Progetto pilota sul processo dei prodotti a firma non consegnati per assenza del destinatario

Posteitaliane

Contesto e obiettivi

- Il fenomeno delle c.d. “inesitate” incide significativamente sulla percezione di qualità del servizio da parte dei clienti;

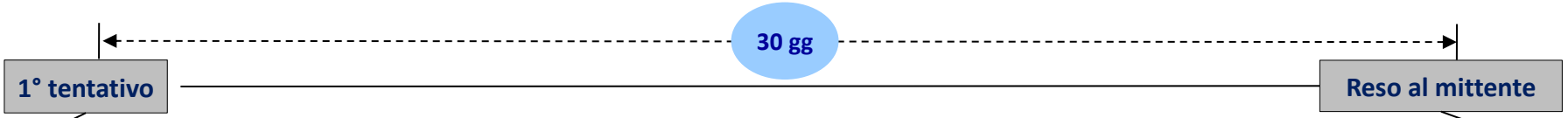
- Servizi Postali, da tempo, sta agendo per ridurne l’incidenza con interventi specifici

- Progetto pilota – su ambito territoriale limitato – di un modello alternativo di gestione dei prodotti a firma non consegnati per assenza del destinatario, che:
  - migliori la percezione dei clienti e la reputazione del Servizio Postale;
  - punti ad allineare il livello di oggetti “inesitati” ai valori di mercato.
- La sperimentazione **non modifica le modalità operative** (attività analoga al servizio “Chiamami”, attivo già da tempo), intervenendo esclusivamente sulla **relazione con i clienti destinatari**.

Al termine del progetto si valuterà una possibile estensione

Progetto pilota

La raccomandata e/o l'assicurata resta presso il Centro di Distribuzione a disposizione del Cliente per una **consegna concordata dal lunedì al venerdì** (dalle 8 alle 20) **e il sabato mattina** (dalle 8 alle 14).



MODELLO DA SPERIMENTARE

Il Cliente, risultato assente al primo tentativo di consegna, riceverà un avviso di cortesia in cassetta, con indicazione del numero verde specificatamente dedicato (call center di MP) da contattare per concordare la consegna con le seguenti modalità:

- la mattina di un giorno a sua scelta dal lunedì al venerdì (l'oggetto viene affidato al portalettere nel suo percorso *standard*)
- il pomeriggio o il sabato mattina (attraverso rete ASI)

Qualora anche il 2° tentativo di consegna dovesse non andare a buon fine, il cliente potrà comunque richiedere un 3° tentativo di consegna.

Il Cliente potrà sempre decidere di ritirare l'oggetto presso lo sportello inesitate SP (come avviene oggi). In questo caso sarà il Call Center ad indicare il centro presso cui ritirare l'oggetto.

Decorsi 30 giorni dal 1° tentativo ed in assenza di ritiro su appuntamento o presso il Centro di recapito, si procede con il rinvio al mittente dell'oggetto come già avviene attualmente.

Il Call Center effettuerà rilevazioni di **ascolto «a caldo»** circa il livello di soddisfazione/*experience* generato e raccogliere *feedback* da parte dei clienti finali

Modello Operativo

Perimetro territoriale

Centro di recapito	N. Abitanti	N. Sportelli Inesitate	Turni	N. Inesitate (media cons. sportello gg)	N. ASI
Sassuolo	40.000	1	2	60	2
Frosinone	46.000	2	2	96	2
Siena	52.000	2	1	50	3
Molfetta	60.000	1	2	70	1

Prodotti interessati al progetto

- Raccomandate J3 Retail e Business
- Assicurate

Prodotti non interessati al progetto

- AG/23L
- Equitalia
- Patenti
- R1

Modello Operativo – Macro-processo

Emissione avviso giacenza da PTL	Prenotazione appuntamento	Rilevazione gradimento	Consegna	Rinvio per compiuta giacenza
Emissione Avviso di cortesia (1° e 2°/3° tentativo con appuntamento).	Il **Cliente chiama il numero 800.111.160** per fissare un appuntamento **Opzioni:** a. mattina lun-ven dalle 8:00 alle 14:00 b. pom. lun-ven dalle 13-17; 17-19 o sab.dalle 8:00 alle 13:00 c. prenotazione ritiro presso Sportello Inesitate	Contestualmente alla prenotazione, l'operatore del call center rileverà alcuni dati circa le abitudini del cliente per la ricezione di corrispondenza e pacchi ed il gradimento del servizio.	Se il Cliente non è presente al **3° tentativo**, sarà rilasciato Mod 26 con indicazione di ritiro presso lo sportello inesitate.	Tutti gli oggetti per i quali risultano decorsi i 30 giorni di giacenza a partire dalla data del 1° tentativo saranno **rinviati al mittente** con la procedura ordinaria.