

posteinteractive

Poste Italiane promuovendo lo sviluppo dei servizi di erogazione qualificata e capitalizzando le esperienze maturate con il servizio di distribuzione delle SIM per Poste Mobile e del servizio per l'Agenzie della Mobilità del Comune di Roma ha sviluppato un nuovo servizio denominato:

Posteinteractive

Il servizio consente alle aziende di spedire ai propri clienti e di ricevere da questi ultimi, in modo integrato e tracciato, documenti e/o oggetti con o senza valore commerciale con peso fino a 2 Kg.

Il Servizio offre alle aziende una rete di recapito capillare e integrata attraverso la quale raggiungere i propri clienti e mettendo loro a disposizione servizi a valore aggiunto direttamente a domicilio.

L'offerta utilizza la rete dei portalettere Universale e ASI come canale di consegna, acquisizione e restituzione degli invii richiesti dall'Azienda cliente. La spedizione di andata dall'azienda al cliente è denominata Basic, mentre quella di ritorno dal cliente all'azienda prende il nome di Reverse.

Le spedizioni nelle due tratte (in andata e in ritorno) prevedono la tracciatura, con consegna in 1 o 3 giorni lavorativi.

Il ritiro può essere contestuale alla consegna o differito rispetto alla tratta di andata effettuato con appuntamento telefonico.



L'offerta si caratterizza per la presenza di alcune componenti di base e di un set di servizi accessori, disponibili come opzioni a pagamento, che l'Azienda può scegliere a completamento delle singole fasi del processo.

	BASIC		REVERSE	
	1Plus	3Plus	1Plus	3Plus
SERVIZI BASE				
▪ Spedizione in andata tracciata in 1 giorno	✓	✗	✗	✗
▪ Spedizione in andata tracciata in 3 giorni	✗	✓	✗	✗
▪ Giacenza 5 giorni con consegna su appuntamento	✓	✓	✗	✗
▪ Consegna-ritiro contestuale (swap)	✓	✓	✗	✗
▪ Ritiro su chiamata	✗	✗	✓	✓
▪ Spedizione reverse tracciata in 1 giorno	✗	✗	✓	✗
▪ Spedizione reverse tracciata in 3 giorni	✗	✗	✗	✓
▪ Indennizzo fino al 150% del prezzo della spedizione in caso di ritardo nel recapito	✓	✓	✓	✓

	BASIC		REVERSE	
	1Plus	3Plus	1Plus	3Plus
SERVIZI ACCESSORI				
▪ Magazzino	Stoccaggio plichi/oggetti Su richiesta	Stoccaggio plichi/oggetti Su richiesta	Confezionamento ✗	Confezionamento ✗
▪ Spedizione in andata	Consegna in mani proprie Su richiesta	Consegna in mani proprie Su richiesta	Allestimento invii ✗	Allestimento invii ✗
▪ Gestione incasso	Contrassegno (<999,99€) Su richiesta	Contrassegno (<999,99€) Su richiesta		
▪ Acquisizione ottica documenti*	✗	✗	Su richiesta	Su richiesta

(*) Attività di alimentazione del repository documentale del committente

✓ Incluso nel servizio
✗ Non disponibile

Basic 1Plus/3Plus (con o senza Servizi Accessori)

A) **Consegna e Ritiro Contestuale** → Consegna di un oggetto/contratto, eventuale riconoscimento del destinatario che deve sottoscrivere un contratto e ritiro contestuale del contratto firmato/oggetto (swap)

B) **Consegna e Ritiro Non Contestuale** → Consegna di un bene e ritiro non contestuale del bene stesso e/o del contratto firmato. Per esempio oggetti inviati a potenziali clienti per un periodo di prova e successiva sottoscrizione del contratto o ritiro del bene. Il ritiro viene attivato da un appuntamento.

Reverse 1Plus/3Plus (con o senza Servizi Accessori)

Ritiro di moduli/contratti prestampati dal cliente destinatario o stampati presso il Centro di Distribuzione.

Il PTL/ASI, a fronte di un appuntamento concordato con il destinatario, effettua il ritiro al domicilio e associa al codice appuntamento il codice prestampato sul modulo (QR Code/2DCOMM).

Modalità di consegna

La fase di gita è “guidata” dal codice **QRCode**: il PTL/ASI presso il cliente scansiona il codice ed accede a un percorso guidato per tutte le attività da svolgere. Queste ultime possono riguardare:

- Consegna oggetto e Ritiro Contestuale oggetto/documentazione;
- Consegna oggetto e Ritiro non Contestuale documentazione (su appuntamento);
- Ritiro Oggetto/documentazione (su appuntamento);
- Riscossione contrassegno (servizio accessorio)
- Identificazione forte del Cliente Destinatario (se richiesto)

Modalità di ritiro

La fase di **ritiro** documentazione si può attivare a valle della fase di consegna o indipendentemente da essa e consiste in:

- ritiro copia contratto firmata/prodotto da ritirare
- ritiro documento d'identità (se previsto)
- ritiro e scansione codice a barre busta preaffrancata R

A livello operativo, il portalettere/ASI dovrà spuntare le voci relative alla documentazione ritirata: in caso non venga spuntato un campo obbligatorio, il palmare presenterà una seconda schermata nella quale verrà visualizzata una lista di “motivazioni” per la mancata consegna del documento.

Nel caso di **ritiro contestuale** della busta R, il portalettere/ASI dovrà effettuare la scansione del codice a barre presente sulla busta

Nel caso di **ritiro NON contestuale** o di **solo ritiro** il portalettere/ASI, all'atto del ritiro, dovrà effettuare la scansione del codice QR-Code presente sulla busta.

Il nuovo Servizio è stato costruito intercettando i **desiderata** del mercato e sono già in corso trattative con grandi Aziende che vogliono sperimentare questa nuova modalità di contatto con i propri clienti.

