

CONSORZIO HIBRIPOST

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DI CORRISPONDENZA

PREMESSA

Nel contesto della liberalizzazione del mercato dei servizi postali, Hibripost è un operatore privato che si posiziona sul segmento business con un'offerta innovativa ed un'ampia gamma di servizi integrati in grado di seguire l'intero processo postale: dall'elaborazione dei dati, alla produzione e stampa di documenti e alla loro distribuzione e consegna certificata. Il cuore pulsante di Hibripost è costituito da un nucleo tecnico, amministrativo, commerciale di “provata Esperienza sul Campo”, a cui sono delegate le funzioni di “Contract Management”: le società consorziate sono il braccio operativo della struttura. Questa impostazione organizzativa e la possibilità di usufruire di una struttura IT interna, consente a Hibripost un elevato grado di flessibilità e condizioni economiche molto competitive nel segmento business dei Servizi Postali, erogando servizi di “eccellenza” studiati su misura delle necessità specifiche del cliente.

OBIETTIVI PRINCIPALI DELLA QUALITA'

Stabilire un rapporto di fiducia con la clientela, basato su un'informazione dettagliata, chiara e trasparente riguardo ai servizi offerti.

Definire per ciascun prodotto e servizio uno o più standard di qualità verificabili, monitorati e rispettosi delle norme vigenti.

Semplificare le procedure di contatto tra clientela e Azienda individuando canali di comunicazione efficaci e diretti.

Delineare le procedure di reclamo e indennizzo per eventuali disservizi.

Promuovere nuove metodologie qualitative di controllo delle spedizioni tramite accesso diretto alle informazioni di recapito.

DEFINIZIONE GENERALE DI POSTA CERTIFICATA S.D.O.C.

Il sistema di Posta Certificata S.D.O.C. è **stato** ideato e sviluppato, internamente a Hibripost, per poter gestire il servizio di recapito della posta generata con l'utilizzo di tecnologie telematiche (Posta Ibrida) **a data o ora certa**.

Per raggiungere tale scopo i mezzi necessari sono: un lettore di codici bidimensionali - un terminale - un dispositivo GPS ed un software in grado di gestire tutti i dati rilevati.

Prima della consegna della missiva, nelle cassette postali, o per registrare la causale di mancato recapito, il postino, utilizzando il terminale in dotazione, legge il codice datamatrix presente nella missiva e memorizza i seguenti dati:

Data, ora e minuto della consegna e/o mancato recapito.

Coordinate geografiche (punto GPS) del luogo di recapito.

Lo scarico dei dati contenuti nel terminale avverrà, giornalmente, tramite rete Gprs o direttamente presso gli uffici di pertinenza.

DESCRIZIONE PRODOTTI

La nostra proposta di servizi abbraccia i seguenti ambiti:

Posta certificata ordinaria: Semplice S.D.O.C.

Posta certificata massiva: Business S.D.O.C.

Posta certificata raccomandata: Firma S.D.O.C.

Posta certificata raccomandata massiva: Firma Business S.D.O.C.

Posta certificata massiva pubblicitaria indirizzata: Media S.D.O.C.

POSTA CERTIFICATA ORDINARIA: SEMPLICE S.D.O.C.

Caratteristiche del servizio

Semplice S.D.O.C. è il nuovo servizio di posta certificata ordinaria.

Le missive possono essere presentate in qualsiasi punto di accettazione Hibripost.

Le regole di accettazione sono disciplinate a seconda dell'ora in cui le missive saranno presentate presso i punti di accettazione Hibripost:

- Entro le ore 12,30 la data di accettazione sarà il giorno stesso di presentazione.
- Dopo le 12,30 la data di accettazione sarà individuata nel giorno successivo lavorativo rispetto alla presentazione.

Il servizio garantisce la mappatura del processo di invio, utilizzando il codice a barre identificativo della missiva spedita.

E' attivo inoltre il servizio di Ufficio posta per l'outsourcing del documento da inviare procedendo alla stampa e all'imbustamento del medesimo.

Obbiettivo di qualità sulle tempistiche garantite

Entro 3 giorni lavorativi: 30% delle consegne

Entro 6 giorni lavorativi: 100% delle consegne

Servizi aggiuntivi

Servizio Pick up di raccolta delle missive presso il cliente.

