

Posteitaliane

Consegnato OO.SS. 24/05/2013

Gara Equitalia

Servizi Postali



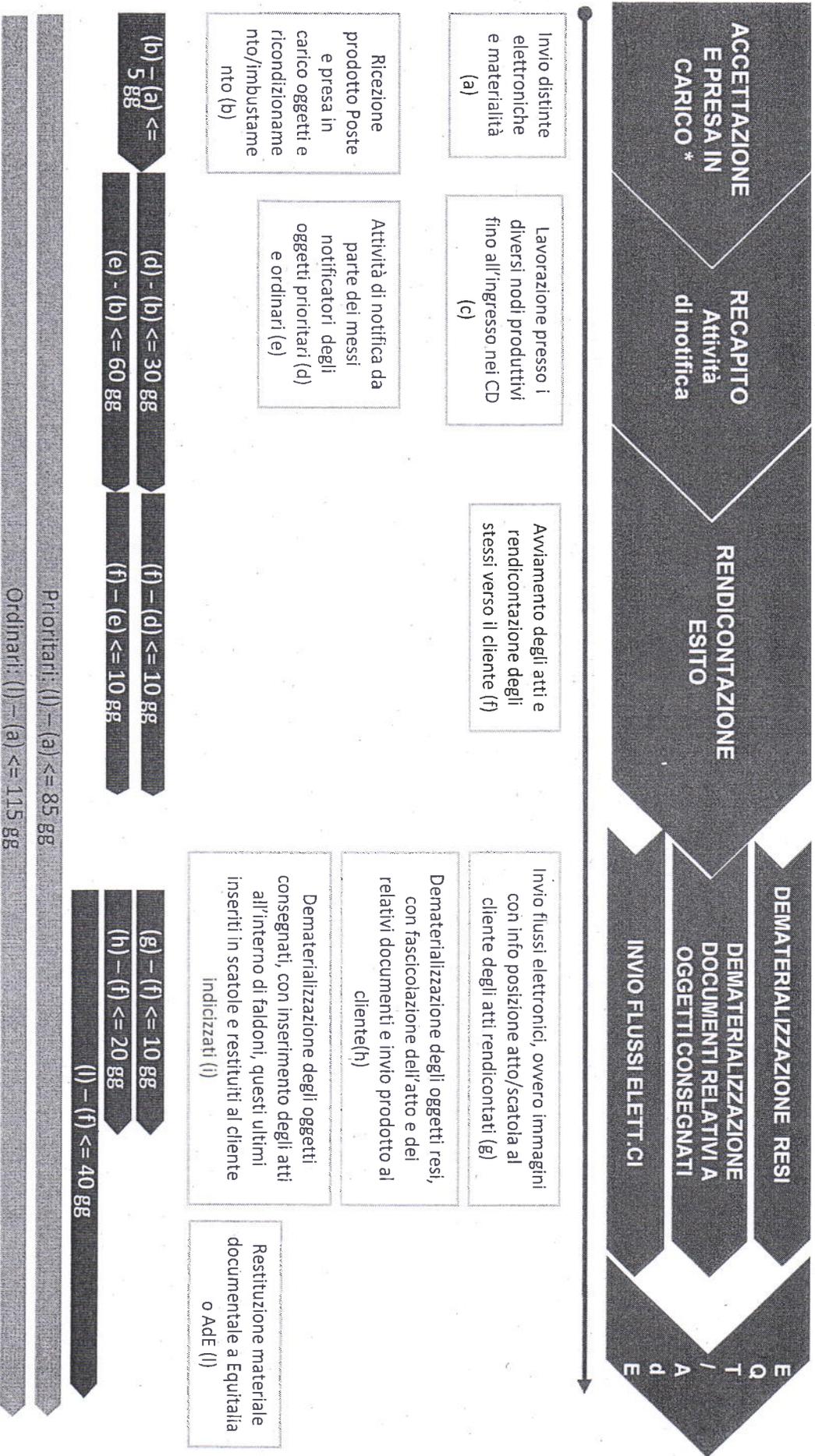


Invio distinte elettroniche e materialità (a)	Lavorazione presso i diversi nodi produttivi/ fino all'ingresso nel CD (c)	Avviamento degli atti e rendicontazione degli stessi verso il cliente (f)	Pubblicazione sul portale Posteweb degli atti rendicontati (g)	Restituzione materiale documentale a Equitalia o Ade (i)
Ricezione prodotto Poste, presa in carico oggetti, richiesta visura preventiva, gestione magazzino e ricondizionamento/imbustamento (b)	Attività di notifica da parte dei messi notificatori degli oggetti prioritari (d) e ordinari (e)		Dematerializzazione degli oggetti lavorati (h)	

(b) - (a) <= 5 gg	(d) - (b) <= 21 gg	(f) - (d) <= 7 gg	(g) - (f) <= 15 gg
(e) - (b) <= 93 gg	(f) - (e) <= 7 gg	(i) - (f) <= 30 gg	
Prioritari: (h) - (a) <= 74 gg Ordinari: (h) - (a) <= 135 gg			



Messo Notificatore Equitalia – To Be



Invio distinte elettroniche e materialità (a)

Lavorazione presso i diversi nodi produttivi fino all'ingresso nei CD (c)

Avviamento degli atti e rendicontazione degli stessi verso il cliente (f)

Invio flussi elettronici, ovvero immagini con info posizione atto/scatola al cliente degli atti rendicontati (g)

Dematerializzazione degli oggetti resi, con fascicolazione dell'atto e dei relativi documenti e invio prodotto al cliente(h)

Restituzione materiale documentale a Equitalia o AdE (l)

Ricezione prodotto Poste e presa in carico oggetti e ricondizionamento/imbutamento (b)

Attività di notifica da parte dei messi notificatori degli oggetti prioritari (d) e ordinari (e)

Dematerializzazione degli oggetti consegnati, con inserimento degli atti all'interno di faldoni, questi ultimi inseriti in scatole e restituiti al cliente indicizzati (i)

