



“Il Postino Telematico”

Incontro con le Organizzazioni Sindacali

17 NOVEMBRE 2009

Vincent Nicola Santacroce
Servizi Postali – Gestione del Fabbisogno Informatico

Posteitaliane

- Il **progetto postino telematico**, nasce nella sua configurazione iniziale per **informatizzare i servizi di recapito** erogati dalla **Rete Mercato** con il coinvolgimento di circa 4.000 portalettere
- Alla fine del 2007 è terminata la **duplice sperimentazione** presso i Centri di Distribuzione di **Roma Aurelio** e **Castel Gandolfo** che ha confermato un **miglioramento** della **qualità del processo** di gestione della posta registrata
- Con le informazioni raccolte durante la sperimentazione è stata fatta **una prima valutazione economica e tecnica** che è risultata **positiva**
- Il **perimetro iniziale** è stato modificato ed **allargato** per accogliere anche nuove esigenze del mercato



→ **Avviato a Luglio 2008**

→ Attivazione di **6 Centri di distribuzione** con il coinvolgimento di **500 portalettere**:

- ✓ Roma Aurelio
- ✓ Prato Datini
- ✓ Milano Baggio
- ✓ Sesto San Giovanni
- ✓ Torino Reiss Romoli
- ✓ Verona Viviani

→ **Funzionalità previste:**

- ✓ Gestione Posta Registrata
- ✓ Sperimentazione monitoraggio a campione posta commerciale

→ A **Dicembre 2008** è stato avviato il progetto di estensione su 234 Centri di distribuzione con l'erogazione anche di ulteriori servizi di recapito (p.e. Supporto itinerario portalettere, aggiornamento viario, Mailbox, Messo Notificatore, PostaTime, ecc.).



	TOTALI	FASI				
		1	2	3	4	5
CENTRI DI RECAPITO TOTALI	247	70	53	70	48	6
<i>Quantità Sopralluoghi</i>	247	70	53	70	48	6
<i>Centri di Distribuzione Predisposti</i>	239	65	53	70	45	6
<i>Centri di Distribuzione Attivati</i>	233	65	53	70	45	0
<i>Centri di Distribuzione Da Attivare</i>	6	0	0	0	0	6
<i>Centri di Distribuzione Sospesi</i>	8	5	0	0	3	0
KIT (palmare-stampante) CONFIGURATI ED ATTIVI	12.000	3.600	2.800	3.200	2.300	100
PORTALETTERE COINVOLTI NEL PROGETTO	12.000	3.600	2.800	3.200	2.300	100
PORTALETTERE FORMATI	11.875	3.600	2.750	3.200	2.250	75

