

Logistica di e-commerce

Servizi per la ricezione semplice dei pacchi

In modo veloce, flessibile e personalizzato: è così che i clienti online vogliono ricevere i loro acquisti. La Posta tiene conto di queste esigenze della clientela e amplia i propri servizi per una ricezione dei pacchi semplice e flessibile. Insieme a nuovi impianti di spartizione per la lavorazione dei pacchi, la Posta contribuisce così allo sviluppo del mercato svizzero dell'e-commerce.

Nuovi servizi presso gli sportelli automatici My Post 24

Presso gli sportelli automatici My Post 24 i clienti possono ricevere e impostare pacchi 24 ore su 24. A inizio ottobre 2015, si contano 42 sportelli in tutta la Svizzera. La Posta sta ampliando la rete e nell'autunno 2015 svilupperà l'offerta di prestazioni presso i sportelli.

Ampliamento della rete

La Posta sta creando una rete capillare di sportelli automatici My Post 24. Da giugno 2015 gli sportelli sono presenti presso le stazioni ferroviarie FFS. Il primo è entrato in funzione a inizio giugno nella stazione centrale di Zurigo. A medio termine saranno installati dai 50 ai 60 sportelli automatici nelle stazioni FFS, che vanno ad aggiungersi a quelli che la Posta continua a installare presso centri commerciali, edifici pubblici, università o altri luoghi molto frequentati.

Panoramica degli sportelli automatici My Post 24 al 1° ottobre 2015

Affoltern a. A. (ZH), stazione di servizio My Stop

Basilea (BS) Centro commerciale St. Jakob-Park *

Basilea (BS) Novartis Hünigerstrasse

Berna (BE) Viktoriastrasse 21

Berna (BE) Posta CH SA, Wankdorfallee 4

Berna (BE) Stade de Suisse (dal 10 ottobre 2015) *

Bienne (BE) centro commerciale Centre Boujean

Brügg (BE) Centre Brügg

Bussigny (VD) ALDI Suisse *

Bülach (ZH) Süd Center

Castione (TI) ALDI Suisse *

Coira (GR) Ufficio postale Coira 1

Dübendorf (ZH) ALDI Suisse *

Egerkingen (SO) Centro commerciale Gäupark *

Friburgo (FR) Posta CH SA, Avenue de Tivoli

Gossau (SG) Stazione di servizio Migrol, Wilerstrasse *

Hinwil (ZH) Centro commerciale Wässerli

Kriens (LU) Pilatusmarkt

La Chaux-de-Fonds (NE) Centro commerciale Centre des Eplatures *

La Tour-de-Peilz (VD) Nestlé Suisse, Rue d'Entre-deux-Villes *

Losanna (VD) Ecole Polytechnique Fédérale (EPFL) *

Losanna Flon (VD) (dall'8 ottobre 2015) *

Lugano (TI) Autosilo Balestra *

Lugano (TI) Cornaredo *

Monthey (VS) Centre commercial Monthey *

Neuenkirch (LU) Stazione di servizio Neuenkirch Ost

Oberentfelden (AG) ALDI Suisse

Prilly (VD) Stazione di servizio Migrol *

San Gallo (SG) Università di San Gallo (HSG)

Schönbühl (BE) Shoppyländ

Seon (AG) Birren

Sierre (VS) Centro commerciale Les Centres Noës *

Spreitenbach (AG) Shoppyländ Tivoli

Sursee (LU) Centro commerciale Surseepark *

Uster (ZH) ALDI Suisse *

Vernier (GE) Blandonnet Centre *

Visp-Eyholz (VS) Jumbo Do It Center *

Winterthur (ZH) ALDI Suisse, Schlosstalstrasse *

Zurigo (ZH) Università, sede in centro

Zurigo (ZH) Università, sede parco Irchel

Zurigo (ZH) Stazione centrale

Zurigo-Oerlikon (ZH) Posta CH SA, Eduard-Imhof-Strasse *

* **Ritiro dei pacchi mancati:** i clienti nella zona d'attribuzione di questi sportelli My Post 24 possono ora ritirare i pacchi mancati presso lo sportello automatico anziché presso l'ufficio postale. Il servizio è disponibile presso più di 20 sportelli automatici.

– **Lettere raccomandate:** a partire da fine novembre 2015, presso gli sportelli automatici My Post 24 sarà possibile ritirare e impostare, oltre ai pacchi, anche le lettere raccomandate.

– **Servizio di lavanderia:** presso gli sportelli automatici My Post 24 i clienti possono lasciare la propria biancheria sporca all'interno di una sacca

per indumenti e tornare a ritirarla pulita dopo tre o quattro giorni. A occuparsi del lavaggio sono alcune lavanderie locali. Il servizio sarà testato a partire da ottobre 2015 presso gli sportelli di Gossau SG, Kriens, Winterthur e Basilea St. Jakob.

