



## **LA CARTA DEI SERVIZI di FAST CONSULTING SERVICES SRL**

La Carta dei Servizi di Fast Consulting Services, indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali forniti, e definisce le procedure di gestione dei reclami, ai sensi del Regolamento sulle controversie nel settore postale (delibera 184/13/CONS) e della Direttiva generale per l'adozione delle carte servizi (delibera n. 413/14/CONS).

Fast Consulting Services si impegna a mantenere gli impegni relativamente ai seguenti obiettivi:

- Rendere semplici e intuitive le modalità di contatto con l'azienda;
- Definire contratti di servizio semplici e trasparenti;
- Definire e descrivere in modo chiaro i prodotti offerti;
- Rendere facilmente visibili al cliente i livelli di servizio erogati;
- Indicare le procedure di reclamo.

Fast Consulting Services si impegna a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261/1999, con particolare riferimento alla protezione dei dati, alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose o vietate, non accettando spedizioni con contenuto pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

La Carta della Qualità è presente in ogni punto di accesso al pubblico ed è scaricabile dalla pagina web [www.fcsdelivery.it/carta-qualità.pdf](http://www.fcsdelivery.it/carta-qualità.pdf)

## **DESCRIZIONE PRODOTTI**

### 1 SERVIZIO DOC

Il Servizio DOC (Data e Ora Certa) offre una certificazione sicura su luogo, data e ora del recapito, realizzata con tecnologia satellitare GPS. Ciascuna busta è identificata da un codice a barre letto da uno scanner palmare in dotazione ai postini al momento della consegna.

Il servizio è dedicato ad aziende, professionisti e PMI che inviano diverse tipologie di corrispondenza: fatture, rendiconti, comunicazioni, convocazioni, ecc.

Il servizio fornisce:

- Garanzia di recapito nei tempi e nei modi concordati nei contratti;
- Tracciabilità del recapito;
- Accesso a un'area amministrativa semplice da usare;
- Certificazione di luogo, data e ora del recapito;
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio;
- Gestione informatizzata dei resi;
- Restituzione gratuita dei resi;
- Numero telefonico dedicato per assistenza ai clienti e agli utenti.



### 1.1 OBIETTIVI DI QUALITA': I TEMPI DI RECAPITO

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nel contratto. In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il quarto giorno lavorativo successivo all'accettazione per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia;
- Consegna entro il quinto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane;
- Consegna entro il settimo giorno lavorativo successivo all'accettazione per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia e Sardegna.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, dei tempi di recapito possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

### 1.2 OBIETTIVI DI QUALITA' POSTA PRIORITARIA

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nel contratto. In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il secondo giorno lavorativo successivo all'accettazione per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia;
- Consegna entro il terzo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane;
- Consegna entro il quinto giorno lavorativo successivo all'accettazione per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia e Sardegna.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, dei tempi di recapito possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

## 2 POSTA RACCOMANDATA

Servizio di gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino alla consegna. La raccomandata ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- Possibilità di preparazione di tutti gli invii, compresa la gestione delle cartoline a/r;
- Identificazione delle buste con codice a barre univoco;
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS;



- Verifica online dello stato di consegna;
- Possibilità di ricevere le cartoline a/r con la firma del destinatario o di visualizzarle online;
- Giacenza gratuita fino a 30 gg. presso il Centro di Recapito più vicino;
- Restituzione gratuita degli eventuali resi;
- Eventuale fornitura di servizi aggiuntivi in fase di prelaborazione: elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura della corrispondenza affidata;
- Numero telefonico per assistenza ai clienti e agli utenti.