104
capoluoghi
di provincia
attivi

12.800
utenze email
distribuite

850
corsi di
formazione
erogati

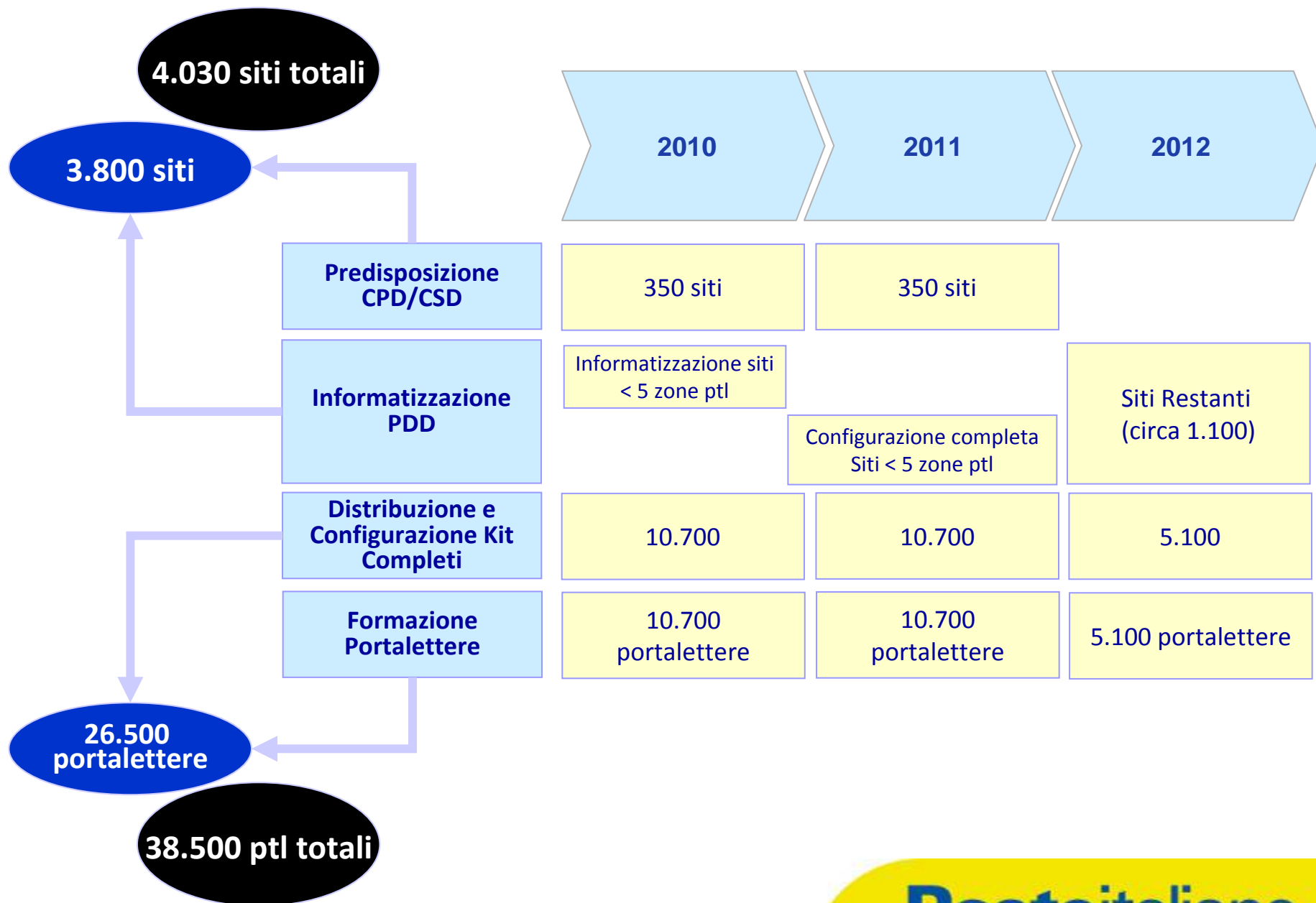
840.000
gite
effettuate

45 milioni
di oggetti
consegnati

Informatizzazione dei servizi di recapito attualmente erogati dai PTL e predisposizione di una piattaforma tecnologica in grado di supportare nuovi servizi di business

VANTAGGI

- **Gestione Inesiti:** l'informatizzazione del processo di consegna semplifica le attività dell'Ufficio Postale e agevola la ricerca e la gestione delle giacenze
- **Qualità del Recapito:** l'adozione dei terminali assicura una gestione al 100% dei dati e l'azzeramento delle tracce appese nella banca dati del T&T
- **Piattaforma di Infomobilità:** la realizzazione di una piattaforma tecnologica migliora il "time to market" dell'azienda in caso di nuove offerte/gare
- **Immagine:** il miglioramento della percezione di innovazione da parte della clientela
- **Concorrenza:** l'informatizzazione della gestione dell'ultimo miglio colma il gap che si stava creando tra Poste Italiane ed i principali competitor (p.e. TNT con Formula Certa)



SPERIMENTAZIONE

Utilizzo dell'infrastruttura tecnologica del Postino Telematico nell'ambito dei PDD

La sperimentazione si è posta i seguenti obiettivi:

- Internalizzazione delle attività di tracciatura nel PDD attualmente svolte da MP o da altri operatori SP
- Ottimizzazione dei tempi delle fasi di tracciatura da parte dei portalettere del PDD

AZIONI IN CORSO

- Dal 1 agosto '09 nell'ALT Lombardia sono in corso due test:
 - 2 PDD predisposti con utilizzo delle applicazioni sw tramite connettività WAN/LAN/Wireless
 - 5 PDD predisposti con utilizzo delle applicazioni sw tramite connettività GSM/GPRS

PROSSIMO OBIETTIVO

- Estensione della soluzione "gsm/gprs" a circa 2.000 PDD (centri di recapito inferiori a 5 zone) entro 2010
- Realizzazione interventi tecnologici necessari per l'utilizzo da "piattaforma mobile" delle applicazioni software necessarie per l'espletamento delle attività del recapito

Funzionalità Attualmente Attive

- Gestione della posta registrata (raccomandate, assicurate, atti giudiziari)
- Gestione della notifica degli Atti a cura del Messo Notificatore
- Certificazione dell'avvenuta consegna di posta non registrata (PostaTime)
- Supporto itinerario portalettere
- Aggiornamento Geopost/Viario

