORARI**

### **CORRIERE VEICOLATO**

#### **ALIMENTAZIONE IN FASCIA A (a cura dei CRA)**

Arrivo nei CdD  
alle ore 5,00/6,00

Posta J+3 descritta e indescritta  
Posta J+1 indescritta da bacino e da  
regione e da extraregione in arrivo entro  
le ore 3,30 ai CRA

#### **ALIMENTAZIONE IN FASCIA B (a cura dei CRA)**

Arrivo nei CdD  
alle ore 7,30/8,30

Posta J+1 indescritta da ripartire per gita  
proveniente da extraregione giunta dopo le  
ore 3,30  
Posta J+1 descritta  
Posta divisa per portalettere



## **Processi Operativi** **Alimentazione dei CD e dei PDD**

### **ORARI**

### **CORRIERE VEICOLATO**

**ALIMENTAZIONE EVENTUALE DEI PDD IN FASCIA A RITARDATA** (a cura dell'Art.Recapito Dedicato)

**Arrivo nei PDD alle  
ore 8,00/8,30**

**ALIMENTAZIONE DEI PDD IN FASCIA B** (a cura dell'Art.Recapito Dedicato)

**Arrivo nei PDD alle  
ore 8,45/9,15**

**Posta J+1 indescritta da ripartire per gita  
proveniente da extraregione**

**Posta J+1 descritta**

**Posta divisa per portalettere**

**ALIMENTAZIONE IN FASCIA D** (a cura dei CRA)

**Arrivo nei CD  
alle ore 13,30/14,30**

**Tutto il corriere lavorato nei CRA nel turno  
antimeridiano**

**(Posta J+3 descritta e indescritta)**



## Processi Operativi

### Ritiro e Avviamento

#### ORARI

#### CORRIERE VEICOLATO

##### **Ritiro in fascia D dai PDD e dagli UP** *(a cura dell'Art. Recapito Dedicato)*

Partenza dai CD alle ore 13,00  
Presenziamento dei PDD e  
degli UP tra le ore 13,15 e le ore 14,15  
Arrivo nei CD entro le ore 14,30

Tutto il corriere raccolto nel bacino di  
competenza del CD

##### **Avviamento in fascia D** *(a cura dei Centri di Rete)*

Partenza dai CD alle ore 14,45/15,15  
Arrivo nei CRP alle ore 15,45/17,00

##### **Ritiro in fascia E dalle succursali** *(a cura dell'Art. Recapito Dedicato)*

Partenza dai CD alle ore 17,00  
Presenziamento delle succursali  
tra le ore 17,15 e le ore 17,45  
Arrivo nei CD entro le ore 18,00

Tutto il corriere raccolto nel bacino di  
competenza del CD

##### **Avviamento in fascia E (solo capoluoghi)** *(a cura di Centri di Rete)*

Partenza dai CD alle ore 17,45/18,00  
Arrivo nei CRP entro le ore 19,00

Tutto il corriere raccolto nel bacino di  
competenza del CD

## **Processi Operativi**

### **Timing Lavorazioni**

- Il **Recapito Universale** svolge la propria attività in orario antimeridiano;
- Il **Recapito Dedicato** inizia ad essere operativo in genere tra le 5,00 e le 6,00 e termina le proprie attività in genere tra le 19,00 e le 20,00.
- Il **Recapito Consegne Speciali** opererà in funzione delle esigenze richieste dai prodotti da trattare.
  
- Gli orari e i turni di servizio dovranno essere conseguenti.



# **Gli orari e i turni**

# Orari e Turni

## Centri di Distribuzione

### • CENTRI DI DISTRIBUZIONE URBANI

CENTRO	REC. DEDICATO	REC. UNIVERSALE
23,00-05,00*	7,30-13,30	7,30-13,30
5,00-11,00	13,30-19,30	
13,00-19,00		
14,00-20,00		

\* CPD: RM Esquilino; RM Eur; RM Montesacro; RM Ostiense; RM Prati; RM S.Silvestro e RM Tiburtino Sud

## **Orari e Turni**

### **Centri di Distribuzione**

- CENTRI DI DISTRIBUZIONE PROVINCIALI

<b>CENTRO</b>	<b>REC. DEDICATO</b>	<b>REC. UNIVERSALE</b>
5,00-11,00	5,00-11,00	8,00-14,00
12,00-18,00	11,00-17,00	
13,00-19,00	13,00-19,00	

## **Orari e Turni**

### **Centri di Distribuzione**

- **PRESIDI DECENTRATI DI DISTRIBUZIONE**

<b>P.D.D.</b>	<b>REC. UNIVERSALE</b>
8,30-14,30	8,30-14,30*

\* in funzione del collegamento in fascia B è possibile un posticipo di mezz'ora dell'orario di servizio.