Rapporto dettagliato degli invii della posta recapitata e di quella non recapitata fornendo le causali di non consegna.

Vincoli

Il recapito Semplice S.D.O.C. è svolto nei Cap gestiti direttamente.

POSTA CERTIFICATA MASSIVA: BUSINESS S.D.O.C.

Caratteristiche del servizio

Business S.D.O.C. si propone alle aziende per il recapito di grandi volumi di missive.

Le missive possono essere presentate nei Centri di Smistamento Provinciale del Consorzio Hibripost.

Gli invii massivi sono di solito gestiti attraverso il ricevimento di un file indirizzi da parte del Cliente, tuttavia il Consorzio è in grado di fornire il servizio di data entry di tutti i nominativi attraverso la lettura ottica delle buste.

Le regole di accettazione sono disciplinate a seconda dell'ora in cui le missive saranno presentate presso i punti di accettazione Hibripost.

- Entro le ore 12,30 la data di accettazione sarà il giorno stesso di presentazione.
- Dopo le 12,30 la data di accettazione sarà considerata il giorno successivo lavorativo rispetto alla presentazione.

Il servizio garantisce la mappatura del processo di invio, utilizzando il codice a barre identificativo della missiva spedita.

Grazie alle nostre procedure telematiche viene fornito al cliente un rapporto dettagliato degli invii della posta recapitata e di quella non recapitata fornendo le causali di non consegna.

Tali comunicazioni potranno avvenire attraverso la comunicazione di un flusso informatico personalizzato in formato excel o Csv, o previa consultazione di una specifica area riservata attiva sito www.hibripost.it

Obbiettivo di qualità sulle tempistiche garantite

AM: Consegna in 1 giorno lavorativo + quello di accettazione dell'85% degli invii

AM: Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di accettazione del 90% degli invii

CP: Consegna in 2 giorni lavorativi + quello di accettazione dell'85% degli invii

CP: Consegna in 4 giorni lavorativi + quello di accettazione del 90% degli invii

EU: Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di accettazione dell'85% degli invii

EU: Consegna in 5 giorni lavorativi + quello di accettazione del 90% degli invii

Servizi aggiuntivi

E' a disposizione del cliente un sistema informativo posizionato sul WEB per la consultazione e reperibilità dei dati relativi alla consegna degli invii. Abbiamo utilizzato appositi database MySql resi disponibili dai Provider Web ai quali ci affidiamo abitualmente mediante maschere grafiche realizzate nei linguaggi HTML, JAVASCRIPT, PHP.

Tale soluzione risulta la più utilizzata dalle Web-Farm in qualsiasi ambito di applicazione della rete perché garantisce grand'elasticità di programmazione, modifica od ampliamento dei sistemi, eccellente sicurezza dei dati, massima protezione da intrusioni o tentativi di manomissione ed

estrema velocità.

Dopo aver digitato id e password si accede alla schermata principale dove è immediata la ricerca dell'utente mediante ricerca per barcode, ricerca per numero sollecito, ricerca per nominativo/codice soggetto, per data Individuato il documento si può procedere all'accertamento del recapito verificandone la data, l'ora e le coordinate GPS.

Vincoli

Il recapito Business S.D.O.C. è svolto nei Cap gestiti direttamente.

Limitazioni e differenziazioni

Gli invii devono essere di numero superiore alle 1000 unità.

POSTA CERTIFICATA RACCOMANDATA: FIRMA S.D.O.C.

Caratteristiche del servizio

Firma S.D.O.C. offre al cliente il recapito delle raccomandate semplici o con ricevuta di ritorno.

L'incaricato effettua due passaggi con il rilascio di due avvisi in assenza del destinatario.
Previo appuntamento è possibile una consegna dedicata.

Il servizio di giacenza è gratuito fino a 30 giorni presso un punto giacenza attiguo alla zona di recapito.

Al termine della giacenza la missiva viene restituita al cliente mittente.

Le missive possono essere presentate in qualsiasi punto di accettazione Hibripost.

Le regole di accettazione sono disciplinate a seconda dell'ora in cui le missive saranno presentate presso i punti di accettazione Hibripost.

