

NGA – ONE BOOKING

NUOVO LAYOUT GESTORE ATTESE ORIENTAMENTO AL SERVIZIO



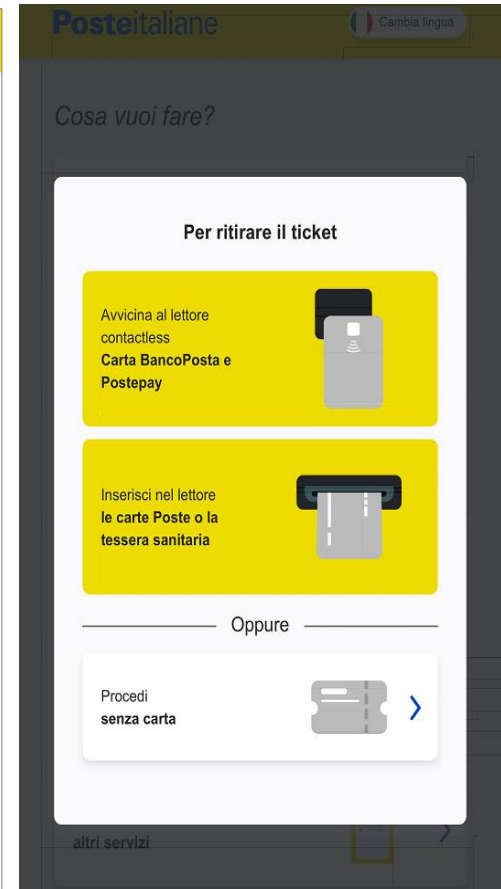
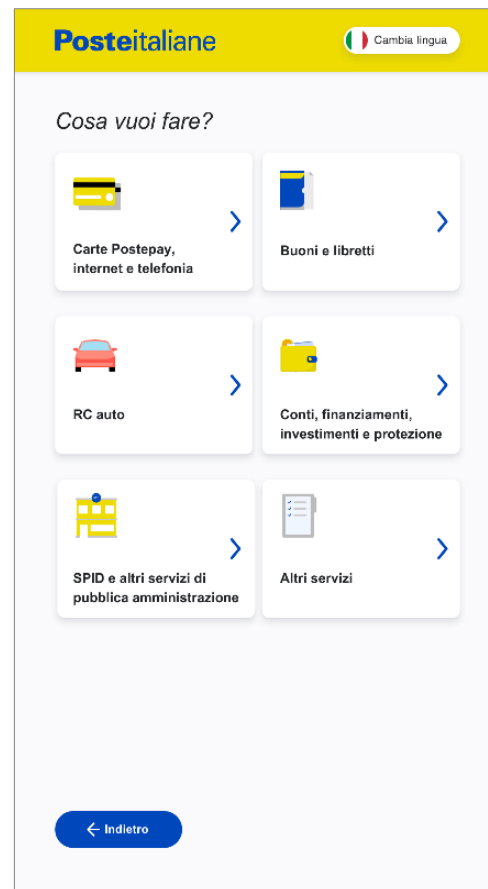
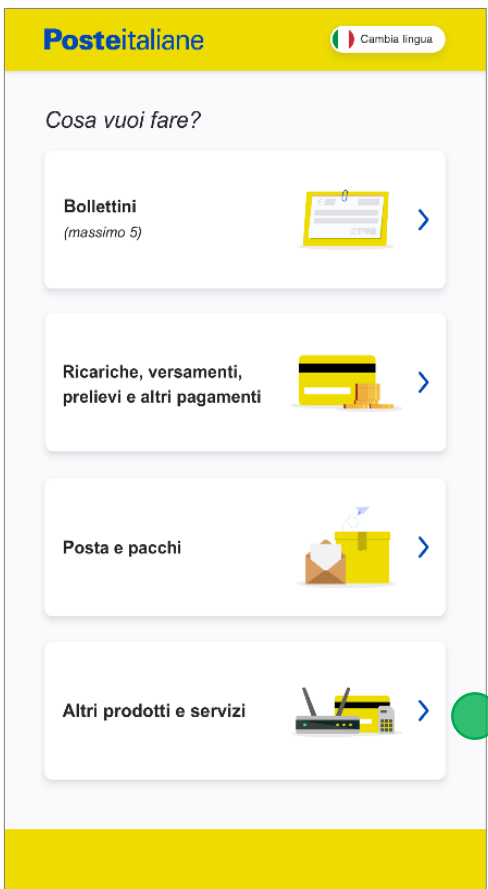
Volumi operazioni*