## 2.1 OBIETTIVI DI QUALITÀ: I TEMPI DI RECAPITO

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nel contratto. In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il terzo giorno lavorativo successivo all'accettazione per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia;
- Consegna entro il quinto giorno lavorativo successivo all'accettazione per la corrispondenza destinata alle aree extra urbane;
- Consegna entro il sesto giorno lavorativo successivo all'accettazione per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia e Sardegna.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, dei tempi di recapito possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

## 3 POSTA COMMERCIALE (DIRECT MAIL TRACCIATO)

Capillarità della distribuzione, economicità del servizio e certezza di recapito permettono di raggiungere il target strategico del cliente. Con il servizio aggiuntivo a valore aggiunto di tracciatura gli invii di DM vengono seguiti in ogni fase di lavorazione ed è quindi possibile conoscere quando e dove sono stati consegnati. Una soluzione ideale per trasformare il DM in uno strumento di relazione con i destinatari.

Il servizio fornisce:

- Tracciabilità dell'avvenuto recapito;
- Garanzia del recapito nei tempi e nei modi concordati;
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio;
- Gestione informatizzata dei resi;
- Numero dedicato per assistenza ai clienti e agli utenti.

### 3.1 OBIETTIVI DI QUALITA': I TEMPI DI RECAPITO

Entro sette giorni lavorativi dopo l'accettazione.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, dei tempi di recapito possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

### 4 GESTIONE UFFICI POSTA

Gestione della corrispondenza in entrata e in uscita, in outsourcing totale o parziale, attraverso processi manuali.

### CARATTERISTICHE E SERVIZI

- Gestione dei flussi in entrata in diverse fasi: ritiro giornaliero della corrispondenza, ricevimento e registrazione, smistamento, archiviazione e distribuzione interna;
- Gestione dei flussi in uscita: raccolta, protocollazione e verifica degli indirizzi, stampa ed imbustamento, affrancatura, postalizzazione e gestione dei corrieri;
- Servizi di collegamento tra le diverse sedi del cliente;
- Numero dedicato per assistenza ai clienti e agli utenti.

### **PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE**

#### PROCESSO DI GESTIONE SEGNALAZIONI/RECLAMI

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta all'indirizzo mail [info@fcsdelivery.it](mailto:info@fcsdelivery.it) indicando la voce reclamo nel campo oggetto, o contattando il Customer Care al nr. telefonico 02.36727183.

Ai reclami scritti pervenuti da Clienti e/o Utenti va sempre risposto in forma scritta, mentre altre informazioni vengono fornite nella medesima modalità con cui le stesse vengono richieste.

Il servizio di gestione delle segnalazioni/reclami prevede tempi rapidi di verifica e risposta da parte del Customer Care e si svolge nelle seguenti fasi:

#### VALUTAZIONE

Quando perviene un reclamo, sia da parte di Clienti e/o Utenti, rispetto ad un potenziale disservizio, l'addetto preposto acquisisce le generalità del reclamante, avendo cura di avvertire che non sarà dato corso alcuno a segnalazioni anonime, e successivamente invita l'interlocutore ad esporre l'accaduto,



corredandolo successivamente da eventuali documentazioni che, a posteriori, lo stesso abbia ritenuto di voler inviare.

#### VERIFICA

Valutata la segnalazione si effettua una verifica sui database aziendali per appurarne la reale competenza relativamente al recapito. Vengono quindi estrapolate dal sistema informatico interno di Fast Consulting Services tutte le tracciature inerenti la corrispondenza destinata al cliente che ha effettuato la segnalazione, al fine di verificare se risulti o meno l'avvenuto recapito.

#### SEGNALAZIONI SU RESI

In caso di segnalazione riguardante corrispondenza resa al mittente (trasferiti, sconosciuti, recapiti impossibili, ecc.), viene effettuato, se è il caso, anche un sopralluogo all'indirizzo del destinatario che ha effettuato la segnalazione per verificare ed eventualmente comprovare con eventuali fotografie il motivo del reso.

FAST CONSULTING SERVICES si impegna a gestire il reclamo e comunicare l'esito al Cliente entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso.

#### PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

L'istanza di conciliazione può essere richiesta dall'utente quando questi, pur avendo presentato reclamo, abbia ottenuto da Fast Consulting Services una risposta ritenuta insoddisfacente.

