

PROGETTO

**MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ
DEI PROCESSI DEI SERVIZI POSTALI
ATTRAVERSO LA RIDUZIONE DEI
RECLAMI**

- 1. SCHEDA PROGETTO**
- 2. COMPETENZE RICHIESTE**

SCHEDA PROGETTO

TITOLO	MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI PROCESSI DEI SERVIZI POSTALI ATTRAVERSO LA RIDUZIONE DEI RECLAMI
TIPOLOGIA	Progetto di miglioramento
OBIETTIVO GENERALE	Individuazione azioni di miglioramento della qualità dei processi di SP, sulla base dei risultati della gestione ed analisi dei reclami.
SINTESI DESCRITTIVA	<ul style="list-style-type: none">• Clusterizzazione, sulla base dei reclami degli ultimi 3-4 mesi del 2009, delle tipologie di reclami in funzione dei processi coinvolti e della tipologia di clientela;• Analisi delle principali cause dei reclami attraverso l'approfondimento dei disservizi segnalati dai clienti al fine di comprendere quali sono le fasi del processo logistico-produttivo maggiormente interessate (anche sulla base del numero di reclami)• Confronto delle risultanze delle analisi sui dati 2009 con i dati dei reclami del 2010 al fine di individuare il trend (miglioramento/peggioramento) per tipologia di reclamo• Analisi degli scostamenti ed individuazione delle possibili azioni di miglioramento;• Verifica periodica dei dati e delle proposte di miglioramento sia con le altre Funzioni di ALT che con la Funzione Qualità di sede centrale
BACINO DI RIFERIMENTO	(ambito territoriale interessato: ALT)
TIMING	Durata prevista 12 mesi.
FABBISOGNO RISORSE min- max	Circa 40 risorse di livello inquadramentale A2 (max 6 risorse per ALT Lombardia, Centro e Sud; max 3 risorse per altre ALT)
FUNZIONE AZIENDALE DI APPLICAZIONE	SP/ALT/QUALITA'
FUNZIONE AZIENDALE DI RIFERIMENTO	SP/QUALITA'

COMPETENZE RICHIESTE

Al fine di consentire la realizzazione del progetto sono richieste competenze specifiche che variano in funzione delle attività/ fasi di processo considerate.

In estrema sintesi :

SCOPO PROFILO

Effettua analisi approfondite e progetta ipotesi di soluzione delle principali criticità rilevate, in collaborazione con le altre risorse del Progetto.

ATTIVITA'

In supporto del Project Leader (Responsabile Qualità di ALT):

- collabora alla pianificazione operativa e all'organizzazione del lavoro in funzione degli obiettivi;
- svolge analisi dei risultati ottenuti sulla base dei fatti e delle informazioni raccolte;
- supporta per il monitoraggio dell'avanzamento delle task del progetto;
- supporta nella fase di strutturazione e divulgazione della reportistica di progetto;
- sulla base dell'analisi dei reclami, individua i settori / attività del processo logistico sui quali eventualmente intervenire, al fine di migliorare la Qualità del servizio reso.

COMPETENZE

L'attività progettuale richiede competenze approfondite relativamente ai processi logistici e produttivi dei Servizi Postali (Recapito, Smistamento, ecc.).