- **Cassetta di deposito:** i clienti potranno utilizzare gli sportelli automatici My Post 24 per se stessi o per l'inoltro della merce a terzi. Le cassette di deposito possono essere noleggiate per un massimo di sette giorni.
- **SpeedyShop delle FFS:** nello SpeedyShop delle FFS, della Posta e di Migros Zurigo i clienti possono acquistare online oltre 1000 prodotti e ritirare la loro ordinazione 30 minuti dopo presso uno sportello automatico My Post 24. Lo SpeedyShop delle FFS è attualmente in fase di test nella stazione centrale di Zurigo e, se la domanda è buona, sarà esteso anche ad altre stazioni.
- **Maggiore semplicità di utilizzo:** dalla fine di novembre 2015, non appena un pacco o una lettera raccomandata sono pronti per il ritiro, i clienti riceveranno un codice QR per e-mail o MMS. Scansionando il codice, lo sportello automatico autorizza il ritiro del invio. L'immissione manuale del numero cliente, della password e del codice di ritiro non è più necessaria.

Nuove opzioni di ricezione per gli invii mancati

Se al momento della consegna di un pacco un cliente non è in casa, il fattorino lascia nella cassetta delle lettere un invito di ritiro che consente di ritirare l'invio presso l'ufficio postale di competenza. Ma esistono anche altre possibilità: immettendo il numero dell'invito di ritiro nel sito web della Posta o scansionando con la Post-App sul cellulare il codice QR stampato sull'invito, si può decidere quando e dove ricevere l'invio mancato. Varianti:

- prolungamento del termine di ritiro
- secondo recapito
- inoltro dell'invio a un altro indirizzo (anche punto PickPost o sportello automatico My Post 24)
- emettere la procura per una terza persona

Questi servizi sono stati ampliati alla fine di agosto 2015. D'ora in poi saranno disponibili anche le seguenti opzioni:

- al secondo recapito deposito nella cassetta di deposito o davanti alla porta all'ingresso dell'edificio
- secondo recapito al piano
- secondo recapito tra le 17.00 e le 20.00
- inoltro a un altro indirizzo tra le 17.00 e le 20.00

Inoltre possono essere attivate diverse funzioni di promemoria: i clienti possono chiedere un promemoria per SMS o e-mail per essere tempestivamente informati sulla scadenza del termine di ritiro o per trasferire il termine di recapito nel proprio calendario elettronico. Inoltre, su richiesta, la Posta annuncia telefonicamente il secondo recapito di un pacco.

Ampliamento della rete dei punti PickPost

Chi è spesso fuori casa può ritirare i suoi pacchi e le lettere raccomandate in un punto PickPost. La rete di punti PickPost sarà ampliata all'inizio di dicembre 2015 con l'aggiunta di 1700 ubicazioni, e raggiungerà così le 2400 ubicazioni. D'ora in poi in tutti gli uffici postali e in tutte le agenzie della Posta così come in molte stazioni FFS e BLS sarà possibile prendere in consegna gli invii PickPost.

Recapito domenicale per i pacchi

Durante la settimana molti clienti non sono a casa quando passa il fattorino: non possono quindi ricevere direttamente i loro pacchi. Dal 2013 la Posta offre il recapito di sabato e serale per i pacchi. Nell'ambito di un progetto pilota testerà a metà ottobre 2015 il recapito domenicale nelle città di Zurigo, Basilea, Ginevra e Losanna. La consegna sarà effettuata dalle ore 9.00 alle 12.00 da tassisti.

Se il test avrà successo, l'offerta sarà introdotta nel 2016 e sarà disponibile per i clienti commerciali, i cui prodotti sono destinati a un recapito domenicale, come ad esempio alimentari o elettronica per la casa. Il recapito domenicale potrebbe essere disponibile a medio termine nelle città di Basilea, Berna, Bienne, Friburgo, Ginevra, Losanna, Lugano, Lucerna, San Gallo, Winterthur, Zugo e Zurigo nonché in alcuni agglomerati selezionati.

Potenziamento dei centri pacchi

Grazie al commercio online, da qualche anno si registra un aumento del volume di pacchi. Nel 2014 la Posta ha trasportato la quantità record di quasi 112 milioni di pacchi. Inoltre è aumentata anche la percentuale di invii Priority veloci, che oggi è pari al 50% e negli ultimi 15 anni è aumentata del 30%. Per prepararsi al meglio per il futuro, la Posta dota i suoi centri di spartizione di Härkingen, Frauenfeld e Daillens di nuovi impianti che consentiranno di trattare fino al 25% in più di pacchi. Dopo Härkingen (2014), a ottobre 2015 entrerà in servizio il nuovo impianto nel Centro pacchi Frauenfeld. Nel Centro pacchi Daillens i lavori saranno conclusi nell'autunno del 2016.

