

## «Evitiamo l'attesa ai nostri clienti»

Le operazioni svolte per posta migliorano il servizio clienti e incrementano l'efficienza



L'Ufficio della circolazione stradale e della navigazione del Cantone di Berna (SVSA)



Nel Cantone di Berna vi sono circa 700'000 proprietari di veicoli e natanti. Sono tutti clienti dell'Ufficio della circolazione stradale e della navigazione del Cantone di Berna (SVSA), responsabile per una circolazione sicura e rispettosa dell'ambiente. Il compito principale dell'SVSA è l'ammissione alla circolazione di veicoli e conducenti – ogni anno vengono elaborati 226'000 casi solo nel settore delle licenze di circolazione – che corrisponde a circa 1000 casi per giorno lavorativo. L'SVSA si considera un'azienda di servizi moderna e vuole raggiungere un livello elevato delle prestazioni per i cittadini. Infatti lavora costantemente per migliorare i suoi processi. Per il rilascio di licenze di condurre, licenze di circolazione dei veicoli e targhe l'SVSA ha trovato una soluzione brillante.

### Il problema: lunghi tempi di attesa ed elevato dispendio per il trattamento allo sportello

Tradizionalmente i cittadini richiedevano e ritiravano i documenti e le targhe nell'atrio degli sportelli dell'SVSA con conseguente tempo di attesa. All'inizio degli anni Novanta l'affluenza di clienti è diventata troppo grande per l'organizzazione di allora.

- Lunghe code e tempi di attesa considerevoli per i clienti erano all'ordine del giorno. Martin Binggeli, responsabile Acquisti dei Servizi centrali ricorda: «La fila di clienti arrivava spesso fino alla porta. Nel corso della giornata vi erano momenti in cui l'affluenza cresceva notevolmente, soprattutto verso la chiusura degli sportelli.»
- Le esigenze dei clienti non venivano soddisfatte. «I clienti senza pressioni di tempo» non potevano concordare un appuntamento di consegna / ritiro successivo; «I clienti che avevano fretta» non potevano essere serviti rapidamente come desideravano.
- Gli spazi dell'SVSA erano insufficienti. Il numero esistente di posteggi non bastava più per l'elevata affluenza di clienti e non poteva essere aumentato. Anche l'atrio degli sportelli aveva raggiunto il limite della capacità.
- Il rilascio di documenti e targhe in loco era molto dispendioso per i collaboratori dello sportello. L'SVSA voleva pertanto ridurre il tempo di elaborazione per caso.

### La soluzione: disbrigo postale e incentivo tramite «sconto postale»

All'inizio il disbrigo postale era utilizzato raramente, perché poco conosciuto dai clienti. Oltre ad adeguamenti organizzativi, l'SVSA ha pertanto optato per un incentivo supplementare tramite una nuova determinazione di tasse. L'SVSA ha introdotto una cosiddetta «tassa di sportello». Tale tassa è stata in seguito sostituita con una soluzione di sconto sulle operazioni postali, più attrattiva per i clienti. Hanspeter Bütler, responsabile della sezione ammissione alla circolazione, descrive l'obiettivo di tali misure: «Vorremmo togliere il maggior numero possibile di clienti dallo sportello e indirizzarli verso il canale postale». La tassa di sportello appena introdotta ha mostrato un rapido effetto degno di nota tra i clienti. In poche settimane circa il 50% delle operazioni sono state sbrigate per posta.



Tale valore è stato ridotto con l'introduzione della soluzione dello sconto e si aggira oggi attorno al 45%.

#### **L'utilità: svolgimento delle operazioni più efficiente e attrattivo per i clienti**

Il disbrigo postale riscuote successo già da anni e si è dimostrato valido per l'Ufficio della circolazione stradale e della navigazione. L'SVSA raggiunge i suoi obiettivi.

- Dopo gli adeguamenti sono praticamente sparite le lunghe code nell'atrio degli sportelli – in media i tempi di attesa sono decisamente inferiori ai 15 minuti (obiettivo prefissato per massimo tempo di attesa).
- La nuova organizzazione soddisfa meglio le esigenze di servizio dei clienti. Per i «clienti senza pressioni di tempo» è diventato più comodo – non devono più fare la fila. I «clienti che hanno fretta» vengono serviti subito e ricevono i loro documenti / le targhe in pochi minuti.

- In seguito all'affluenza ridotta dei clienti, la situazione dei locali e dei posteggi si è allentata. I locali sono stati ottimizzati per i collaboratori e i clienti rimanenti.
- Il disbrigo postale riduce il tempo di elaborazione del 40% per caso rispetto all'operazione allo sportello. Le ripercussioni sono enormi a causa dell'elevato numero di casi. Martin Binggeli valuta l'effetto globale: «Per noi significa un risparmio di 3400 ore di lavoro all'anno. Grazie alla distribuzione equilibrata delle operazioni nell'arco della giornata, possiamo anche pianificare meglio l'impiego del personale.»

#### **Il futuro della soluzione**

Hanspeter Bütler ha espresso il desiderio di aumentare ulteriormente la quota di operazioni effettuate per posta: «Siamo convinti che in questo modo incrementeremo ulteriormente l'efficienza e la fruibilità. Assieme alla Posta stiamo riflettendo sul modo per continuare a promuovere questa strada.»

<b>Numero di operazioni per le licenze di circolazione all'anno</b>	<b>226 000</b>
<b>Con operazioni postali</b>	<b>102 000 (45%)</b>
<b>Risparmio di tempo / caso con il disbrigo postale</b>	<b>40%</b>
<b>Risparmio di tempo calcolato su un anno</b>	<b>3400 ore di lavoro</b>