
ALLEGATO 2 ALLE CARTE DEI SERVIZI SISTEMI DI MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

SISTEMI DI MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

Nel seguito di fornisce un riepilogo dei sistemi di misurazione interna utilizzati da Poste Italiane.

In via preliminare, si precisa che l'indicatore di qualità cui si fa riferimento è rappresentato dai giorni entro cui è prevista la consegna del prodotto, a partire dal momento di accettazione dello stesso (c.d. "J"), nonché dalla misura, indicata in percentuale, del livello di servizio atteso.

In generale, si evidenzia che possono essere oggetto di un monitoraggio puntuale per singolo invio, soltanto i prodotti di posta registrata per i quali, come noto, è possibile effettuare una tracciatura dei singoli oggetti in ogni fase di lavorazione.

Diversamente, per i prodotti non registrati, viene effettuata la rilevazione statistica dei flussi di corrispondenza. Peraltro, al fine di garantire la qualità della tracciatura, è necessario che i Clienti rispettino le specifiche tecniche che gli oggetti postali devono recare.

I tempi di percorrenza degli invii sono misurati in giorni, tenendo conto degli orari limite di accettazione. Dalla misurazione vengono esclusi i giorni non lavorativi (compreso il sabato), i giorni festivi e le festività dei santi patroni (capoluoghi di provincia).

SISTEMA DEL TRACK & TRACE (T&T) – POSTA REGISTRATA E PACCHI

Gli invii di Posta Registrata e pacchi sono caratterizzati da un identificativo univoco su scala nazionale rappresentato in forma leggibile e in codice a barre. Il sistema di T&T realizza la registrazione informatica del passaggio di tali invii in ogni fase di lavorazione degli oggetti.

In particolare, il monitoraggio della qualità della Posta Registrata e pacchi è realizzato attraverso l'acquisizione dei dati di tracciatura dei codici a barre provenienti dal sistema di *tracking*. I dati vengono successivamente elaborati e aggregati per tener conto delle specificità del prodotto (come, ad esempio, gli SLA di riferimento). La misurazione della qualità E2E avviene su tutti gli oggetti che presentano una traccia utile di *Start* ed una traccia di *End*:

- Accettazione - *START*: è la traccia di ingresso dell'invio nel circuito postale;
- Recapito - *END*: è il momento in cui l'oggetto viene reso disponibile al destinatario, corrispondente, in generale, a una delle tre seguenti categorie:
 - consegna dell'invio al destinatario (invio consegnato);
 - mancato recapito dell'invio per assenza del destinatario (invio inesitato);
 - mancato recapito dell'invio per informazioni insufficienti/errate (invio rinviato al mittente).

La prestazione complessiva (% invii in SLA, che rispettano lo *standard* di prodotto) viene calcolata come rapporto tra il numero degli invii recapitati in SLA, rispetto al numero complessivo degli invii.

SISTEMA BO-SAC – POSTA NON REGISTRATA

È attivo anche per la Posta non Registrata un sistema di misurazione delle *performance* di consegna. Il sistema consente di tracciare gli invii delle spedizioni appartenenti ai Grandi Clienti che fanno richiesta dei servizi di rendicontazione elettronica delle spedizioni. Affinché ciò avvenga, gli invii devono essere dotati di un codice bidimensionale leggibile, che permetta la tracciatura automatica del passaggio di ciascun invio attraverso i punti nodali della rete postale. La piattaforma BO-SAC (istanza del prodotto SAP-BO che insiste sulla piattaforma SAC), sulla base di tutte le tracciate lungo tutta la rete postale, permette la produzione di *report* di monitoraggio operativo e la misurazione della qualità. Nello specifico, la misurazione della qualità E2E avviene sull'insieme di oggetti che presentano una traccia di *Start* e una di *End*.

- Accettazione - *START*: è la traccia di ingresso dell'invio nel circuito postale;
- Recapito - *END*: è il momento in cui l'oggetto viene reso disponibile al destinatario.

Resta inteso che, ove i Clienti non siano disponibili ad allestire gli invii comprensivi di codice, il sistema di tracciatura non sarà applicabile o, qualora la quantità degli oggetti con codici sia estremamente limitata, non utile ai fini della misurazione delle *performance*.

SISTEMA DI TRACCIATURA – PRODOTTI INTERNAZIONALI

Con riferimento ai prodotti internazionali tracciati, il monitoraggio sulla qualità è effettuato attraverso l'integrazione di diversi sistemi (SDA/IPC, SDA/UPS, SDA/IPC/DHL, SDA/INTERCONNECT e SDA/EURODIS), che consentono di rilevare le *performance* lungo ciascuna tratta del percorso. Tali invii sono caratterizzati da un identificativo univoco su scala internazionale, rappresentato in forma leggibile e in codice a barre. Ogni Operatore estero comunica la data di consegna all'Operatore mittente, che utilizza queste informazioni per calcolare lo SLA.

A titolo esemplificativo, per il prodotto *outbound*, la tratta dall'accettazione del prodotto all'uscita dal centro di scambio internazionale (prima tratta), viene monitorata dai sistemi di tracciatura interni del Paese mittente (per l'Italia dal sistema T&T).

La fase finale del percorso, dall'arrivo nel Paese di destinazione fino alla consegna al destinatario (ultima tratta), è monitorata tramite sistemi internazionali che utilizzano i dati che ciascun Operatore deve mettere a disposizione in conformità a specifici obblighi previsti da accordi internazionali.

La tratta intermedia, ossia quella relativa al trasporto internazionale, viene misurata in via "residuale", cioè dal momento dell'uscita dal Paese mittente fino al momento dell'entrata nel Paese di destinazione.

Per alcuni prodotti non tracciati sono previsti sistemi di monitoraggio su base campionaria svolti da IPC, come previsto da specifici accordi internazionali.