$(b) - (a) \leq 5$ gg

$(d) - (b) \leq 30$ gg
 $(e) - (b) \leq 60$ gg

$(f) - (d) \leq 10$ gg
 $(f) - (e) \leq 10$ gg

$(g) - (f) \leq 10$ gg
 $(h) - (f) \leq 20$ gg
 $(l) - (f) \leq 40$ gg

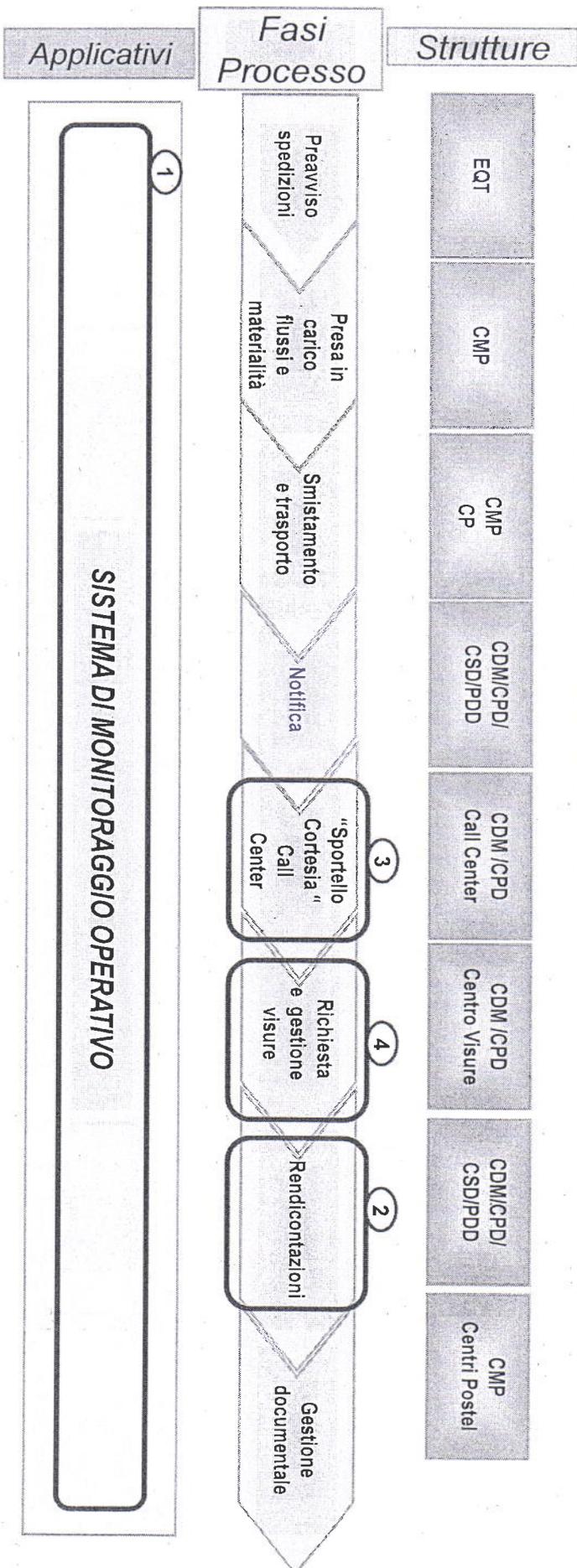
Prioritari: (l) - (a) ≤ 85 gg
Ordinari: (l) - (a) ≤ 115 gg

**Gli atti inviati da Equitalia saranno già visurati. Non sarà più necessaria la richiesta di visura preventiva.*



Posteitaliane

Macroprocesso TO BE



NOVITA' PROCESSO NUOVA GARA:

- I. SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO IN TEMPO REALE SULL'INTERO PROCESSO PRODUTTIVO
- II. SISTEMI DI BLOCCO DELLE ANOMALIE E RELATIVI ALERT OPERATIVI
- III. PROCESSI AUTOMATICI PER LA GESTIONE DEI FLUSSI DATI FRA POSTE ED EQUITALIA
- IV. CANALE AUTOMATICO DI RICHIESTA VISURE CON EQUITALIA
- V. INTRODUZIONE CONTACT CENTER, "SPORTELLI DI CORTESIA" E SECONDO TENTATIVO DI CONSEGNA

VANTAGGI:

- I. GARANTISCE L'ACCELERAZIONE DEI PROCESSI E LE AZIONI CORRETTIVE, PUNTUALI E TEMPESTIVE
- II. PERMETTONO DI INCANALARE IL PROCESSO IN MODO SCORREVOLE E COERENTE CON GLI SLA
- III. PERMETTONO DI SCAMBIARE LE INFORMAZIONI PER L'ISTRADAMENTO DEI LOTTI E LA TRASMISSIONE DI ESITI ED IMMAGINI
- IV. DIMINUZIONE DEL TEMPO DI ATTESA DEGLI ATTI IN VISURA
- V. CONSOLIDAMENTO DELLA CURA DEL CLIENTE



Posteitaliane

Messo Notificatore Equitalia – To Be

5

Grazie all'esperienza maturata in questi anni il nuovo processo del messo notificatore sarà caratterizzato da alcune novità volte a migliorare l'attività.

- Integrazione dello scambio dati fra i sistemi
- Attivazione di un sistema di monitoraggio e alerting sull'intero processo produttivo
- Attivazione di un canale diretto fra Posteitaliane ed Equitalia al fine di gestire la richiesta visure in modo veloce ed efficiente oltre alla modalità già in essere che prevede la richiesta ai comuni



Inoltre, in un'ottica di massima integrazione con il cliente saranno aperti dei tavoli di lavoro per pianificare le spedizioni al fine mediare i volumi in ingresso.