In questo caso l'interessato potrà ricorrere alla procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali presente sul sito dell'AGCOM al link <http://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale>.

Per la risoluzione delle controversie relative a contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c del d.lgs 6 settembre 2005, n. 206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.

### **PROCEDURE PER IL RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA PRIVACY**

Per eliminare o limitare i rischi di distruzione, alterazione, diffusione/trattamento/comunicazione non autorizzata dei dati, sono adottate le seguenti misure di sicurezza.

Su ogni personal computer è stato implementato un codice identificativo ed una parola chiave di otto caratteri che è aggiornata ogni 3 mesi; le credenziali sono digitate all'accensione del PC. Nel caso in cui l'incaricato lasci, durante le ore lavorative, la postazione, i dati sono tutelati dalla presenza di una password salva schermo che si attiva dopo 3 minuti di inattività del computer.

L'autorizzazione all'attribuzione delle credenziali avviene nel momento in cui il dipendente è dichiarato "Incaricato" del trattamento dei dati mediante la consegna dell'apposito modulo da parte del Titolare

del Trattamento. E' nominato un custode delle password, il quale custodisce nella sua cassetta di sicurezza l'elenco delle password e assicura la disponibilità di dati o strumenti elettronici in caso di prolungata assenza o impedimento dell'incaricato, che renda indispensabile e indifferibile intervenire per esclusive necessita di operatività e di sicurezza del sistema. La cassetta di sicurezza è depositata nella cassaforte aziendale.

### **ANALISI TECNICA DELLA PIATTAFORMA**

Il sistema di gestione della posta certificata è basato su due sottosistemi integrati:

- Un sottosistema di back end per tutte le operazioni automatiche e batch
- Un sottosistema di front end per l'interazione umana, nativamente WEB based.

#### **Affido**

Per affido si intende la macro operazione di acquisizione delle buste da immettere nel circuito di recapito. L'affido si sviluppa in due sotto operazioni che possono essere contestuali o disgiunte: accettazione e check-in, intendendo per accettazione la presa in carico "complessiva" dello specifico insieme di buste e per check-in la presa in carico "analitica" delle singole buste costituenti lo specifico insieme. Nel caso in cui la busta non debba essere dotata di barcode o nel caso di servizi ausiliari, la fase di check-in può essere assente. La fase di check-in è quella che realmente attribuisce la data alla transazione della singola busta ai fini di un eventuale computo degli SLA.

#### Accettazione

Consiste nell'attribuzione di una data quantità di un dato prodotto ad un dato cliente mittente. Se l'accettazione comporta un pickup, questo può essere schedulato a sistema in termini di luogo, data ed ora. La selezione del prodotto, facilitata da filtri di ricerca, può avvenire all'interno dei prodotti standard o di quelli personalizzati per il cliente stesso. Se il cliente è stato configurato come "pagante" il sistema emette fattura, altrimenti può essere emessa ricevuta o distinta cartacea di lavorazione. Se il cliente ha conti virtuali, la lavorazione può essere addebitata sul conto selezionato, purché dotato di adeguato plafond. Nel caso che il conto sia scoperto il cliente può ricaricarlo direttamente al banco.

#### **Check-in**

Consiste nella registrazione individuale delle buste associate ad una data accettazione, sia che quest'ultima sia stata effettuata precedentemente o contestualmente al check-in stesso. Il check-in è relativo alle sole buste dotate di barcode e relative a prodotti che prevedono qualche livello di certificazione. Il check-in può avvenire da:

- Lotto. Si intende per lotto un flusso informatico contenente le informazioni sulle buste (tipicamente il barcode, i dati parziali o totali del destinatario, il peso, la tariffa, eventuali chiavi associate alla busta) e proveniente dai canali FTP configurati in ingresso per il cliente. L'elenco dei lotti da lavorare è evidenziato sulla console dell'operatore che preso atto della presenza fisica delle buste esegue il check-in del lotto stesso dopo analisi di congruenza tra flusso fisico e flusso elettronico. L'applicazione delle regole di transcodifica del lotto originario del cliente (per consentire l'accettazione

di flussi senza regole vincolanti predefinite) è stata preventivamente effettuata in modalità batch in fase di acquisizione FTP. La configurazione dei lotti in ingresso può essere basata su FTP, FTPs, SFTP. Il formato tipico è CSV, ma con la possibilità di utilizzare tracciati record alternativi.