Ulteriori informazioni sulle prestazioni:
www.posta.ch/pacco-mondo

Un formato chiaro per l'invito di ritiro

Il nuovo formato dell'invito di ritiro offre maggiore chiarezza ai clienti. In un colpo d'occhio è visibile infatti quale tipo di invio mancato possono ritirare e dove. Le possibilità di gestire online l'invio mancato sono subito riconoscibili (vedi Nuove opzioni di ricezione per gli invii mancati pagina 2). I fattorini devono integrare manualmente solo pochi dati e hanno così un onere notevolmente inferiore.

Invito di ritiro

Da presentare allo sportello postale con documento



Dinamismo giallo.

Gentile cliente,
c'è un invio per lei pronto per il ritiro. **Scadenza da domani*** (esclusi domenica e festivi, casella postale da subito) **fino al giorno** _____

Ufficio postale Esempio
Via Esempio
9999 Città Esempio

Orari d'apertura disponibili all'indirizzo posta.ch, tramite **Post-App** o il **Servizio clienti Posta** 0848 888 888

Numero

<input type="checkbox"/> Pacco/pacchi	<input type="checkbox"/> Invio ingombrante
<input type="checkbox"/> Lettera/e/Raccomandata	<input type="checkbox"/> Mani proprie
<input type="checkbox"/> Atto/i giudiziale/i	<input type="checkbox"/> *Espresso, oggi dalle ore 16.00
<input type="checkbox"/> Atto/i esecutivo/i	<input type="checkbox"/> Da pagare: CHF _____
<input type="checkbox"/> Pagamento/i	
<input type="checkbox"/> Contro firma	

Destinatario/a: _____

Calcolazione della data tentativo di recapito:
data di scadenza - 7 giorni/ pacchi per l'estero: data di scadenza - 15 giorni

Anziché ritirare direttamente l'invio, è possibile avvalersi dei seguenti servizi online:

- Prolungamento del termine di ritiro
- Secondo recapito
- Inoltro
- Procura singola

Inserire il codice del ritiro su posta.ch/invito-di-ritiro:

000A-ABCD-1234

oppure scansionare il codice QR tramite **Post-App**



Desidera essere sempre informato/a in anticipo sugli invii di pacchi a lei destinati? Per informazioni: posta.ch/i-miei-invii

Nuovo invito di ritiro

Invito di ritiro

Da presentare allo sportello dell'ufficio postale

N° B1JD-SPSF-WTMO



Data del tentativo di recapito _____ ora _____

Cognome / nome / via _____

La preghiamo di effettuare il ritiro **dal** _____ **dalle ore** _____ **al** _____

presso l'ufficio postale di: [Adresse Poststelle, Musterstrasse 1234](#)
[Postfach 1234, CH-0000 Musterlingen](#)
[Mustertext](#)

Per gli orari di apertura consultare il sito www.posta.ch/ubicazione o telefonare al Servizio clienti Posta (0848 888 888).

Invio	Mani proprie (RMP) ²	Espresso	Numero invio (ultime 5 cifre)	Ufficio d'impostazione, per rimborsi anche il mittente	Importo in CHF
<input type="checkbox"/> Pagamento ¹	<input type="checkbox"/>	—	_____		_____
<input type="checkbox"/> Lettera / Raccomandata ¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____		_____
<input type="checkbox"/> Atto esecutivo ¹	<input type="checkbox"/>	—	_____		_____
<input type="checkbox"/> Atto giudiziale ¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____		_____
<input type="checkbox"/> Pacco	—	<input type="checkbox"/>	_____		_____
<input type="checkbox"/> Pacco contro firma ¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____		_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____		_____

¹ Gli invii possono essere ritirati solo su presentazione di un documento d'identità **valido** (passaporto, carta d'identità, licenza di condurre CH, libretto per stranieri e altri documenti ufficialmente autenticati con fotografia)
² Mani proprie (RMP): gli invii vengono consegnati **personalmente** solo al destinatario. Le procure non sono valide!

222.16 it (122331) 10.2012 PM



Prolungare il termine di ritiro? PickPost?
 Altre offerte utili?
www.posta.ch/ricevere

Invito di ritiro finora utilizzato

Posta CH SA
Comunicazione
Servizio Stampa
Wankdorfallee 4
3030 Berna

Telefono 058 338 13 07
www.posta.ch
presse@posta.ch

LA POSTA 
Dinamismo giallo.