

**Servizi di Consegna Personalizzata
dei Contratti**

Giugno 2013

A partire dal mese di luglio, in circa 5300 UP, sarà disabilitata la contrattualizzazione dei servizi al destinatario, di conseguenza, le reti di recapito, in linea con quanto già garantito dai Servizi Posteltalianeperte, inizieranno, in questa prima fase nelle aree di competenza, a consegnare presso i clienti i contratti propedeutici alla attivazione del servizio richiesto.*

*L'addetto al Recapito (Portalettere Universale o Linea Mercato e per eventuali appuntamenti pomeridiani anche con gli ASI**) dovrà, contestualmente alla consegna della documentazione (Modulo di Adesione precompilato dalla Centrale Operativa), procedere alla richiesta di firma da parte del cliente e riscuotere il pagamento del corrispettivo economico esplicitato nel contratto per il servizio richiesto dal cliente.*

Nei suddetti UP sarà opportunamente evidenziato e comunicato alla clientela che per la contrattualizzazione sono disponibili i canali telefonici e on-line.

**Aspettami, Seguimi, Dimmi quando*

***ove previsti*

Scenario recapito – CD coinvolti – dettaglio

I centri coinvolti in questa prima fase:

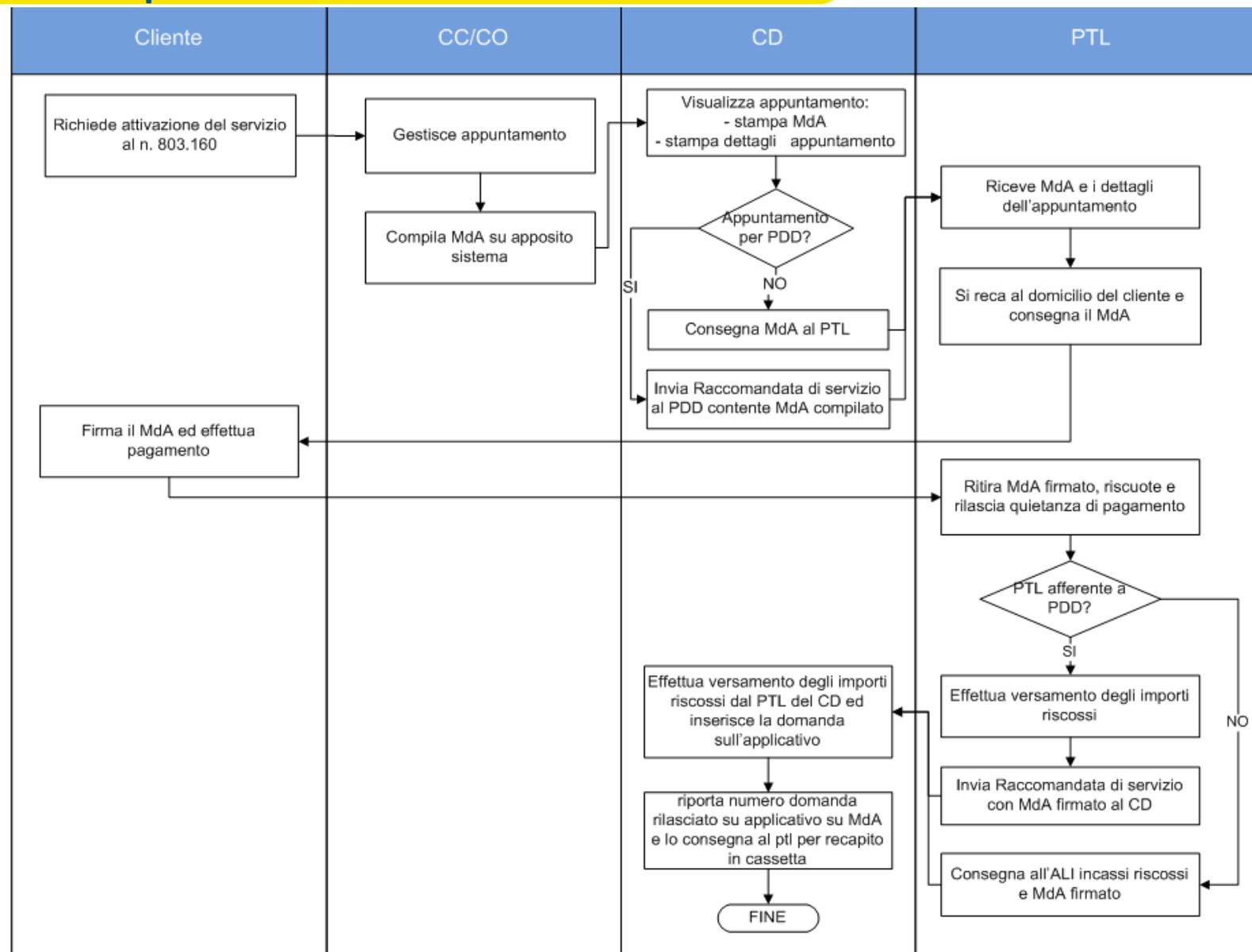
ALT	RAM	CD*	PTL/LM
9	34	707	c.a. 21.000

ALT	RAM	CD* coinvolti
CENTRO	CENTRO RAM 1	6
	CENTRO RAM 2	33
	CENTRO RAM 3	12
	CENTRO RAM 4	12
	CENTRO RAM 5	31
CENTRO Totale		94
CENTRO 1	CENTRO 1 RAM 1	29
	CENTRO 1 RAM 2	30
	CENTRO 1 RAM 3	15
CENTRO 1 Totale		74
CENTRO NORD	CENTRO NORD RAM 1	24
	CENTRO NORD RAM 2	27
	CENTRO NORD RAM 3	23
	CENTRO NORD RAM 4	25
CENTRO NORD Totale		99
LOMBARDIA	LOMBARDIA RAM 1	22
	LOMBARDIA RAM 2	12
	LOMBARDIA RAM 3	28
	LOMBARDIA RAM 4	19
	LOMBARDIA RAM 5	20
LOMBARDIA Totale		101

