

Alle Segreterie Nazionali delle OO.SS.

SLC-CGIL

SLP-CISL

UIL poste

FAILP-CISAL

CONFSAL-COM.NI

FNC UGL COM.NI

Roma, 24 ottobre 2022

Oggetto: Mercato Privati - Progetto Postal Office Queue Equalization Tool (POQET)

Con riferimento all'oggetto e facendo seguito alle nostre precedenti comunicazioni relative al progetto POQET, Vi informiamo che – a seguito delle positive risultanze della sperimentazione effettuata – lo stesso sarà esteso, entro la fine del corrente mese di ottobre, ad ulteriori 13 Filiali.

Come noto, POQET supporta la Filiale nella corretta pianificazione delle risorse suggerendo una più efficiente distribuzione degli operatori di sportello, anche con l'obiettivo di ridurre i tempi di attesa e massimizzare la qualità del servizio offerto alla clientela.

In allegato un documento di dettaglio che riepiloga le Filiali coinvolte.

Restiamo a Vostra disposizione per qualsiasi chiarimento si rendesse necessario.

Cordiali saluti.

Roberto Mazzi
Il Responsabile
(*originale firmato*)

Poste Italiane SpA

00144 ROMA (RM) Viale Europa 175 F (+39) 0659587979

Sede Legale 00144 Roma Viale Europa 190 Partita IVA 01114601006 Codice Fiscale 97103880585

Capitale Sociale Euro 1.306.110.000 i.v. Registro delle Imprese di Roma n. 97103880585/1996



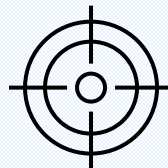
POQET



Tool*.

Applicativo a disposizione della Filiale per la **pianificazione delle risorse** in grado di individuare la combinazione migliore operatori negli Uffici

Scopo.



Migliorare la soddisfazione del cliente garantendo tempi di attesa entro determinati standard qualitativi target, sfruttando le risorse in modo ottimale

Caratteristiche.