46%

30%

18%

6%



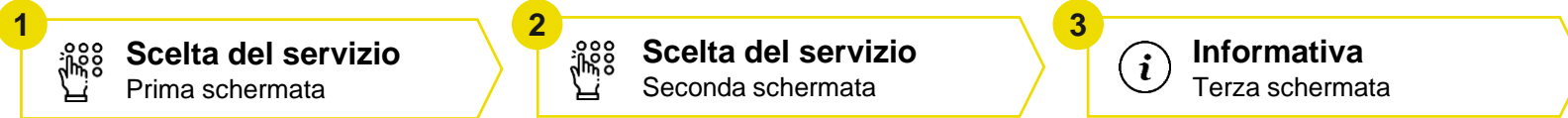
- 50 UP entro GIUGNO

Criteri di selezione

- UP con corner 2.0
- UP elevata pedonabilità

- L'esperienza semplificata portando subito il Cliente ad indicare il prodotto/servizio
- Il 94% dei clienti naviga su una sola schermata e legge soltanto tre tasti

NUOVO LAYOUT GESTORE ATTESE MESSAGGIO ACCESSO SALA CONSULENZA



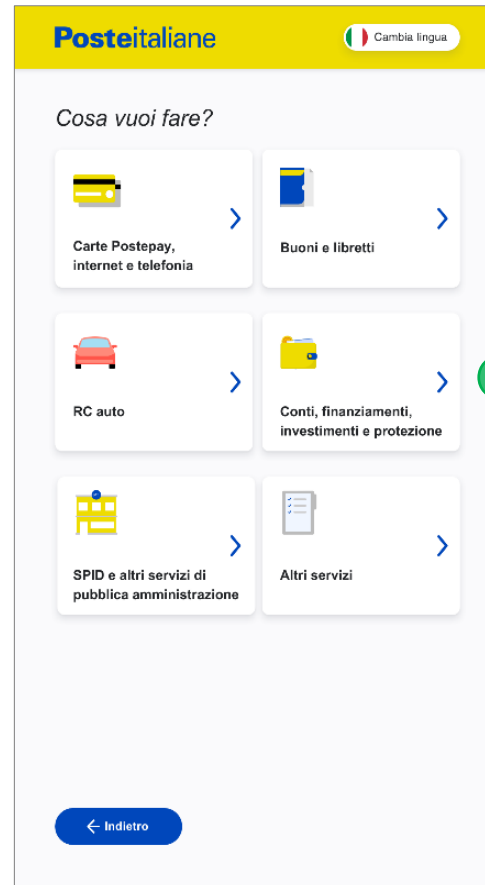
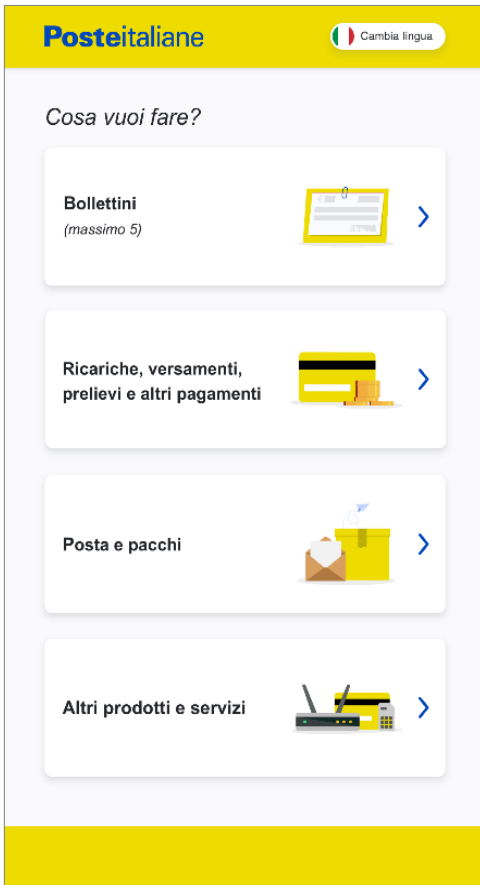
Volumi
operazioni*

46%

30%

18%

6%



Il nuovo concept di Gestore Attese consente di **eliminare il fenomeno di "fila a vuoto"**, anticipando al Cliente l'informazione che alcuni servizi richiedono un appuntamento o che non sono venduti in quell'Ufficio Postale



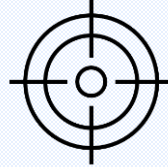
POQET



Tool*.

Applicativo a disposizione della Filiale per la **pianificazione delle risorse** in grado di individuare la combinazione migliore operatori negli Uffici

Scopo.



Migliorare la soddisfazione del cliente garantendo tempi di attesa entro determinati standard qualitativi target, sfruttando le risorse in modo ottimale

Caratteristiche.



- ✓ **Distribuisce le risorse** su n. UP per minimizzare i TDA di ognuno
- ✓ **Simula il n. degli sportelli** da aprire per garantire la qualità dei TDA

PostalOfficeQueueEqualizationTool

*Dal 23.06 in sperimentazione sulle Filiali di MILANO 2 NORD e NAPOLI 3

POQET COME FUNZIONA