- File. Si intende per file un flusso informatico contenenti le informazioni sulle buste (tipicamente le stesse descritte per i lotti). L'operatore può caricare il file a sistema e selezionare il profilo di interpretazione. Detti profili sono configurabili, salvabili, modificabili e richiamabili. Qualora il barcode non sia presente a sistema e l'operatore di check-in sia dotato di una etichettatrice, manuale o automatica, il barcode potrà essere assegnato automaticamente specificando il primo barcode utilizzato.
- Da macchina. Qualora esista una macchina in grado di "sfogliare le buste acquisendo i barcode ed eventualmente i dati OCR o le immagini delle buste.
- Da operatore. L'operatore "spara" tramite lettore le buste. Qualora le buste siano "ordinate" in termini di barcode potrà essere sparata la prima e l'ultima.

Alla accettazione possono essere associate chiavi di ricerca, eventualmente disponibili anche nel dettaglio di fatturazione.

Alla singola busta in fase di check-in possono essere associate chiavi di ricerca, eventualmente disponibili anche nel dettaglio di fatturazione.

La fase di check-in può comportare:

- Normalizzazione postale dell'indirizzo di destinazione
- Normalizzazione anagrafica del destinatario

L'indirizzo normalizzato permette l'instradamento selettivo ed automatico della singola busta sul prodotto specifico qualora esistano personalizzazioni di prodotto con differenziazione di SLA o di prezzo su diversi bacini di recapito.

Nel caso di lotti o file, l'informazione di peso permette l'instradamento automatico della singola busta sul prodotto del porto specifico.

Nel caso di lotti o file l'informazione di bacino (AM,CP,EU) permette l'instradamento automatico della singola busta sul prodotto del bacino specifico, anche eventualmente evidenziando discrepanze rispetto al bacino individuato dall'indirizzo normalizzato.

Nel caso in cui la busta non appartenga a nessuno dei bacini coperti, è possibile l'instradamento automatico della busta sui prodotti Poste Italiane, corrispondenti per peso e bacino.

Il check-in può essere preceduto, a richiesta dell'operatore, da una fase di prevalidazione al fine di ottenere una reportistica su:

- distribuzione quantitativa delle buste sui diversi CAP di destinazione
- presenza di eventuali collisioni dei barcode delle buste rispetto a quelli a sistema. Di default una collisione accettata dall'operatore comporta il trattamento della busta come un "rifacimento" di stampa, determinando un allungamento degli SLA.

### **Trazionamenti in uscita**

Il trazionamento in uscita è relativo allo smistamento delle buste verso HUB o altre filiali. Il trazionamento può essere effettuato quantitativamente (ad esempio per la posta ordinaria non

tracciata) o qualitativamente per le buste da tracciare. Il trazionamento è relativo ad una filiale di partenza ed una filiale di arrivo. Una trazione può essere composta di più scatole, eventualmente associate a diverse sotto zone coperte dalla filiale. A trazionamento completato il sistema può stampare sia la distinta generale di trazione che le singole etichette per le scatole. Sia la distinta che le etichette sono dotate di proprio barcode per facilitare la tracciatura degli arrivi.