Posteitaliane

Informazioni rilevanti su Nuova Gara

6

- Volumi coinvolti: 14 MLN anno medi



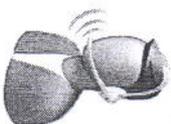
- Ambiti Territoriali coinvolti: Lombardia, Nord Ovest, Nord Est, Centro (escluso Sardegna e Abruzzo), Sud, Sud 1

- Dematerializzazione: centri specializzati Poste/Postel



- “Sportelli di cortesia”

- Servizio di Call Center per i destinatari



Posteitaliane

Ricondizionamento

Il prodotto Messo Equitalia sarà affidato ai punti di Ricondizionamento dove sarà effettuata:

- Tracciatura atto
- Tracciatura MNE
- Imbustamento

Individuazione distinta
elettronica a sistema

Validazione e/o
ricondizionamento
(IMBUSTAMENTO)

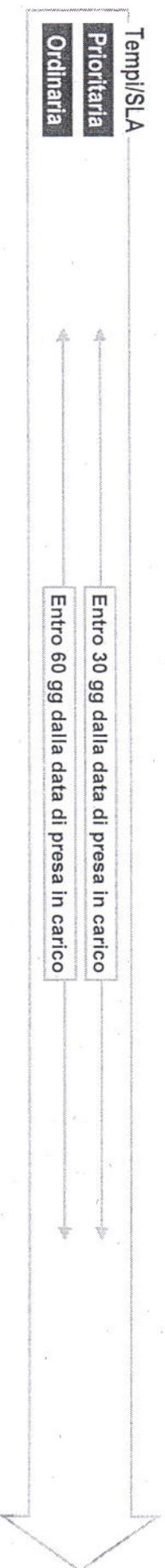
Avvio oggetti allo
smistamento/ recapito

ADR	ALT	CMP/CP	Mq magazzini (compreso spazio dedicato alle Pdl)	Bacino Di riferimento	FTE complessivi	FTE presenti	Delta FTE
Equitalia Nord	NORD OVEST	NOVARA	230	LOMBARDIA, PIEMONTE, VALLE D'AOSTA, LIGURIA	26	10	16
Equitalia Nord	NORD EST	PADOVA	470	FVG, TAA, VENETO	9	7	2
Equitalia Sud	CENTRO NORD	BOLOGNA	75	BASILICATA, CALABRIA, MOLISE	5	8	-3
Equitalia Sud	CENTRO	PESCARA	270	CAMPANIA, PUGLIA	14	9	5
Equitalia Sud	CENTRO	ROMA FCO	800	LAZIO	17	5	12
Totale		5 CMP /CP	1.845	Lotto 1 e 3	74	39	35



Poste Italiane

Gestione Notifica (Recapito) Macro processo operativo



Recapito

Gli atti in arrivo al recapito vengono presi in carico e lavorati al T&T per la formazione dei mazzetti. Il prodotto viene affidato ai Portaflettere abilitati a Messo, che effettueranno il primo tentativo di notifica. Al rientro dalla gita saranno notificati i mazzetti MINE (notifica in positivo).

E' previsto un secondo tentativo di recapito nei casi:

- Atti destinati a Persone Fisiche con primo esito:
 - Irreperibilità relativa
 - Irreperibilità assoluta e ritorno visura con cambio indirizzo.
- Atti destinati a Persone Giuridiche con primo esito:
 - Irreperibilità relativa in seguito ad esito della visura
 - Irreperibilità assoluta e ritorno visura con cambio indirizzo.

Nei comuni con n° di abitanti superiore ai 50.000 per gli atti destinati a Persone Fisiche per cui il Portaflettere abilitato Messo ha riscontrato al primo tentativo di notifica una irreperibilità relativa è previsto che il pti abilitato a messo rilasci un avviso di cortesia al destinatario.