- Entro le ore 12,30 la data di accettazione sarà il giorno stesso di presentazione.
- Dopo le 12,30 la data di accettazione sarà considerata il giorno successivo lavorativo rispetto alla presentazione.

Il servizio garantisce la mappatura del processo di invio, utilizzando il codice a barre identificativo della missiva spedita.

Obiettivo di qualità sulle tempistiche di recapito garantite

La tempistica di consegna è di 48 ore a partire dal giorno seguente del ritiro della stessa presso il cliente o della generazione della missiva tramite l'invio informatico presso i nostri uffici.

Servizi aggiuntivi

Attraverso un accesso pubblico al sito www.hibripost.it è possibile consultare l'avvenuta consegna della raccomandata e visualizzare on line la cartolina di ritorno in anticipo rispetto al ricevimento della stessa al proprio domicilio.

E' disponibile la gestione completa del processo di elaborazione del documento: stampa documento, imbustamento, data entry, gestione cartolina A.R..

Vincoli

Il recapito Firma S.D.O.C. è svolto nei Cap gestiti direttamente.

POSTA CERTIFICATA RACCOMANDATA MASSIVA : Firma Business S.D.O.C.

Caratteristiche del servizio

Firma Business S.D.O.C. si propone alle aziende per il recapito di grandi volumi di raccomandate semplici o con ricevuta di ritorno.

L'incaricato effettua due passaggi con il rilascio di due avvisi in assenza del destinatario.

L'incaricato raccoglie la firma di accettazione del cliente garantendo il valore legale della missiva.

Previo appuntamento è possibile una consegna dedicata.

Il servizio di giacenza è gratuito fino a 30 giorni presso un punto giacenza attiguo alla zona di recapito.

Al termine della giacenza la missiva viene restituita al cliente mittente.

Le raccomandate massive possono essere presentate nei Centri di Smistamento Provinciale del Consorzio Hibripost.

Le regole di accettazione sono disciplinate a seconda dell'ora in cui le missive saranno presentate presso i punti di accettazione Hibripost.

- Entro le ore 12,30 la data di accettazione sarà il giorno stesso di presentazione.
- Dopo le 12,30 la data di accettazione sarà considerata il giorno successivo lavorativo rispetto alla presentazione.

Il servizio garantisce la mappatura del processo di invio, utilizzando il codice a barre identificativo della missiva spedita.

Obbiettivo di qualità sulle tempistiche di recapito garantite

AM: Consegna in 1 giorno lavorativo + quello di accettazione dell'85% degli invii

AM: Consegna in 2 giorni lavorativi + quello di accettazione del 90% degli invii

CP: Consegna in 1 giorni lavorativi + quello di accettazione dell'85% degli invii

CP: Consegna in 2 giorni lavorativi + quello di accettazione del 90% degli invii

EU: Consegna in 2 giorni lavorativi + quello di accettazione dell'85% degli invii

EU: Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di accettazione del 90% degli invii

Servizi aggiuntivi

E' a disposizione del cliente un sistema informativo posizionato sul WEB per la consultazione e reperibilità dei dati relativi alla consegna degli invii. Abbiamo utilizzato appositi database MySql resi disponibili dai Provider Web ai quali ci affidiamo abitualmente mediante maschere grafiche realizzate nei linguaggi HTML, JAVASCRIPT, PHP.

Tale soluzione risulta la più utilizzata dalle Web-Farm in qualsiasi ambito di applicazione della rete perché garantisce grand'elasticità di programmazione, modifica od ampliamento dei sistemi,

eccellente sicurezza dei dati, massima protezione da intrusioni o tentativi di manomissione ed estrema velocità.

Dopo aver digitato id e password si accede alla schermata principale dove è immediata la ricerca dell'utente mediante ricerca per barcode, ricerca per numero sollecito, ricerca per nominativo/codice soggetto, per data Individuato il documento si può procedere all'accertamento del recapito verificandone la data, l'ora e le coordinate GPS.

E' inoltre possibile per il cliente visualizzare on line la cartolina di ritorno in anticipo rispetto al ricevimento della stessa all'indirizzo designato.