Per effettuare il trazionamento buste con barcode è possibile:

- sparare direttamente le buste in associazione alla filiale di destinazione ed eventualmente alla sua specifica zona
- agire dalle accettazioni effettuate ed utilizzando filtri basati sul CAP di destinazione
- utilizzare macchine "smistatrici"

Nel momento in cui una trazione è chiusa, diventa visibile alla filiale di destinazione per la gestione della pianificazione operativa.

### **Trazionamenti in arrivo**

Il trazionamento in arrivo permette:

Alla filiale di arrivo di pianificare le proprie attività sulla base degli arrivi previsti.

Alla filiale di arrivo di tracciare gli arrivi sparando:

- barcode della trazione
- barcode delle scatole
- barcode delle singole buste

Qualora la filiale di arrivo non disponga di una smistatrice, tipicamente il trazionamento in arrivo viene limitato ai barcode di trazione o, al più, ai barcode delle scatole.

In ogni caso la gestione dei trazionamenti consente la continua quadratura sugli spostamenti delle buste tra i soggetti della distribuzione al fine di evitare perdite di alcun tipo.

Carico borsa

Il carico borsa consiste nell'attribuzione di data certa alle buste affidate ad un fattorino prima dell'inizio della gita. La necessità del carico borsa è strettamente collegata alla tipologia di certificazione utilizzata, secondo le diverse opzioni descritte nel capitolo sulla certificazione "satellitare".

Il carico borsa può essere effettuato:

- selezionando il postino
- sparando i barcode delle buste o acquisendoli dalle accettazioni ed operando su filtri di località.

Il carico borsa è comunque uno strumento importante per la completa quadratura della borsa postino, ed è quindi il controllo ex post degli affidi in distribuzione.

Distinte di recapito

Le distinte di recapito sono generate direttamente dal carico borsa per le raccomandate. La distinta è personalizzabile. Tipicamente si opera con distinte a doppio binario che riportano i dati della busta su due colonne. La prima colonna è quella per la presa della firma. La seconda colonna è costituita da etichette adesive che possono essere staccate dal postino ed attaccate su cartoncini da utilizzare come avvisi di recapito. In questo modo si risparmia operatività nel rilascio degli avvisi di recapito ed inoltre l'avviso di recapito può contenere il barcode della busta da utilizzare per facilitare la ricerca delle



raccomandate in fase di ritiro da giacenza. L'avviso contiene inoltre informazioni supplementari come la locazione del punto di giacenza, l'orario e l'indicazione di eventuali giorni di chiusura. Nel caso di secondo passaggio su appuntamento, può essere indicato il numero di telefono o l'indirizzo web sul quale effettuare la prenotazione. Queste informazioni supplementari possono essere personalizzate a sistema dal responsabile di filiale per singolo postino, o per destinazione della busta.

### **Gestione esiti**

Al rientro dalla gita è necessario esitare le buste.

Nel caso in cui venga utilizzato uno dei sistemi di tracciatura descritti nello specifico paragrafo, la tracciatura degli esiti di recapito avvenuto, è automatica.

Per quanto riguarda i resi, il sistema classifica le causali in 3 distinte tipologie:

- Causali di reso effettivo. Si tratta di resi che hanno effettivamente impedito il recapito. Sono visibili al cliente mittente e comportano l'interruzione dello SLA.
- Causali di lavorazione interna. Si tratta di causali interne all'azienda di recapito, come ad esempio "mancato recapito per fine gita". Non sono visibili ai clienti mittenti e non interrompono gli SLA.
- Causali di inizio giacenza. Comportano l'inizio della decorrenza degli SLA di giacenza. Viene stampata ed aggiornata la distinta di giacenza.

I resi sono effettuati "sparando" i barcode delle buste in abbinamento alla causale desiderata. Qualora i fattorini dispongano di dispositivi di certificazione con lettura dei barcode, potranno effettuare la gestione dei resi dal proprio dispositivo. In alternativa, l'operazione può essere compiuta da un operatore terzo, o dal fattorino stesso dalla console web.

