

SMMART Post (System for Mail Management And Remote Tracking) è un'azienda di postalizzazione e servizi collegati di grande contenuto tecnico ed economico. Innovativa nei sistemi si avvale della collaborazione dei migliori ingegneri informatici.

SMMART post, nasce da una esperienza imprenditoriale e tecnico commerciale ventennale nel settore dei servizi avanzati.

L'obiettivo di SMMART è quello di soddisfare, attraverso soluzioni tecniche di avanguardia, il bisogno che hanno le grandi aziende dei settori bancario, assicurativo e pubblico, di trasferire (in outsourcing o insourcing) parte dei loro processi a società di servizi specializzate e tecnologicamente avanzate.

Le Aziende che utilizzano i servizi offerti da SMMART POST razionalizzano e minimizzano i costi delle risorse umane, tecnologiche e logistiche e possono finalmente concentrarsi sui propri processi prioritari (core business).

SMMART post opera principalmente nei seguenti ambiti:

- Analisi e programmazione;
- Acquisizione files ed elaborazione dati;
- Stampa digitale di dati variabili in bianco nero e colore;
- Stampa di tessere badge, carte plastiche, bancomat, carte di credito;
- Processi di gestione e stampa delle contravvenzioni al codice della strada;
- Recapito con tecnologia SMMART data ora certa;
- Consolidatore di posta massiva\*
- Archiviazione ottica, documentale e cartacea;
- Servizio Fax-server;
- Gestione casellario;
- Trasporti e Logistica.

\*La nostra Società ha stipulato con Poste Italiane S.p.A. una convenzione di POSTA MASSIVA, che consente alla nostra clientela di ottenere una tariffazione ridotta rispetto alle normali tariffe postali.

Lo stabilimento di Palermo, nel quale vengono elaborati tutti i processi di lavorazione dei servizi offerti da SMMART, si trova in Via Nuova n.105 ed occupa una superficie coperta di circa 2000 mq ed una superficie scoperta di circa 1000 mq adatta al posteggio ed alla manovra dei tir.

Importanti accordi di collaborazione sono stati raggiunti con centri di produzione dislocati a Torino, Firenze e Verona.

## **CARATTERISTICHE TECNICHE E PRODUTTIVE DI SMMART POST**

### **Capacità produttiva dei principali Sistemi dedicati all'imbustamento dotati di alimentazione da bobina o modulo continuo:**

Capacità teorica complessiva oraria per carichi medi di lavoro (3 fogli per busta): circa 42.000 buste

### **Capacità produttiva dei principali Sistemi dedicati alla stampa dotati di alimentazione da bobina o modulo continuo:**

Capacità di stampa notevolmente superiore alla capacità di imbustamento

### **Impiego delle risorse umane:**

Disponibilità a turni di 8 ore complessive sulle 24 ore giornaliere. Disponibilità anche al sabato e alla domenica.

## **DOTAZIONE STRUMENTALE DI SMMART post**

### *Infrastrutture di rete:*

file server e fax server, data base server ad alta affidabilità, posta elettronica verso l'interno e l'esterno e connettività a Internet; Intranet sicura tra le sedi del gruppo, supporto di applicazione di produzione con funzioni di workflow integrale, FTP server, server web, architettura aperta ad attività di eBusiness, ampia aderenza alla legge 675 sulla privacy per la sensibilità dei dati trattati, piano di disaster recovery.

### *Ambienti operativi:*

ambiente di sviluppo e applicativo basato su tecnologia Microsoft (Windows NT/2000); ambienti di stampa basati su tecnologie IBM (Risc – AIX) e OCE' (PRISMA – UNIX-SCO).

Ambiente di fotocomposizione basato su tecnologia Apple.

### *Sistemi di storage:*

ambiente in architettura SAN (Storage Area Network) basato su tecnologie RAIDTEC.

### *Sistema operativo di rete:*

Novell Netware 5.1 in ambiente Novell NDS.

