

POSTAL OFFICE QUEUE EQUALIZATION TOOL 2.0

Mercato Privati

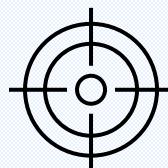
Tool*.



Applicativo per la **pianificazione dell'offerta** in grado di individuare la combinazione migliore di sportelli aperti negli Uffici

- equalizzando le attese agli sportelli
- sfruttando le controtendenze degli UP
- massimizzando la soddisfazione globale dei clienti del bacino

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** tra gli UP aperti per minimizzare i TDA di ognuno
- ✓ **Simula il n. degli sportelli** da aprire per garantire la qualità dei TDA

PostalOfficeQueueEqualizationTool 2.0



ACTUAL

Grande variabilità nei Tempi d'attesa e nel flusso di clienti

tra i vari uffici con livelli di soddisfazione cliente molto differenti nella stessa Filiale

*Tool
POQET*



TO BE

«Equalizzazione» dei TdA intorno a un valore target e raggiungimento di una maggiore **soddisfazione complessiva** dei clienti del bacino a parità di risorse

Nord Ovest

- ✓ MILANO 2 NORD
- ✓ MONZA
- ✓ PINEROLO

Nord est

- ✓ TRIESTE
- ✓ PADOVA

Centro Nord

- ✓ BOLOGNA 1 CITTA'
- ✓ FIRENZE 1 CITTA'

Centro

- ✓ ROMA 4 EST
- ✓ ROMA 3 SUD

Sud

- ✓ NAPOLI 1 CITTA'
- ✓ NAPOLI 2 OVEST
- ✓ NAPOLI 3 EST
- ✓ BARI

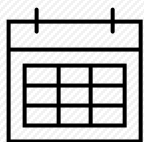
Sicilia

- ✓ CATANIA 1 CITTA'
- ✓ PALERMO 1 CITTA'

PIANIFICAZIONE DATA DRIVEN (POQET)

Piano di roll-out a completamento delle Filiali entro il 2023

2023



Rilasciato

MAG

GIU

LUG

SET

OTT

NOV

ITALIA

#Filiali

15

40

21

21

14

12

9

132

DETTAGLIO ROLL-OUT PER MACRO AREA

MA	2022	MAG	GIU	LUG	SET	OTT	NOV	2023
CENTRO	2	6	3	3	1	3	1	19
CENTRO NORD	2	8	5	5	5	3		28
NORD EST	2	5	3	2	2			14
NORD OVEST	3	11	5	5	5	3	5	37
SICILIA	2	5	2	3				12
SUD	4	5	3	3	1	3	3	22
ITALIA	15	40	21	21	14	12	9	132

Posteitaliane

    [poste.it](https://www.poste.it)