### **Gestione resi ai mittenti**

E' relativa alla marcatura delle buste come "restituite al cliente mittente". La funzionalità dispone di diversi livelli di automatismo e permette di generare, sia una distinta di restituzione con distribuzione quantitativa delle buste restituite secondo le diverse causali di reso, sia una distinta analitica con le singole buste.

All'interno dei resi ai mittenti è disponibile un ambiente dedicato esclusivamente alla restituzione delle cartoline.

La gestione resi consente la quadratura sul magazzino dei resi o delle cartoline AR, al fine di garantire la qualità del processo completo.

### **Data entry**

E' relativo al completamento dei dati di destinazione per le raccomandate, finalizzato alla gestione delle distinte di recapito o delle distinte di Poste italiane.

Qualora siano disponibili le immagini delle buste, può essere effettuata da remoto utilizzando l'immagine della busta in alternativa alla busta cartacea.

### **Servizio di track & trace**

E' relativo a tutte le funzionalità di ricerca effettuabili dagli operatori per consultare le tracce delle buste.

Le principali macro ricerche sono effettuabili:

- Per barcode delle buste
- Per zona di destinazione
- Per zone coperte da una particolare filiale di recapito
- Per Fattorino
- Per chiave parziale sull'indirizzo di destinazione
- Per mittente
- Per lotto
- Per singola accettazione

La ricerca è sempre all'interno di un periodo temporale impostabile.

La ricerca ha normalmente due esiti:

- Tabellare, con l'elenco di tutte le buste. L'elenco è stampabile ed esportabile. Nell'elenco viene indicato, per ogni busta, lo stato finale corrente della busta, con la data dello stato ed eventualmente le coordinate geografiche, e con le indicazioni sull'operatore/fattorino relativo allo stato finale. Ogni busta è selezionabile per visualizzare tutta la sua cronistoria, dall'affido in poi, essendo tale cronistoria l'elenco di tutte le transazioni complete di operatore/fattorino, data, causale, coordinate geografiche. La cronistoria è stampabile ed esportabile generando una scheda busta con tutte le informazioni, dall'affido al recapito o al reso. La singola busta è visualizzabile sulle mappe google nel caso di consegna certificata. La certificazione del recapito può essere attivata anche per il tentato recapito con lasciato avviso nel caso di raccomandate.
- Geografico su google maps, con i percorsi dei diversi postini coinvolti, diversificati per colore, ed icone specifiche per ogni busta recapitata. Nel caso di consultazione da parte del cliente le informazioni relative ai postini sono rimosse restando esclusivamente la traccia di consegna delle sole buste del mittente stesso.

Le ricerche possono essere "intentate" per raffinazione successiva.

Nel caso di tracking su raccomandate affidate a Poste Italiane, la mappa è automaticamente sostituita dall'accesso automatico al sito di Poste Italiane.

Nel caso di consultazione interna da parte degli operatori di recapito, oltre alle ricerche "on demand", esistono funzioni per il tracciamento in tempo reale del recapito corrente che permettono sia di evidenziare in tempo reale, con autoaggiornamento ogni 15 minuti, le posizioni correnti dei postini, sia di determinare i principali indicatori di produttività/anomalie con possibilità di "esplodere" i singoli cruscotti al fine di analizzare, singolarmente, i parametri coinvolti ed individuare le cause di anomalia.

### **Gestione della giacenza**

La gestione della giacenza è relativa alla conservazione delle raccomandate per le quali sia stato lasciato avviso di recapito.

La ricerca di una raccomandata, in presenza del destinatario, può essere effettuata:

- Per chiave parziale sull'anagrafica del destinatario
- Sul barcode della busta



Qualora l'avviso contenga il barcode, è sufficiente sparare detto barcode.

La busta individuata e selezionata può essere restituita al destinatario prelevando la firma su:

- distinta di giacenza
- scontrino di consegna stampato dal sistema alla selezione della busta

Il sistema gestisce la giacenza consentendo anche la chiusura del processo per "trascorsa giacenza", secondo i tempi di giacenza contrattualizzati con il mittente e personalizzabili dietro sua indicazione.