### *Servizi di rete:*

ZEN for Desktop.

### *Ambiente GroupWare:*

Lotus Notes.

### *Hardware:*

Servers: COMPAQ, HP;

Workstation: HP, IBM, Enoch, Apple, Fujitsu;

Controller: RISC IBM;

Sistemi di comunicazione: CISCO, INTEL;

Sistemi di sicurezza (Firewall, Intrusion Detection System): CISCO;

### *Principali Sistemi di stampa*

Sistemi di stampa digitale B/N da bobina o modulo continuo:

IBM,

Capacità di produzione solo fronte 2 up teorica oraria: 200.000 pagine

Capacità di produzione fronte retro 2 up teorica oraria: 100.000 pagine

Sistemi di stampa digitale full colors:

Capacità di produzione solo fronte teorica oraria: 24.000 pagine

Capacità di produzione fronte retro teorica oraria: 15.000 pagine

***Principali Sistemi Imbustamento***

Sistemi di imbustamento dotati di alimentazione da bobina o modulo continuo:

BOWE

KERN

Capacità teorica complessiva oraria per carichi medi di lavoro (3 fogli per busta): circa 64.000 buste

Sistemi di imbustamento dotati di alimentazione da foglio singolo:

KERN

***Linee di comunicazione:***

Accesso HDSL 2 Mbit di backup ISDN 128 Kb; riservati a clienti accessi CDN 2 Mbit o ISDN 128 kb.

## **IL PROCESSO DI GESTIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di stampa elettronica a dati variabili e successivo imbustamento, si configura come un processo costituito da una successione di fasi fra loro strettamente legate ed interagenti, laddove il risultato di un'attività può costituire l'elemento in ingresso della fase lavorativa seguente.

La complessità del servizio richiesto, costituito da attività principali che a loro volta si compongono di lavorazioni specifiche, necessita di un **servizio integrato** capace di identificare e gestire sistematicamente i singoli processi ed in particolare le loro interazioni.

Rispondere all'esigenza di una visione unitaria del servizio, in grado di considerare tutte le sottofasi, la loro esecuzione ed il monitoraggio dei risultati prodotti, comporta un "approccio per processi" che SMMART post realizza con l'apporto di un **sistema informatico** che sintetizza tutte le funzionalità esposte.

Rimandando al paragrafo successivo "il sistema informativo ed il sistema dei controlli" una trattazione più ampia ed esaustiva del sistema informatico – SMMART (System for Mail Management And Remote Tracking) 2 - utilizzato da SMMART post, ci limitiamo in questo ambito ad illustrarlo in relazione ai seguenti processi:

1. sistema unitario di integrazione dei processi;
2. programmazione delle diverse lavorazioni,
3. controllo dell'esecuzione;
4. contabilizzazione della spesa;
5. coordinamento delle risorse umane necessarie per il ciclo completo di erogazione del servizio;
6. caratteristiche e funzionalità del sistema informativo di supporto.

## ***1. SISTEMA UNITARIO DI INTEGRAZIONE DEI PROCESSI***

Trova di fatto nel sistema informatico aziendale lo strumento operativo per la sua attuazione:

- l'acquisizione dei dati anagrafici dei clienti;
- l'inserimento delle tipologie di lavori che SMMART post può svolgere;
- la creazione di file di stampa o degli spool;
- lo smistamento telematico dei dati ai vari centri stampa ed imbustamento;
- il controllo della produzione;
- la produzione di distinte per la postalizzazione;
- il recapito SMMART post;
- la contabilizzazione e la rendicontazione.

Sono tutte fasi contemplate all'interno del sistema informatico, che guida l'attività di produzione e che svolge diverse fasi preliminari all'amministrazione.

Il servizio unitario di integrazione dei processi e di conseguenza del sistema informatico sono governati da un apposito reparto denominato Tavolo Operativo che è responsabile dell'implementazione, sviluppo e conclusione delle attività sopra esposte. Ad ogni singola entità produttiva spetta invece di attuare compiutamente ogni fase di propria competenza.

