

Servizio

***Accettazione a Domicilio
Raccomandate***



A partire dal 20 maggio sarà attivato il servizio di **“Accettazione a domicilio della Posta Raccomandata”** a cura della rete Portalettere presso i centri di Distribuzione dotati di palmare (elenco *slides* successiva).

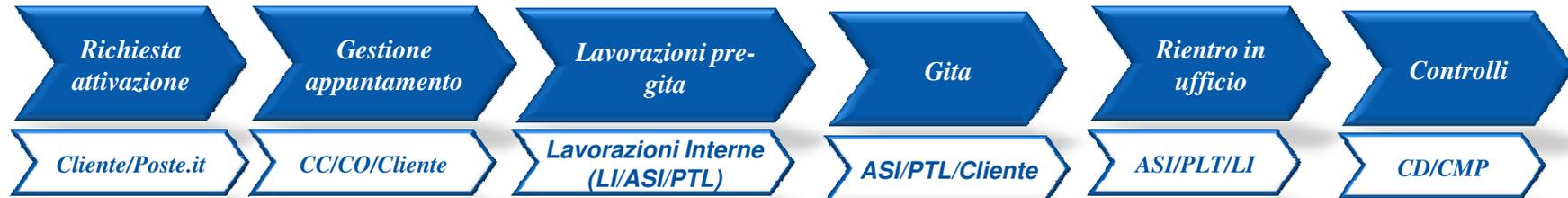
In una prima fase si potrà accedere al servizio prenotando l'appuntamento tramite il *Contact Center e il Portale web*, successivamente – a partire da giugno - il Portalettere Universale/ ASI potrà effettuare il servizio anche durante il consueto percorso di gita.



| CDM_CPД_CSD_PDD dotazione palmare portalettere | | | | | | |
|--|-----|-----------|------------|------------|-----------|--------------------|
| ALT | RAM | CDM | CPD | CSD | PDD | Totale complessivo |
| CENTRO | 1 | | 18 | | | 21 |
| | 2 | 4 | 19 | 13 | 4 | 40 |
| | 3 | 2 | 7 | 1 | | 10 |
| | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 9 |
| | 5 | 2 | 12 | 6 | 2 | 22 |
| CENTRO Totale | | 11 | 60 | 21 | 7 | 102 |
| CENTRO 1 | 1 | 4 | 19 | 6 | 1 | 30 |
| | 2 | 3 | 15 | 8 | 3 | 29 |
| | 3 | 1 | 12 | | 4 | 17 |
| CENTRO 1 Totale | | 8 | 46 | 14 | 8 | 76 |
| CENTRO NORD | 1 | 1 | 19 | 8 | 3 | 31 |
| | 2 | 4 | 13 | 10 | 3 | 30 |
| | 3 | 2 | 9 | 7 | 4 | 22 |
| | 4 | 3 | 14 | 6 | 1 | 24 |
| CENTRO NORD Totale | | 10 | 55 | 31 | 11 | 107 |
| LOMBARDIA | 1 | 3 | 17 | 5 | 3 | 28 |
| | 2 | | 23 | 10 | | 33 |
| | 3 | 3 | 9 | 7 | 1 | 20 |
| | 4 | | 9 | 8 | 4 | 21 |
| | 5 | 2 | 5 | 3 | | 11 |
| LOMBARDIA Totale | | 8 | 63 | 33 | 8 | 113 |
| NORD EST | 1 | 1 | 13 | 3 | 4 | 21 |
| | 2 | 1 | 7 | | 3 | 11 |
| | 3 | 2 | 8 | | 5 | 15 |
| | 4 | | 19 | 7 | 4 | 30 |
| | 5 | 3 | 9 | 2 | 3 | 17 |
| NORD EST Totale | | 7 | 56 | 12 | 19 | 94 |
| NORD OVEST | 1 | | 18 | 8 | 1 | 27 |
| | 2 | 2 | 9 | 6 | 1 | 18 |
| | 3 | 3 | 3 | 2 | | 8 |
| | 4 | 1 | 11 | 7 | 1 | 20 |
| | 5 | 3 | 12 | 4 | 5 | 24 |
| NORD OVEST Totale | | 9 | 53 | 27 | 8 | 97 |
| SUD | 1 | | 20 | 2 | 1 | 23 |
| | 2 | 3 | 15 | 6 | 1 | 25 |
| | 3 | 4 | 11 | 15 | 1 | 31 |
| SUD Totale | | 7 | 46 | 23 | 3 | 79 |
| SUD 1 | 1 | 1 | 19 | 7 | 7 | 34 |
| | 2 | 3 | 11 | 8 | 4 | 26 |
| SUD 1 Totale | | 4 | 30 | 15 | 11 | 60 |
| SUD 2 | 1 | 4 | 22 | 9 | 5 | 40 |
| | 2 | 2 | 15 | 6 | 2 | 25 |
| SUD 2 Totale | | 6 | 37 | 15 | 7 | 65 |
| Totale complessivo | | 70 | 446 | 191 | 82 | 793 |



Fasi del servizio Accettazione a Domicilio Raccomandate



Descrizione fasi del macro-processo



1. Il Cliente richiede il servizio al Contact Center (803.160), WEB, (in gita - fase 2)
2. Il CC tramite applicativo dedicato trasferisce la richiesta di appuntamento al CD avendo cura di inserire nel campo note il quantitativo prenotato dal cliente specificando tra raccomandate ed A.R.
3. Il servizio è erogato sui CD con ASI/PTL e limitatamente al prodotto Raccomandate Retail con o senza AR



Descrizione fasi del macro-processo



1. L'applicativo dedicato assegna l'appuntamento
2. L'ASI/PTL predispone il materiale per l'accettazione (barcode raccomandate, AR, etichetta servizio)
3. L'ASI/PTL al domicilio del cliente:
 - ✓ scansiona il codice a barre dell'invio
 - ✓ inserisce il peso e in automatico il sistema associa il relativo scaglione di peso
 - ✓ selezione dell'eventuale servizio accessorio A.R.
 - ✓ inserisce:
 - i dati del mittente
 - i dati del destinatario con relativo indirizzo per ogni invio
 - ✓ visualizzazione e stampa della preview di pagamento
 - ✓ Riceve il pagamento contanti e/o POS
 - ✓ Stampa in duplice copia la ricevuta di accettazione per singolo invio
 - ✓ Stampa in duplice copia ricevuta di pagamento con il dettaglio di importo per tariffa postale e costo del servizio



Descrizione fasi del macro-processo



1. L' ASI/PTL si reca al CD ed effettua le attività di presa in carico e di affidamento alle lavorazioni interne della Raccomandata
2. Il CD (Lavorazioni interne) effettua la verifica a consuntivo congruità tra quantitativi ed importi incassati e importi dovuti da ricevuta
3. effettua versamento sul conto «Nuovi Servizi» tramite bollettino
4. Il CD/CMP con accettazione effettua i controlli e ne registra il peso. Se c'è incongruenza il record sarà KO
5. Il CMP Area posta registrata effettua le lavorazioni in CRA/CRP per le destinazioni finali
6. Il CD di competenza (che ha accettato l'oggetto) visualizzerà il report degli esiti KO (=non congruità tra peso e importo corrisposto). Per tali oggetti predispone una busta indirizzata al cliente mittente inserendo bollettino e lettera con le indicazioni per il reintegro. Il PTL/ASI consegna la busta
7. Il CD invia documentazione (ricevute di pagamento, bollettini versamento) ad ALT AC secondo cadenza stabilita

