

POSTAL OFFICE QUEUE EQUALIZATION TOOL

POQET

OBIETTIVI E CONTESTO DEL PROGETTO

- ✓ Il piano strategico Deliver 2022 pone sempre **maggiore attenzione al tema della qualità del servizio**. In tale ottica la divisione Mercato Privati si sta impegnando attivamente per mettere in campo azioni operative finalizzate a garantire **tempi di attesa contenuti entro determinati standard qualitativi**, tenendo conto anche dalla **variabilità intrinseca della domanda**.
- ✓ A tal fine è stato sviluppato un **tool a supporto della Filiale** (POQET) che, attraverso l'analisi dello storico dei flussi di traffico e dei tempi di attesa giornalieri di tutti gli UP del bacino, confrontati con le risorse effettivamente presenti, suggerisce **un'articolazione dei distacchi delle risorse di sportello** volta a **massimizzare il livello di servizio offerto** e a **uniformare il più possibile i tempi di attesa su tutto il territorio**
- ✓ Attualmente la sperimentazione è in atto sulla **Filiale di Taranto** ed è prevista l'estensione sulle seguenti Filiali:
 - *MACRO AREA CENTRO: Sassari*
 - *MACRO AREA CENTRO NORD: Pistoia*
 - *MACRO AREA NORD EST: Venezia*
 - *MACRO AREA NORD OVEST: Milano 2 Nord*
 - *MACRO AREA SICILIA: Trapani*
 - *MACRO AREA SUD: Bari*
- ✓ Durante tutta la sperimentazione le Strutture Centrali effettueranno un'attività di monitoraggio sull'effettiva riduzione dei tempi d'attesa

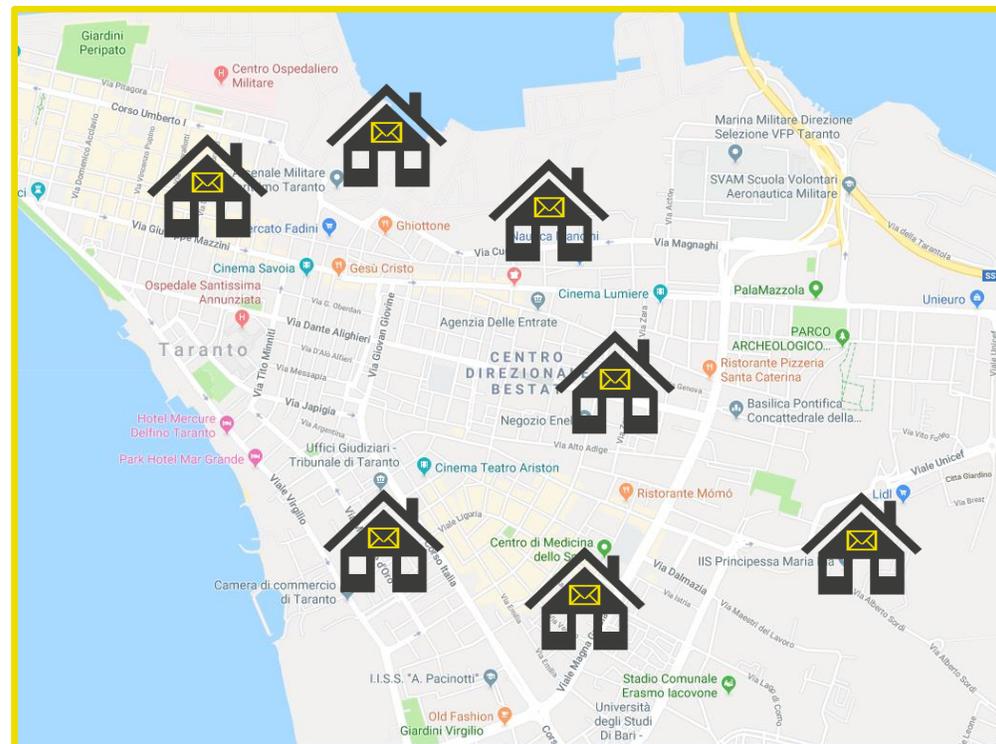
COME FUNZIONA POQET

DALLE INFORMAZIONI AI SUGGERIMENTI OPERATIVI

INFORMAZIONI DISPONIBILI

POQET

ALLOCAZIONE EFFICIENTE



Distribuzione più efficiente delle risorse negli UP e nei turni al fine di aumentare la soddisfazione globale dei clienti del bacino