## ***2. PROGRAMMAZIONE DELLE DIVERSE LAVORAZIONI***

La programmazione delle lavorazioni avviene da parte del Tavolo Operativo che in base alle scadenze concordate con il Cliente provvede a mettere in produzione ogni tipologia di lavorazione.

Ad ogni centro stampa viene affidato un carico di lavoro in relazione alla propria dislocazione sul territorio.

Il Tavolo Operativo è incaricato di gestire le lavorazioni in modo tale da non determinare ritardi o picchi di produzione che non possono essere smaltiti nell'arco di tempo pattuito, nonché verificare in tempo reale lo stato di avanzamento delle singole lavorazioni.

## ***3. CONTROLLO DELL'ESECUZIONE***

L'attività di printing di finishing e di consegna al recapitatore finale è soggetta al quotidiano e metodico controllo da parte del Tavolo Operativo, del Direttore Centrale della produzione e del responsabile di produzione di ogni singolo centro.

Ogni prodotto che viene inviato ad un centro stampa tramite il sistema informatico, appartiene ad una filiera controllata passo a passo.

La produzione è scandita dall'**assegnazione di priorità** dettate ed imposte dal Tavolo Operativo, cui fa capo l'attività di programmazione e che deve garantire il rispetto dei tempi.

Tutti i lavori inviati, sono descritti nelle loro peculiarità: priorità, tipo lavoro, cliente, modalità di lavorazione, supporti cartacei, tipo di busta, allegati ecc.

La conclusione della fase di stampa di una qualsiasi commessa viene **segnalata da un check** di un operatore accreditato a questo scopo da un sistema di identificazione personale.

Il check può essere apposto solo una volta che la stampa di una precisa commessa è stata terminata; ogni check è accompagnato da un messaggio che indica lo status di ogni lavoro per evitare ristampe indesiderate. Tale sistema consente poi il controllo della produzione di ogni singolo operatore che partecipa alla produzione complessiva, a maggior garanzia di un'erogazione senza anomalie.

Anche il reparto finishing è organizzato in maniera analoga: gli operatori abilitati comunicano attraverso una console connessa al sistema informatico sia la presa in carico che la corretta conclusione dei lavori e/o da vettori.

E' sempre il Tavolo Operativo che provvede alla **predisposizione delle distinte di consegna** del materiale che deve essere recapitato dalle Poste Italiane da SMMART o da altri operatori.

Per un qualsiasi problema dell'Assuntore relativo al sistema informatico o a software di base o di hardware viene contattato il responsabile del servizio.

#### **4. CONTABILIZZAZIONE DELLA SPESA**

Precede la fase di creazione dei file che devono essere inviati presso i centri di produzione e stampati e consiste in un'applicazione informatica che stabilisce e considera:

- il numero delle buste ed il loro formato;
- il numero dei fogli che devono essere prodotti in relazione al loro formato;
- il numero dei fogli che deve essere inserito in ciascuna busta;
- la presenza di uno o più allegati generici;
- la presenza o meno di uno o più allegati selettivi (cioè che non sono presenti in tutte le buste);
- il peso di ogni singola busta che deve essere postalizzata;
- quali materiali sono stati forniti dal cliente e quali dal fornitore.

Trattando e raccogliendo tutte queste informazioni, il sistema informatico compie un'attività preliminare alla fatturazione. Genera infatti un file che sarà il soggetto di ulteriori trattamenti necessari per la fatturazione e per la tenuta della contabilità.

Il sistema si presta ad essere interrogato ed ad emettere secondo varie esigenze una gamma complessa ed esauriente di informazioni.