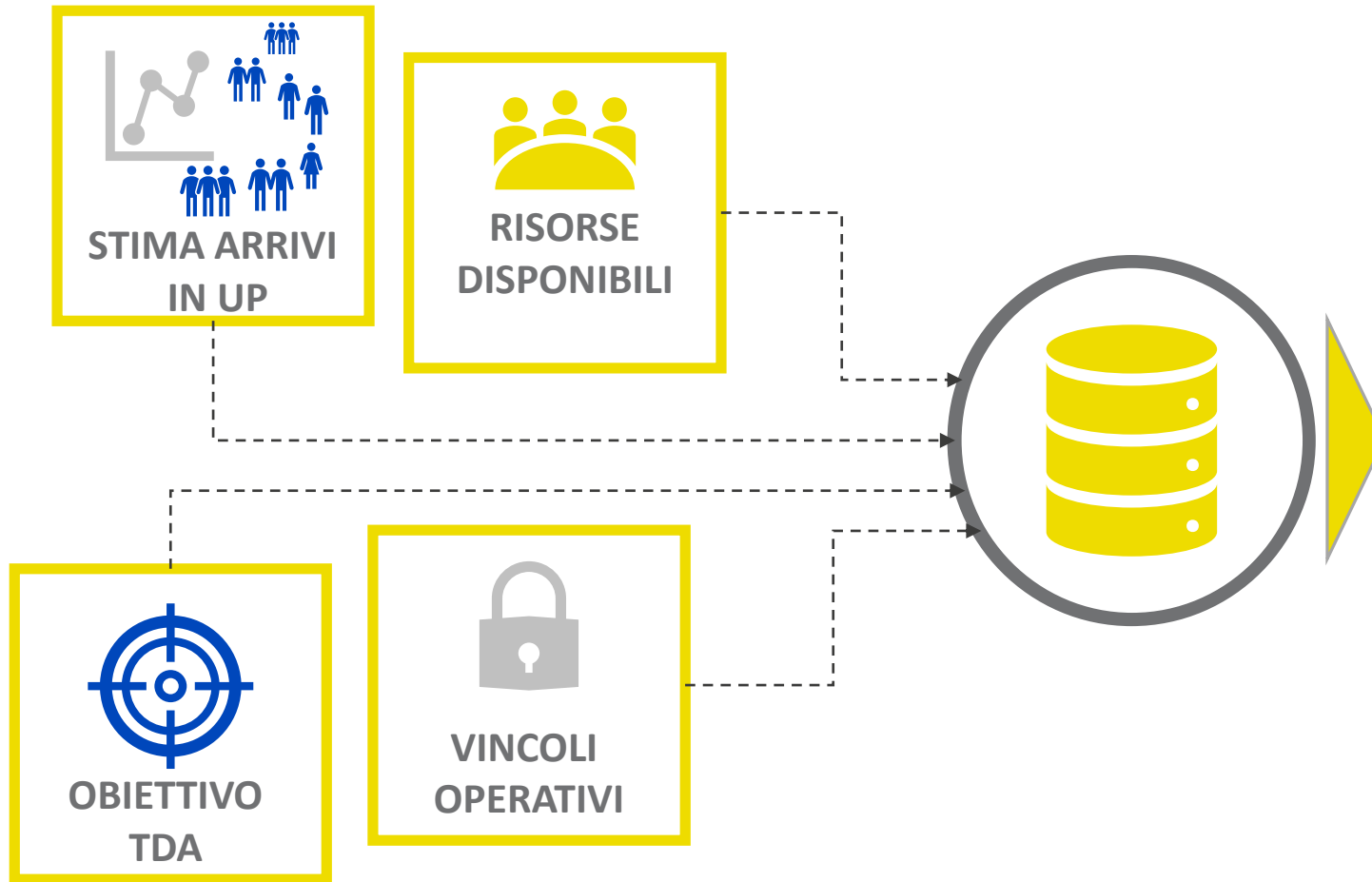


- ✓ **Distribuisce le risorse** su n. UP per minimizzare i TDA di ognuno
- ✓ **Simula il n. degli sportelli** da aprire per garantire la qualità dei TDA

PostalOfficeQueueEqualizationTool

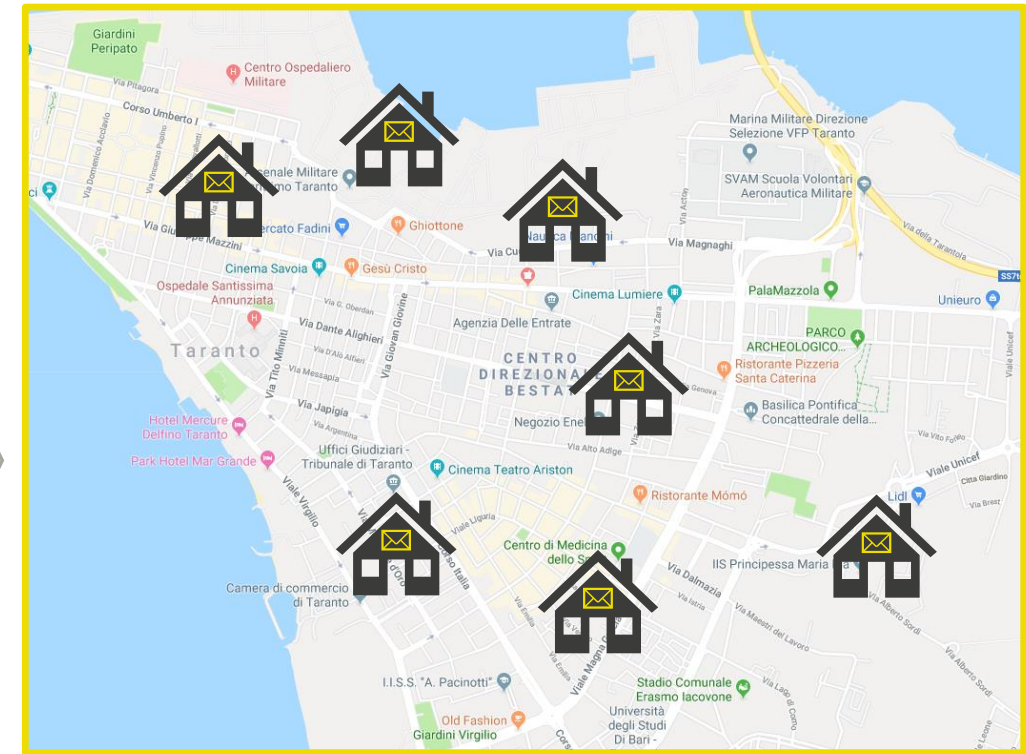
*Dal 23.06 in sperimentazione sulle Filiali di MILANO 2 NORD e NAPOLI 3

POQET COME FUNZIONA



Informazioni Disponibili

POQET



Suggerisce la distribuzione più efficiente delle risorse negli UP e nei turni al fine di aumentare la soddisfazione globale dei clienti del bacino

Allocazione efficiente

Filiali selezionate:

MAT	Filiale
Centro	Roma 4 Est
	Roma 3 Sud
Centro Nord	Bologna 1 Citta'
	Firenze 1 Citta'
Nord Est	Trieste
	Padova
Nord Ovest	Monza
	Pinerolo
Sicilia	Catania 1 Citta'
	Palermo 1 Citta'
Sud	Napoli 1 Citta'
	Napoli 2 Ovest
	Bari