### **Cruscotti operativi**

I cruscotti operativi hanno la finalità, per il responsabile di filiale, per il responsabile di azienda o per il responsabile di rete, di tenere sotto controllo l'andamento dei processi amministrativi e operativi.

I cruscotti possono essere interattivi o batch.

I primi, permettono di valutare interattivamente da web, all'interno di un intervallo temporale predefinito, la distribuzione delle operazioni, con evidenziazione di tutte le criticità in termini soprattutto di mancato rispetto degli SLA o comportamento anomalo degli operatori. Sempre gli stessi cruscotti evidenziano la componente amministrativa in termini di fatturato attivo verso i clienti, fatturato passivo verso i partner o fatturato passivo verso i clienti (penali) delle operazioni del periodo. I cruscotti interattivi sono disponibili sia in forma tabellare/testuale, con possibilità di esplorazione dei dati, che in forma grafica, con istogrammi a colori che evidenziano immediatamente le eventuali criticità. I cruscotti operano in autoaggiornamento ogni 15 min.

I principali cruscotti operativi riguardano:

- L'operatività postini, in termini di buste recapitate, velocità di recapito, posizione di recapito e loro aggregazioni, per misurare sia la produttività che la qualità del recapito
- Le distribuzioni dei resi per causale
- La distribuzione giacenza buste in attesa di recapito, suddivisa per cliente, per cap e per giorni residui sullo SLA

I cruscotti batch permettono l'inoltro automatico, via email, di estratti operativi e/o amministrativi o periodicamente o al verificarsi di talune criticità pre-impostabili.

Servizi di certificazione satellitare

I servizi di certificazione satellitare, sono basati sull'acquisizione del barcode (1D o 2D) della singola busta prima dell'inserimento nella cassetta postale del destinatario, in associazione alla data ed ora, ed alle coordinate geografiche del luogo/momento dello sparo.

### **Dispositivi di certificazione**

I dispositivi in oggetto sono basati su piattaforma Android e dispongono di lettori industriali per la lettura di barcode 1D e 2D, AGPS per la georeferenziazione del recapito anche in modalità "Assisted", GPRS per la trasmissione in tempo reale al sistema centrale dei dati di certificazione.

L'associazione del dispositivo al fattorino è realizzata tramite lettura del barcode presente sul badge del fattorino. L'associazione è persistente fino a variazione.



Il dispositivo in modalità recapito, permette di sparare le buste prima dell'inserimento in cassetta postale acquisendo, contestualmente allo sparo, le coordinate geografiche e data/ora UTC in associazione al barcode letto.

I dati acquisiti, persistenti nella memoria interna del dispositivo o su memory card, vengono trasmessi con una periodicità preconfigurata in fase di installazione dell'app, ad un sistema centrale che li rende disponibili sia agli operatori di competenza che ai clienti, secondo le politiche di accesso stabilite.

I dispositivi possono essere usati anche per la gestione dei resi sparando, prima dei barcode delle buste, il barcode associato alla specifica causale di reso di interesse.

La trasmissione dei dati può operare sia sulla rete GPRS che tramite collegamento ad una wifi interna alla filiale.

La trasmissione è controllata da meccanismi di integrità del dato, che consentono di verificare il buon esito della trasmissione e, in caso di rilevazione di disturbi, governano la ritrasmissione.

I dispositivi consentono servizi a valore aggiunto come:

- Navigatore: tramite applicativo middleware di RECAPITOUNO, si generano tracciati geografici di supporto al recapito che vengono trasmessi ai dispositivi mobili di gestione della certificazione del recapito e che consentono ai postini di utilizzare un navigatore satellitare che automaticamente li guida da un delivery point al successivo, gestendo tutte le anomalie riscontrate
- Acquisitore di fotografie: per acquisire prove di trasferimento o cessata attività, per acquisire immagini di documenti, secondo il particolare profilo di business. Le fotografie sono trasmesse automaticamente a sistema e gestite secondo il codice di procedura

Caratteristiche tecniche dei dispositivi utilizzati:

Sistema "Paired"

Il sistema "Paired" è costituito dall'accoppiamento Bluetooth di un palmare, tipicamente uno smartphone Android, e di un lettore industriale di codici 1D e 2D.