#### **5. CARATTERISTICHE E FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA INFORMATIVO DI SUPPORTO**

- La sede di SMMART POST è equipaggiata di server con sistema Microsoft Windows NT Server Enterprise Edition e Microsoft Windows 2000 Server Enterprise Edition, dotati di servizio Cluster per il fault tolerance, di un cluster di server Netware 5.1, un cluster di server Linux per i servizi internet (ftp, web, dns, mail...) e server IBM Aix quali server di stampa; tutti questi server sono collegati su un anello Fibre Channel per la condivisione dello spazio disco. Inoltre tutte le infrastrutture sono pensate in ridondanza per fronteggiare ogni possibile guasto o evento dannoso.

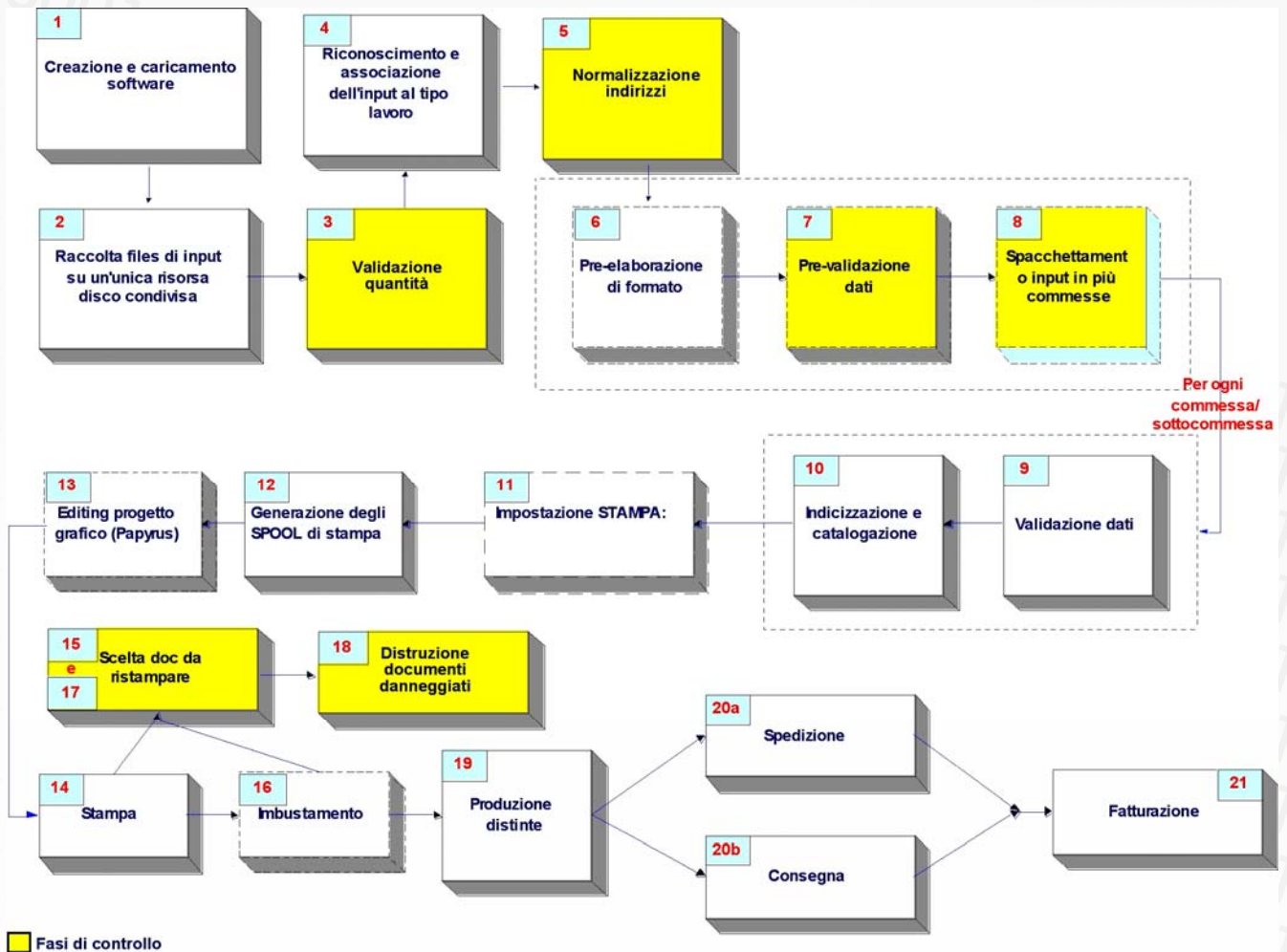
- I collegamenti wan sono realizzati mediante protocollo mpls su rete privata: tale tipologia di collegamento consente la perfetta “intercambiabilità” delle sedi, per cui anche se la rete implementata rispecchia la configurazione logica di una stella, l’infrastruttura permette anche la configurazione a “maglia”: ciò consente – in caso di disastro al centro stella – di designare una qualunque altra sede come centro stella.
- I collegamenti fra la sede e i partner sono fatti creando su tale rete privata dei tunnel che, utilizzando il protocollo IPSEC, permettono una comunicazione crittografata con protocollo 3-DES con chiave a 128 bit.
- Per quanto riguarda l’aspetto software, il sistema informativo interno SMMART, è un’applicazione proprietaria e interfacciata ad un dbms Oracle, nel quale sono memorizzate tutte le informazioni di lavorazione. Detto sistema è blindato (non manomettibile).
- Le periferie sono tutte dotate di server Microsoft Windows NT Server, per l’autenticazione degli utenti, di personal computer per la gestione dei flussi di dati e di server di stampa IBM Aix.