Vincoli

Il recapito Firma Business S.D.O.C. è svolto nei Cap gestiti direttamente.

Limitazioni e differenziazioni

Gli invii devono essere di numero superiore alle 1000 unità.

POSTA CERTIFICATA PUBBLICITARIA INDIRIZZATA: MEDIA S.D.O.C.

Caratteristiche del servizio

Media S.D.O.C. cura la diffusione massiva di periodici e mailing commerciale per enti, municipalizzate, catene di negozi e Istituti di Credito.

Le raccomandate massive possono essere presentate nei Centri di Smistamento Provinciale del Consorzio Hibripost.

Gli invii massivi sono di solito gestiti attraverso il ricevimento di un file indirizzi da parte del Cliente, tuttavia il Consorzio è in grado di fornire il servizio di data entry di tutti i nominativi attraverso la lettura ottica delle buste.

Le regole di accettazione sono disciplinate a seconda dell'ora in cui le missive saranno presentate presso i punti di accettazione Hibripost.

- Entro le ore 12,30 la data di accettazione sarà il giorno stesso di presentazione.
- Dopo le 12,30 la data di accettazione sarà considerata il giorno successivo lavorativo rispetto alla presentazione.

Il servizio garantisce la mappatura del processo di invio, utilizzando il codice a barre identificativo della missiva spedita.

Grazie alle nostre procedure telematiche viene fornito al cliente un rapporto dettagliato degli invii della posta recapitata e di quella non recapitata fornendo le causali di non consegna.

Tali comunicazioni potranno avvenire attraverso la comunicazione di un flusso informatico personalizzato in formato excel o Csv, o previa consultazione di una specifica area riservata attiva sito www.hibripost.it

Obbiettivo di qualità sulle tempistiche garantite

AM: Consegna in 7 giorno lavorativo + quello di accettazione dell'85% degli invii

AM: Consegna in 9 giorni lavorativi + quello di accettazione del 90% degli invii

CP: Consegna in 7 giorni lavorativi + quello di accettazione dell'85% degli invii

CP: Consegna in 9 giorni lavorativi + quello di accettazione del 90% degli invii

EU: Consegna in 7 giorni lavorativi + quello di accettazione dell'85% degli invii

EU: Consegna in 9 giorni lavorativi + quello di accettazione del 90% degli invii

Servizi aggiuntivi

E' a disposizione del cliente un sistema informativo posizionato sul WEB per la consultazione e reperibilità dei dati relativi alla consegna degli invii. Abbiamo utilizzato appositi database MySql resi disponibili dai Provider Web ai quali ci affidiamo abitualmente mediante maschere grafiche realizzate nei linguaggi HTML, JAVASCRIPT, PHP.

Tale soluzione risulta la più utilizzata dalle Web-Farm in qualsiasi ambito di applicazione della rete

perché garantisce grand'elasticità di programmazione, modifica od ampliamento dei sistemi, eccellente sicurezza dei dati, massima protezione da intrusioni o tentativi di manomissione ed estrema velocità.

Dopo aver digitato id e password si accede alla schermata principale dove è immediata la ricerca dell'utente mediante ricerca per barcode, ricerca per numero sollecito, ricerca per nominativo/codice soggetto, per data Individuato il documento si può procedere all'accertamento del recapito verificandone la data, l'ora e le coordinate GPS.

Vincoli

Il recapito Media S.D.O.C. è svolto nei Cap gestiti direttamente.

La comunicazione dovrà contenere i medesimi contenuti a carattere promozionale e senza alcuna menzione di dati variabili.

Limitazioni e differenziazioni

Gli invii devono essere di numero superiore alle 1000 unità.

STAMPA S.D.O.C.

Caratteristiche del servizio

Il Consorzio Hibripost propone la gestione completa del servizio di stampa e imbustamento delle missive collaborando fattivamente con primari professionisti del settore stampa.

Il Responsabile Progetto Hibripost cura i rapporti con il cliente relazionando puntualmente sulle fasi di realizzazione di stampa e successivamente sui tempi di recapito delle missive.

In seguito all'invio dei files da parte del cliente, verrà elaborata una prova di stampa che sarà sottoposta per l'approvazione e il controllo della stessa.