Funzionalità in Attivazione

- mLearning
- Vuotatura Cassette d'Impostazione
- Portale di Comunicazione
- Gestione Stampa Duplicati

Potenziali Sviluppi Futuri

- Servizi di Pagamento (contrassegno, ricariche telefoniche, pagamento bollettini, etc.)
- Accettazione Posta & Pickup
- Telegramma (stampa e consegna)
- Fruibilità applicazioni aziendali (portale intranet, monitoraggio qualità, ecc.)
- Richiesta/Rilascio Certificati
- Lettura Contatori



**Con i sistemi di pagamento il Portalettere diventa un
UFFICIO POSTALE MOBILE**

Per la gestione dei pagamenti in mobilità si ipotizzano **due scenari *complementari*** in funzione delle piattaforme di pagamento che presuppongono l'utilizzo di strumenti e piattaforme diverse



(Piattaforma proprietaria)

I pagamenti sono eseguiti dal Cliente attraverso l'ausilio del telefono cellulare dotato di SIM Poste Mobile.

La soluzione che sfrutta la piattaforma M-Pay, comporta l'adeguamento delle infrastrutture tecnologiche impattate (piattaforma del postino telematico, piattaforma M-Pay, piattaforma contabile di back-end) lasciando però inalterato l'attuale kit in dotazione al portalettere.

POS

(Piattaforma di mercato)

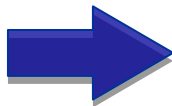
I pagamenti sono eseguiti dal Cliente Finale attraverso l'ausilio di un apparato addizionale (pos-pinpad) che si aggiunge all'attuale kit.

La soluzione sfrutta la piattaforma M-POS di pagamento tradizionale che viene estesa alla mobilità con l'utilizzo di un pos o pin pad necessario al perfezionamento delle transazioni attraverso carte di debito e prepagate

Per lo scenario che **presuppone l'ausilio della SIM Poste Mobile**, si ipotizza il seguente processo:



Il portalettere si reca a casa del cliente e recapita il bene o servizio



Il cliente dichiara di voler pagare tramite la propria SIM PosteMobile (sia associata ad un conto BP sia ad una postepay)



Il cliente digita sul terminale portalettere il suo numero di telefono asteriscato. Il postino pertanto fa partire una richiesta di pagamento dall'applicazione "Recapito"



Il cliente riceve un messaggio per la conferma del pagamento inserendo il suo PMPIN in modo da autorizzare la transazione



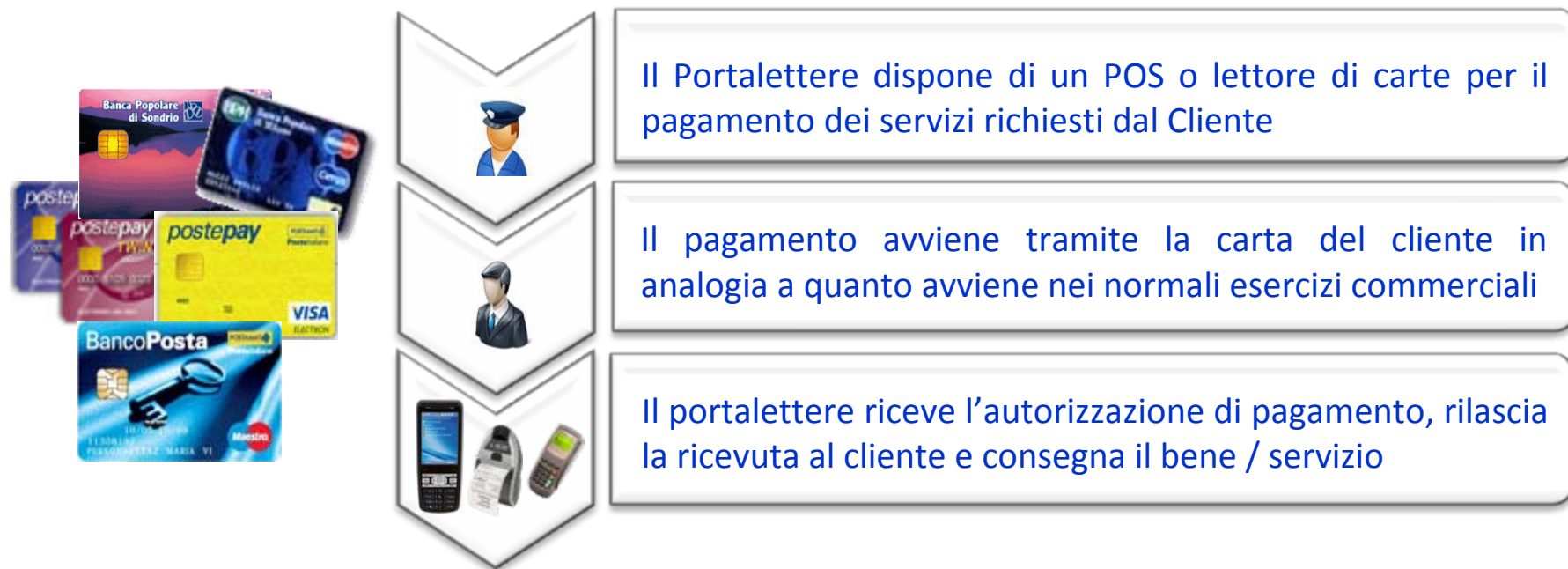
Il portalettere riceve sul proprio palmare l'informazione che il cliente ha effettuato il pagamento e automaticamente l'applicazione "Recapito" associa lo stato pagato tramite SIM PM al contrassegno recapitato