## **IL SISTEMA INFORMATIVO ED IL SISTEMA DEI CONTROLLI**

### **METODOLOGIE E SISTEMI DI CONTROLLO**

L’insieme delle metodologie e dei sistemi di controllo che SMMART post pone in essere per l’esecuzione delle commesse, è strutturato all’interno del sistema che governa l’intero processo gestionale e per tale ragione avviene in modo prevalentemente automatizzato.

Ciò significa che i controlli vengono eseguiti perché richiesti dal sistema ed imposti ad ogni ripetersi del ciclo di produzione. Nel dettaglio viene di seguito riproposto il grafico esplicativo del sistema gestionale SMMART, alla luce delle più significative procedure di controllo che sono state attivate.



## INTERFACCIAMENTO FRA SMMART POST E COMMITTENTE

SMMART POST, oltre a consentire i controlli che saranno concordati, potrà mettere a disposizione un servizio on-line (Area web orientata al cliente con tracking del processo) che permette allo stesso di verificare momento per momento lo stato di avanzamento dei lavori.

Questo sistema è particolarmente utile in quanto di semplice accesso e attivabile in loco da una qualsiasi postazione dotata di PC connesso alla rete Internet.

Si tratta di un sito web a disposizione dei clienti di SMMART post per visualizzare lo stato delle loro commesse.

L'accesso avverrà tramite autenticazione mediante protocollo SSL; al Cliente verrà quindi assegnato da SMMART post un account caratterizzato da user id e da password.

Il sito sarà un'area progettata per mostrare per ogni commessa:

- il nome del file;
- il tipo lavoro;
- la data ricezione del file;
- la prima data lavorativa in cui sia possibile iniziarne la lavorazione;
- la quantità di unità di spedizione;
- un campo in cui si indichi se il processo di lavorazione è sospeso a causa di problemi o errori contenuti nel file di input;
- un campo in cui si indichi se il processo di lavorazione è stato annullato;

- la fase di lavorazione (stampa, imbustaggio, spedizione) in cui si trova la commessa; verrà indicato se la fase è in carico o è terminata;
- consentire al cliente di ricercare con facilità tra le unità di spedizione delle sue commesse, visualizzando per ogni unità di spedizione i dati della commessa, consentendo così di ricostruirne il percorso;
- consentire al cliente di scaricare via ftp un file di testo di riepilogo della commessa, contenente:
  - il numero di unità di spedizione, suddivise in spedizioni in zona, fuori zona o estero
  - il numero di fogli stampati
  - la data di consegna alle poste o al corriere
  - ricezione a video delle informazioni relative allo stato di consegna “solo con SMMART post”
  - Lo scopo di questo riepilogo sarà quello di consentire al cliente la verifica della fatturazione.