# Il modello operativo



## **La Struttura Operativa**

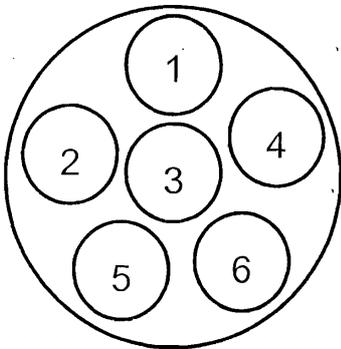
### **Il Recapito Universale**

- Il modulo del Recapito Universale, essendo operativo su tutto il territorio, è presente in tutti i Centri di Distribuzione.
- Il recapito universale è organizzato in Squadre e Aree Territoriali.

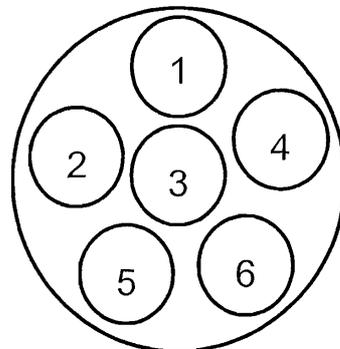
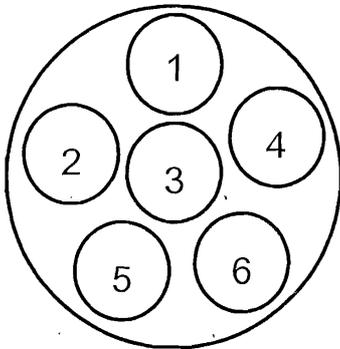
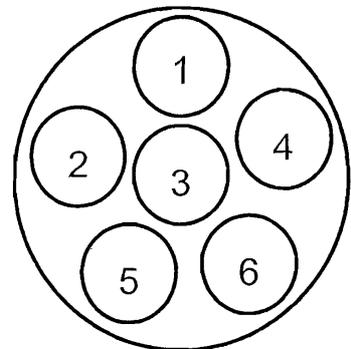


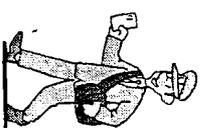
# La Struttura Operativa

## La Squadra



La Squadra è formata da  
3-5 Aree Territoriali  
(24-30 zone)

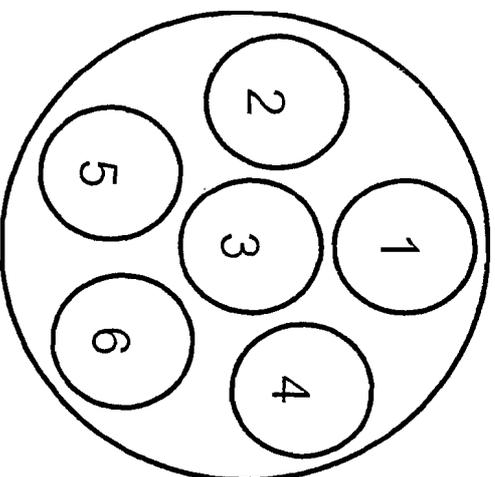


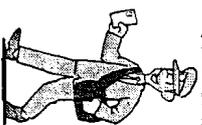


# La Struttura Operativa

## L'Area Territoriale

- L'Area Territoriale è l'unità operativa elementare ed è costituita da un insieme da 4 a 7 zone di recapito;
- L'Area Territoriale è perfetta nel caso in cui i portalettere sono collocati in un unico sito fisico;
- L'Area Territoriale è imperfetta nel caso in cui i portalettere sono localizzati in siti fisici diversi.
- All'interno dell'Area Territoriale si opera attraverso il meccanismo della flessibilità operativa.





## **Il Recapito Universale**

### **La Zona Baricentrica**

- In ciascuna Area Territoriale è individuata la zona più facilmente frazionabile (c.d. “zona baricentrica”), sulla quale si attuerà di regola la “flessibilità operativa”.
- Per individuare la zona più facilmente frazionabile si terrà conto:
  - Della sua “centralità” rispetto alle altre zone che compongono l’Area Territoriale;
  - Della lunghezza delle percorrenze;
  - Delle oggettive eventuali difficoltà che presenta per lo svolgimento del servizio.