Obbiettivo di qualità sulle tempistiche di stampa garantite

Una volta autorizzata la prova, la tempistica di stampa, imbustamento e preparazione al recapito si svolgerà in 3 giorni lavorativi.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

Hibripost ha organizzato una struttura di Help Desk attiva dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:30 disponibile per il bacino di utenza nazionale.

La struttura è raggiungibile attraverso un numero verde 800193073, una casella mail dedicata helpdesk@hibripost.it,

L'Help Desk accoglie e smista per competenze le richieste dell'utenza che rispecchiano le seguenti tipologie:

- Le segnalazioni legate alla fatturazione sono gestite dall'Area Amministrativa:
 - attraverso le risorse dedicate attua un controllo contabile diretto e tempestivo ed espleta la richiesta fornendo eventualmente la documentazione integrativa richiesta.
- Le segnalazioni legate alla gestione appalti e contratti sono gestite dall'Area Contrattuale:
 - evade le diverse richieste di chiarimenti riguardo l'istruzione amministrativa e tecnica dei capitolati d'appalto già aggiudicati o in fase di definizione;
 - fornisce le necessarie certificazioni contabili e amministrative atte a dimostrare il regolare svolgimento lavori del Consorzio Hibripost;
 - si occupa, infine, della certificazione della qualità lavori eseguiti e vigila sulle norme di sicurezza aziendale.
- Le segnalazioni legate alla gestione del post vendita ai clienti è gestita dall'Area Commerciale:
 - analizza i termini contrattuali e commerciali e fornisce consulenza su eventuali nuove richieste dei clienti;
 - si occupa della comunicazione esterna aziendale e mantiene rapporti di interscambio e collaborazione con i preposti delle Filiali degli Istituti Bancari gestiti.
- Le segnalazioni di ordine logistico/operativo, che riguardano i disservizi di recapito, sono gestiti dalle tre Aree Recapito che osservano la seguente metodologia di intervento della quale è d'uopo fornire le procedure adottate:
 - ricezione della segnalazione;
 - gestione telefonica della problematica attraverso immediata analisi del dato di recapito;
 - nel caso di conciliazione e risoluzione immediata della problematica avviene la chiusura Ticket;
 - archiviazione della segnalazione in apposito Database in visione alla Filiale logistica di competenza;
 - nel caso la problematica richieda integrazione di indagine viene messa in atto la voltura immediata alla Filiale di competenza territoriale;
 - convocazione del Postino per accertare responsabilità diretta dell'operatore;

- invio visita ispettiva in loco;
- acquisizione di circostanziata documentazione fotografica;
- stesura di una relazione dell'accaduto corredata dagli esiti della visita ispettiva e dei correttivi necessari ad annullare il disservizio;
- inserimento dell'anagrafica coinvolta nella segnalazione in uno specifico archivio di monitoraggio costante;
- invio al reclamante della relazione redatta;
- chiusura del Ticket, i tempi di risoluzione problematiche sono condizionati dai supplementi informativi richiesti, viene comunque garantita una dettagliata tempistica di ogni intervento che si è reso necessario.

RIMBORSI

Il Consorzio Hibripost contempla i seguenti rimborsi per tutte le tipologie di servizi:

In caso di ritardo del recapito da 9 a 15 giorni è previsto un rimborso del 30% della tariffa di recapito per ciascuna missiva in stato di disservizio.

In caso di ritardo del recapito da 15 a 30 giorni è previsto un rimborso del 60% della tariffa di recapito per ciascuna missiva in stato di disservizio.

In caso di ritardo oltre i 30 giorni è previsto il rimborso totale della tariffa di recapito per ciascuna missiva in stato di disservizio.

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Qualora la segnalazione del Cliente non abbia avuto esito soddisfacente esso può ricorrere alla Procedura di Conciliazione.

La conciliazione si svolge in sede Locale e deve concludersi entro 60 giorni dalla ricezione della richiesta da parte del Consorzio Hibripost mediante la redazione di un verbale.

Se l'esito della procedura di Conciliazione non desse i risultati attesi all'Utente esso si potrà rivolgere All'aAutorità per le Garanzie nelle comunicazioni.