### **LIVELLI DI SERVIZIO ASSICURATI, PARAMETRI, MODALITÀ DI CONTROLLO PROPOSTI**

Oltre a garantire il pieno rispetto della tempistica di produzione richiesta, a garanzia di una corretta esecuzione dei livelli servizio esposti, vengono eseguiti i seguenti controlli:

- 1) Controllo di congruità: in seguito all’approvazione da parte del Committente del documento che deve essere stampato, vengono concordate alcune condizioni relative ai dati da stampare che devono essere rispettate per il compimento del servizio.
- 2) La fase di stampa è preceduta dalla richiesta di effettuare periodicamente una completa attività giornaliera di pulizia/aggiustamenti sulle macchine in qualità di azioni preventive.
- 3) Anomalie quali impressioni non ben definite, malfunzionamenti di componenti meccaniche, interventi di manutenzioni straordinarie, risulteranno riconducibili ad eventi quasi del tutto previsti e perciò ininfluenti sull’attività di produzione.
- 4) La fase di stampa è accompagnata da un’insieme di controlli. L’operazione è descritta mediante una console che contiene tutte le informazioni relative ad ogni job e non è consentita una ristampa indesiderata. Il termine della stampa effettiva avviene attraverso un check sempre nella stessa console di stampa. Non sarà possibile agire sul check finché la stampa non sia stata completata; non sarà altresì possibile lanciare una stampa dopo averne confermato la corretta conclusione con l’apposito check. L’avvio delle impressioni sulla carta è valutabile analizzando il root di start che conferma se l’operazione è stata avviata correttamente. Il root di end contiene le stesse informazioni sulla conclusione della stampa. Di seguito si passa ad un controllo “fisico” della produzione cartacea che avviene campionando i documenti e verificandoli da un punto di vista della loro integrità e del loro formato. Lo stesso processo interessa la fase denominata finishing; la sua attivazione e la sua conclusione avvengono mediante console. La loro spedizione è invece preceduta da un controllo fisico del prodotto, accompagnato spesso anche da un controllo quantitativo compiuto attraverso un paragone tra i contatori di alcune macchine e le quantità da produrre.
- 5) Gli eventuali supporti magnetici e/o ottici contenenti i dati del Cliente verranno archiviati e custoditi in strutture deputate al loro corretto mantenimento per il periodo concordato con il Committente, a seguito del quale SMMART post provvederà al loro smaltimento o alla

restituzione. La stessa prassi viene seguita per i documenti cartacei per i quali è assicurato il processo di smaltimento e distruzione (es: i documenti non integri soggetti a ristampa).

- 6) La fatturazione si realizza tramite l'esportazione dei dati da SMMART verso il programma di fatturazione adottato attualmente da SMMART post. La comunicazione avverrà tramite scambio dati sotto forma di file di testo con opportuno formato. Le tariffe da inserire nelle fatture saranno determinate da SMMART in base ai listini (listino di lavorazione servizi, recapito e listino di Poste Italiane) contenuti nel database del programma. Il listino di lavorazione e recapito SMMART fa riferimento ai prezzi delle lavorazioni svolte direttamente da SMMART post per il Cliente, mentre il listino postale è un listino univoco che dipende dalla modalità di postalizzazione, dalla fascia di peso e dalle zone di destinazione (in area, AM, CP, EU ed Estero) delle unità di spedizione. Inoltre accedendo all'area web, è possibile verificare e constatare in via preliminare rispetto alla fatturazione, la rendicontazione dell'attività svolta fino a quel momento.