ALT	RAM	CD* coinvolti
NORD EST	NORD EST RAM 1	17
	NORD EST RAM 2	8
	NORD EST RAM 3	12
	NORD EST RAM 4	31
	NORD EST RAM 5	17
NORD EST Totale		85
NORD OVEST	NORD OVEST RAM 1	25
	NORD OVEST RAM 2	25
	NORD OVEST RAM 3	15
	NORD OVEST RAM 4	18
	NORD OVEST RAM 5	22
NORD OVEST Totale		105
SUD	SUD RAM 1	4
	SUD RAM 2	30
	SUD RAM 3	37
SUD Totale		71
SUD 1	SUD 1 RAM 1	7
	SUD 1 RAM 2	21
SUD 1 Totale		28
SUD 2	SUD 2 RAM 1	29
	SUD 2 RAM 2	21
SUD 2 Totale		50

*Per i CD interessati saranno coinvolti anche i relativi PDD

Processo Operativo



MdA: Modulo di Adesione

1

PRENOTAZIONE

- Il Cliente richiede il servizio al Contact Center e prenota un appuntamento;
- Il Contact Center provvede ad inserire la richiesta di appuntamento e lo rende visibile alla Centrale Operativa;
- La Centrale Operativa:
 - in fase di conferma dell'appuntamento provvede ad inserire i dati e le richieste del cliente per il CD;
 - comunica al Cliente l'importo da pagare;
 - precompila il MdA* che sarà immediatamente visibile al CD stesso.

2

ATTIVITA' PREPARATORIE nel CD

Nel Centro di Distribuzione si procede alla:

- visualizzazione dell'elenco degli appuntamenti del giorno successivo;
- stampa del MdA;
- consegna del MdA:
 - direttamente al Portalettere/Addetto LM nel caso di PTL/LM applicato al CD
 - attraverso Raccomandata di servizio nel caso di PTL applicato al PDD

*MdA: Modulo di Adesione

3

FASE DI RECAPITO

Il PTL si reca al domicilio del cliente per la finalizzazione del contratto e:

- sottopone il modulo per verificare la correttezza dei dati;
- indica sul MdA gli spazi vuoti in cui è necessario che il cliente inserisca data e firma;
- ritira il MdA firmato;
- incassa corrispettivo;
- rilascia quietanza di pagamento/ricevuta;
- riporta al CD la documentazione (nel caso di PTL in PDD il MdA viene inviato al CD con Raccomandata) per l'attivazione del servizio;

4

BACK OFFICE nel CD

Nel Centro di Distribuzione:

- si gestiscono gli importi riscossi per il servizio con le medesime modalità previste dal processo dei Contrassegni;
- si procede all'attivazione del servizio sui sistemi dedicati;
- si trascrive il numero identificativo del contratto sul MdA che verrà riconsegnato al cliente tramite portalettere;

5

FASE DI RECAPITO

Il PTL si reca al domicilio del cliente consegnando, in cassetta, il contratto con la data effettiva di inizio/fine servizio

Focus servizi al destinatario

Descrizione del servizio Aspettami

Custodia/Deposito della Corrispondenza “non a firma” presso il Centro di Distribuzione. La corrispondenza viene consegnata il 1° giorno successivo alla scadenza del servizio.

Clientela target

Dedicato ai clienti privati e Business assenti per brevi periodo di tempo che desiderano mantenere la propria corrispondenza in custodia.

Modalità di accesso

Ufficio Postale, Web, Postetalianeperte e Sportelli Inesitate di Servizi Postali

Opzioni

Attivabile da un minimo di 7 giorni da un massimo di 28 giorni
Espletato solo in Italia

Descrizione del servizio Seguimi

SEGUIMI: Consente di re-inoltare tutta la corrispondenza ad un indirizzo diverso da quello indicato dal mittente. SEGUIMI SOLO POSTA A FIRMA: Consente di reinoltare la sola corrispondenza a firma ad un indirizzo diverso da quello indicato dal mittente

Clientela target

Privati e business che cambiano sede

Modalità di accesso

Ufficio Postale, Web, Postetalianeperte e Sportelli Inesitate di Servizi Postali

Opzioni

Attivabile per 3, 6 o 12 mesi; re-inoltro all'estero; re-inoltro verso casella postale; re-inoltro della corrispondenza diretta ad una persona deceduta o sotto tutela (solo per il canale Retail)

Focus servizi al destinatario

Descrizione del servizio Dimmiquando

Consente di ricevere la Posta Raccomandata e Assicurata in uno o due giorni della settimana a scelta del cliente (dal Lunedì al Sabato). Possibilità di richiedere la consegna in orario pomeridiano (solo nei comuni coperti dall' ASI)

Clientela target

Dedicato a chi è presente presso il proprio domicilio in un giorno preciso della settimana. Privati e Business

Modalità di accesso

Ufficio Postale, Web, Postetalianeperte e Sportelli Inesitate di Servizi Postali

Opzioni

Attivabile per 3, 6 o 12 mesi
Espletato solo in Italia