Recapito richiesta e gestione visure

La richiesta di visura è prevista per:

- Atti diretti a Persona Fisiche richiesta visure per irreperibilità assoluta;
- Atti diretti a Persona Giuridiche richiesta visura per irreperibilità assoluta e relativa.

Recapito reinoltro oggetti a centri di dematerializzazione

Completata l'attività di notifica al Recapito saranno svolte le attività di formazione di dispacci dedicati verso i Centri di Dematerializzazione attraverso la tracciatura degli oggetti



Posteitaliane

Gestione Notifica – Stima preliminare Messi Dedicati

ALT	Regione	Messi Dedicati Equitalia Attuali	STIMA Messi Dedicati Nuova Gara
CENTRO	Abruzzo*	3	0
	Lazio	0	120
	Molise	2	NON VALUTABILE
	Sardegna*	0	0
CENTRO NORD	Emilia Romagna*	11	0
	Marche*	0	0
LOMBARDIA	Lombardia	1	133
NORD EST	Friuli Venezia Giulia	4	NON VALUTABILE
	Trentino Alto Adige	2	NON VALUTABILE
	Veneto	10	NON VALUTABILE
	Liguria	4	NON VALUTABILE
NORD OVEST	Piemonte	8	15
	Valle d' Aosta	1	NON VALUTABILE
	Calabria	0	NON VALUTABILE
SUD	Campania	74	70
	Basilicata	2	NON VALUTABILE
SUD 1	Puglia	2	NON VALUTABILE
	TOTALE	124**	338

*Regioni in cui il servizio non sarà più gestito da Posteitaliane
 **Attualmente sono presenti ulteriori 111 messi dedicati comunali

I messi dedicati Equitalia saranno disattivati solo sulle regioni in cui il servizio non sarà più attivo.

338 -
124 =
214



Posteitaliane

Call Center e "Sportelli Cortesia"

10

Lo "sportello di cortesia" verrà attivato sui comuni > di 50.000 abitanti. Il portalelettere abilitato messo a valle di un 1° tentativo di notifica fallito per assenza temporanea del destinatario, rilascerà un avviso di cortesia. In questi casi è previsto che gli atti restino in giacenza presso l'ufficio per 10 giorni durante i quali il cliente potrà:

- Contattare il Contact Center per concordare un secondo tentativo di notifica allo stesso indirizzo o ad indirizzo differente all'interno dello stesso Comune (soluzione ritenuta più "appetibile" per i clienti);
- Recarsi allo "sportello" per ricevere l'atto (soluzione che può essere ritenuta residuale rispetto alla precedente).

Caratteristiche "Sportelli Cortesia"

- Ubicazione c/o il CD;
- Percorso pedonale definito e segnalato;
- Citofoono esterno dedicato;
- Personale ALI nominato messo;

Adr -> Regione	CD con consegna presso il centro	CD con inesitate	Delta CD
Equitalia Nord	68	35	33
Friuli Venezia Giulia	5	3	2
Liguria	11	9	2
Lombardia	22	11	11
Piemonte	13	6	7
Trentino Alto Adige	5	1	4
Veneto	12	5	7
Equitalia Sud	93	41	52
Basilicata	3	1	2
Calabria	6	5	1
Campania	26	11	15
Lazio	34	10	24
Molise	1	1	0
Puglia	23	13	10
Totale	161	76	85



Posteitaliane

Dematerializzazione

I Centri di Dematerializzazione sono stati individuati sulle base delle caratteristiche infrastrutturali dei siti, degli ambiti di competenza e della disponibilità di spazi.

I centri effettueranno le seguenti attività:

- scansione documenti ed invio flussi al cliente
- invio della materialità ai centri indicati dal cliente
- eventuale gestione di anomalie

L'attività verrà svolta sui centri di: ELI_CSA di Roma, Pisa, Pescara e Bari



NUOVI CENTRI	FTE INCREMENTALI NECESSARI
--------------	----------------------------

Pisa	15
Pescara	17
Bari	23
TOTALE	55

Tot 304