## ORGANIZZAZIONE DEL PROCESSO PRODUTTIVO

I servizi offerti da SMMART post sono gestiti operativamente dalle divisioni Sistemi Informativi, Tavolo Operativo, e Centri di Produzione, le cui attività sono articolate secondo le seguenti fasi principali:

- Applicazione informatiche di tipo grafico e contabile per il trattamento dei file e degli input provenienti dall'esterno;
- trattamento degli input, dati provenienti dall'esterno, spool di stampa e files;
- printing;
- finishing.

Queste attività vengono svolte da tre reparti organizzati secondo i seguenti criteri di divisione del lavoro:

REPARTO	FASE LAVORO
Sistemi Informativi (SI)	Applicazioni informatiche di tipo grafico e contabile
Tavolo Operativo (TO)	Lavorazione di input, files e dati
Centri di Produzione (CP)	Printing Finishing Recapito SMMART Postalizzazione Posta Massiva

Le attività di dette divisioni sono articolate in turni di 8 ore. E' prevista la possibilità – in caso di necessità contrattuale od a richiesta – di lavorare al sabato ed alla domenica.

Ciascuna divisione ha un proprio responsabile.

In particolare le attività di printing e finishing sono gestite da un Responsabile di Produzione; a quest'ultimo risponde ogni centro di produzione o sede periferica dedicata all'attività printing e finishing, anch'esse dotate di un responsabile locale che coordina l'attività degli altri operatori.

## Definizioni

SI	Sistemi Informativi
TO	Tavolo Operativo
CP	Centri di Produzione deputati all'attività di printing e finishing
PR	Printing
FI	Finishing
RE	Recapito private SMMART post
RO	Postalizzazione Posta Massiva

## SISTEMI INFORMATIVI

Il processo gestito da SMMART post informatica è caratterizzato da due aree che si occupano rispettivamente di:

- 1) analisi e programmazione
- 2) sistemi informatici

Il primo ambito di attività è caratterizzato da:

- Analisi dati prodotti dal Cliente
- Progettazione e implementazione delle funzioni di elaborazione contabile
- Progettazione e implementazione delle applicazioni per l'elaborazione grafica
- Assistenza alla messa in produzione delle nuove lavorazioni
- Manutenzione del software prodotto per l'adeguamento alle nuove esigenze del Cliente

I principali ambiti di attività del settore "sistemi informatici" sono costituiti da:

- Manutenzione infrastrutture informatiche
- Assistenza utenti interni
- Gestione processi e politiche di backup
- Controllo dei dispositivi di presidio perimetrale della rete.

## VERIFICHE E CONTROLLI SISTEMI INFORMATIVI

Per quello che riguarda i processi di **analisi e programmazione**, i principali controlli sono effettuati su dataset di prova forniti dal Cliente, che vengono elaborati, stampati e imbustati.

Tale controllo è teso a verificare essenzialmente la corretta presentazione dei dati sul supporto cartaceo e l'idoneità della busta prodotta, nonché la conformità della rendicontazione al materiale postalizzabile.

Per quello che riguarda i **sistemi informatici**, le verifiche e i controlli sono classificabili in ordinari e straordinari.

Quelli ordinari riguardano il controllo dei log dei programmi di backup, antivirus, dei dispositivi di controllo degli accessi esterni o della navigazione interna, come pure i log di sistema operativo dei principali server.

Quelli straordinari sono rivolti solitamente a rilevare e risolvere le cause di eventuali anomalie che talvolta si presentano.

## **TAVOLO OPERATIVO**

È la Divisione che presiede la programmazione della Produzione attraverso il sistema gestionale SMMART (System for Mail Management And Remote Tracking), in quanto non solo svolge un'insieme di fasi preliminari alla produzione, ma alla stessa detta i tempi, le priorità e ne verifica l'andamento con il responsabile della Produzione.

