

# PROGETTO INESITATE

---

COMUNICAZIONE OO.SS.



# IL SERVIZIO AL CLIENTE OGGI

L'attuale servizio di consegna allo sportello delle «INESITATE» prevede che esse vengano depositate presso uno dei circa 9.900 punti di prossimità che Poste Italiane mette a disposizione dei propri clienti.

I clienti stessi possono ritirare la propria corrispondenza entro:

- 30 giorni solari per la R4;
- 6 mesi solari per gli AG;
- 15 giorni per la R1 (ed i prodotti riconducibili a tale configurazione);
- 10 giorni per il pacco (tranne pacco ordinario, la cui giacenza è 7 giorni).

Punti di prossimità per la consegna delle inesitate:



289 Centri Inesitate PCL



9.667 Uffici Postali



Ad oggi la rete è così composta:



Inesitate corrispondenza PCL: **289** centri;



Inesitate corrispondenza: circa **9.667** uffici;



Fermoposta pacchi: circa **10.120** uffici;



Al fine di favorire il più possibile il cliente, **la consegna delle inesitate sarà gestita esclusivamente dalla rete degli Uffici Postali.**

Verranno quindi superati i 289 Centri PCL per la gestione delle Inesitate, incrementando a 12.437 i punti di prossimità.

# LA REINGEGNERIZZAZIONE DEL SERVIZIO: I VANTAGGI PER IL CLIENTE

MP e PCL stanno effettuando una complessa reingegnerizzazione del servizio di consegna delle inesitate allo sportello per ottenere i seguenti vantaggi per il cliente:

- Maggiore capillarità degli sportelli che consegnano inesitate e, quindi, maggiore prossimità al cliente (da 9.956 a 12.437\*);
- Riduzione dei tempi di attesa per la consegna di ogni inesitata;
- Uniformità delle condizioni del servizio su tutto il territorio nazionale;
- Minori disservizi, garantendo il rispetto degli orari di alimentazione degli UP;
- Abilitazione di tutti gli sportelli dell'ufficio postale alla consegna delle inesitate, consentendo così al cliente di accedere nella stessa ora e nello stesso luogo all'intera offerta di Poste Italiane.

\* Dal totale UP attivi sono stati esclusi circa 400 UP di cui alcuni ad accesso autorizzato, ovvero ubicati in sedi in cui l'accesso a persone esterne è precluso o permesso solo tramite identificazione, alcuni razionalizzati, cioè non aperti tutti i giorni o aperti solo in limitati giorni del mese ed alcuni situati in particolari location (aeroporto, stazione, interporto, ospedale, ...)



# LA NUOVA RETE PER LA CONSEGNA DELLE INESITATE A SPORTELLO

Abilitati in tutte e 3 le reti  
8.382 uffici postali

AS IS

Inesitate  
corrispondenza

289



PCL

Inesitate  
corrispondenza

9.667



Inesitate  
pacchi

9.215



MP

Fermoposta  
pacchi

10.120



Abilitati in tutte e 3 le reti  
11.833 uffici postali

TO BE

Inesitate  
corrispondenza

12.437



Inesitate  
pacchi

12.248



MP

Fermoposta  
pacchi

11.961



# LA NUOVA EROGAZIONE DEL SERVIZIO: CASE COMUNALI



Ventuno centri PCL continueranno a svolgere attività di Casa Comunale presso le città di Milano, Firenze e Genova dove proseguiranno le attività di distribuzione allo sportello degli atti relativi alle convenzioni stipulate con i rispettivi comuni. Naturalmente non consegneranno più le altre tipologie di inesitate.



# ALIMENTAZIONE UUPP

Ad oggi la rete inesitate è così composta:



289 Centri Inesitate PCL



9.667 Uffici Postali

La nuova rete inesitate sarà così composta:



12.437 Uffici Postali

## VINCOLI:

- tutti gli sportelli inesitate (PCL ed MP) devono essere alimentati **entro le ore 10:00** del giorno successivo, per consentire il ritiro da parte della clientela **a partire dalle 10:30 dello stesso giorno**

## VINCOLI:

- tutti gli Uffici Postali devono essere alimentati **entro le ore 12:00** del giorno successivo, per consentire il ritiro da parte della clientela **a partire dal 2° giorno all'apertura dell'UP**. In un numero di uffici limitato (~ 5/6% del totale da servire), in ragione dei volumi giornalieri limitati (inferiori a 10 pz/gg) sarà possibile consegnare i dispacci di inesitate nella fascia oraria 12:00 – 13:00.