- Il palmare utilizzato è un Samsung con Android 2.3 o 4.2
- Il terminale scanner utilizzato è il Baracoda (Ingenico) 2DRoadRunner.

Il terminale legge il barcode e comunica il codice letto al palmare che effettua la geo-referenziazione della lettura con il GPS integrato e trasmette l'informazione al server centrale.

Sul palmare viene installata un'APP proprietaria che gestisce le autenticazioni, l'archiviazione dei dati e la trasmissione al server. La trasmissione al server ha una periodicità di circa 20 minuti.

Sistema "One"

Viene utilizzato un terminale industriale OPTICON (<http://www.opticon.com/>) con sistema operativo Android dotato di lettore 1D/2D, GPS, GPRS.

Sul terminale viene installata un'APP proprietaria che gestisce le autenticazioni, l'archiviazione dei dati e la trasmissione al server. La trasmissione al server ha una periodicità di circa 20 minuti.

Servizi di track & trace per i clienti mittenti

Il cliente configurato dal back office riceve dal back office stesso le credenziali di accesso diversificate eventualmente per differenti livelli di accesso.

Utilizzando queste credenziali il cliente può effettuare:



- ricerche per barcode
- ricerche per destinatario
- ricerche per lotto
- ricerche per accettazione

Valgono le medesime considerazioni svolte sulle funzionalità di track & trace interne, salvo la minore visibilità del cliente cui sono precluse informazioni operative come i nomi di operatori e fattorini, causali interne, ecc.

Anche per il mittente è disponibile la doppia modalità:

- Testuale con elenco analitico, con elenco di tutte le buste che soddisfano i filtri di ricerca e cronistoria su ogni singola busta, accessoriata di strumenti di reportistica esportabile in forma aggregata e analitica. In particolare strumenti/filtri per individuare criticità del recapito.
- Su google maps sia in modalità Map che Satellite. Ad ogni busta è associata una bandierina sulla quale è leggibile il barcode della busta e data/ora di recapito.

Nel caso di tracking su raccomandate consegnate da Poste Italiane, la mappa è meccanicamente sostituita dall'accesso automatico al sito di Poste Italiane.

Servizi di notifica batch per i clienti mittenti

I servizi di notifica prevedono l'invio batch, tipicamente su FTP o in alternativa per email di:

- riepiloghi periodici per singola lavorazione
- riepiloghi periodici cumulativi tipicamente settimanali o mensili
- notifiche giornaliere con tutte le transazioni di stato per tutte le buste relative

Riepiloghi e notifiche sono personalizzabili secondo le indicazioni del mittente, in termini di:

- contenuto, cioè informazioni richieste dal mittente
- formato, cioè tracciato e formato file
- periodicità, cioè su base temporale o su base di eventi, come ad esempio il completamento di un lotto.

Le notifiche possono viaggiare su FTP, FTPs, SFTP.

Il formato delle notifiche può essere:

- CSV
- Excel

## **COMUNICAZIONI**

Per comunicare in modo facile e rapido con Fast Consulting Services possono essere utilizzati i seguenti canali:

Email: [info@fcsdelivery.it](mailto:info@fcsdelivery.it)

Internet: [www.fcsdelivery.it](http://www.fcsdelivery.it) (sezione contatti)

Sede Legale: Fast Consulting Services S.r.l., Via I Maggio, 13 – 20090 Segrate (MI)

Tel: 02.36727183

Fax: 02.84170374

Orari: Dal Lunedì al Venerdì ore 9.00/13.00 - 14.30/18.30