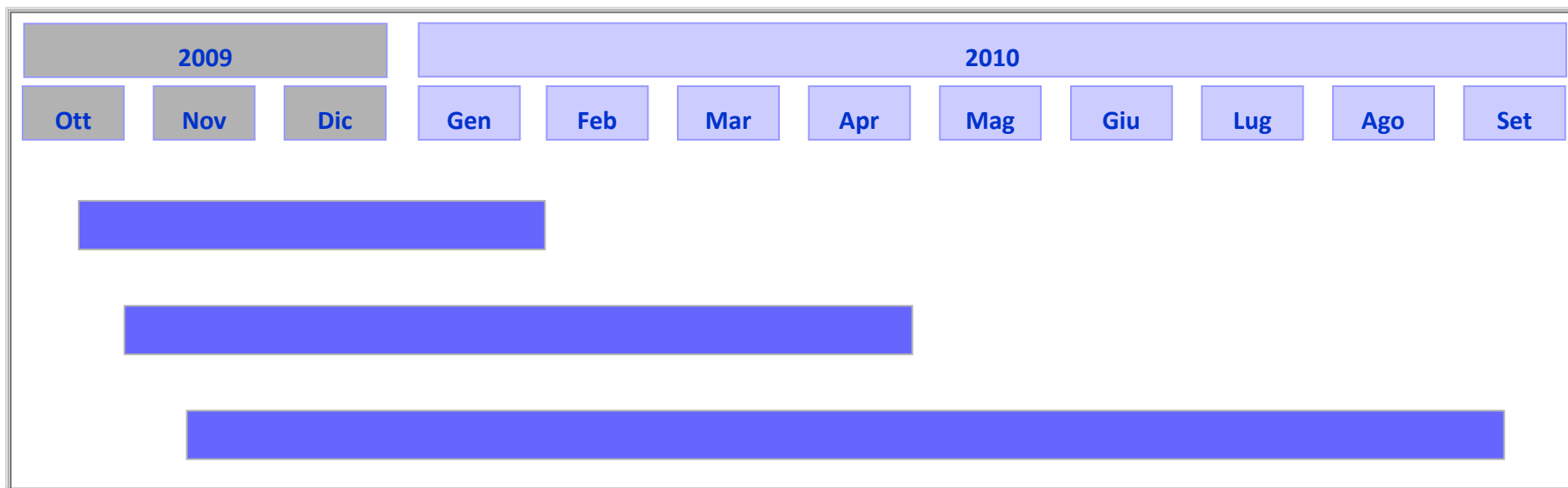
Il portalettere stampa la ricevuta dell'avvenuto pagamento da consegnare al cliente e al PTL

Lo scenario presuppone che il Cliente autorizzi il pagamento attraverso la propria carta (di debito e prepagate): **è necessario che l'attuale kit del portalettere venga integrato con un POS o un lettore di carte certificati.**

Le principali operatività:



La soluzione aprirebbe la **fruizione dei servizi a tutti i possessori di carte emesse sia da Poste Italiane che da altri istituti di credito**, mettendo a disposizione del Cliente un vero e proprio Ufficio Mobile



Fasi Progettuali



Febbraio 2010

Pagamenti tramite SIM Poste Mobile (avvio sperimentale)

Aprile 2010

Pagamenti tramite POS (avvio sperimentale con 100 terminali)

Settembre 2010

Pagamenti tramite POS soluzione definitiva di progetto



Domande