Le funzioni del Tavolo Operativo sono le seguenti:

- Ricezione dati dai clienti (floppy, cd, cassetta, posta elettronica, ftpserver, internet server, Nt server, un ambiente del server del cliente, programma Spazio...)
- Verifica dati
- Creazione di dati per la stampa (in formato txt, afp, doc, pdr..)
- Smistamento dei dati per la stampa ai centri di produzione.
- Controllo sui centri di produzione dei dati di stampa inviati
- Controllo sui centri di produzione del materiale cartaceo da postalizzare
- Contabilizzazione del traffico con Poste Italiane e SMMART post
- Creazione documenti per la fatturazione al cliente
- “Alimentazione” ed aggiornamento del sistema informatico anche per l'area Web

## **VERIFICHE E CONTROLLI TAVOLO OPERATIVO**

### Verifica dati:

Nel corso della lavorazione attraverso SMMART viene verificata la rispondenza dei dati ai requisiti stabiliti con il cliente

- Se i dati non sono conformi si comunica direttamente al cliente oppure si rinviano alla Divisione Informatica affinché provveda a comunicare con il cliente;
- Se i dati sono conformi, ma non sono lavorabili, si inviano alla Divisione Informatica affinché siano modificati i programmi di interpretazione contabile e di interpretazione grafica.

### Verifica stato avanzamento lavori:

Attraverso il sistema informatico con il quale comunicano tutti i centri di produzione, il TO:

- verifica l'andamento delle commesse;
- verifica la completezza delle stesse;
- comunica con il Responsabile della Produzione per la soluzione di eventuali problemi.

## **CENTRI DI PRODUZIONE**

Importanti accordi sono stati raggiunti con centri di produzione dislocati sul territorio nazionale ed autorizzati alla produzione secondo le modalità SMMART (System for Mail Management And Remote Tracking); essi si occupano delle attività di printing e finishing di seguito descritte.

### **PRINTING**

Accertata la disponibilità del materiale occorrente, l'operatore inizia le fasi di stampa dei tabulati secondo le seguenti modalità:

- controllo delle code di spool pronte per la stampa;
- preparazione delle stampanti (programmazione);
- scarico delle code di spool.

Per la gestione dello spool viene utilizzata una console che si interfaccia con il sistema informatico dal quale riceve tutte le informazioni inerenti il trattamento di ciascun spool (formato di stampa, tipologia di carta, stampa solo fronte o fronte/retro ecc...).

Con riferimento alle stampe prodotte, l'operatore dell'unità PR esegue i controlli sequenziali dell'andamento delle stampe e rilascia le missioni di stampa (root di start e root di end).

Durante la stampa l'operatore controlla che il processo vada a buon fine. A conclusione della stampa viene invece effettuato un controllo qualitativo e un controllo di tipo fisico sui documenti stampati.

Una volta che l'operatore verifica che la conclusione del processo di stampa è avvenuta con successo, comunica attraverso la console l'operazione avvenuta utilizzando un check di riscontro.

In caso di anomalie in fase di stampa l'operatore non potrà comunicare l'avvenuta conclusione del processo, bensì indicare la presenza di un problema che richieda un intervento.

Le priorità della stampa vengono comunicate attraverso il sistema informativo e l'operatore non può in nessun modo modificarle; ogni operatore ha accesso al sistema informatico mediante un'identificazione caratterizzata da un User ID e da password.

### **VERIFICHE E CONTROLLI STAMPA**

Ogni operatore è addetto a controlli di tipo qualitativo e di tipo fisico sui documenti prodotti ed è tenuto a controllare:

- la fase di avvio del processo attraverso il root di start;
- la fase conclusiva;
- la fase conclusiva attraverso il root di end;
- la fase conclusiva attraverso un'analisi dei documenti;

Ciascuno è tenuto anche a comunicare l'esito della stampa attraverso il sistema informatico connettendosi con un codice di identificazione personale. Al termine delle operazioni che lo riguardano ogni operatore deve disconnettersi.

## **FINISHING**

Il processo di Finishing riguarda tutte le attività effettuate dopo la produzione degli output, connesse alla predisposizione dei tabulati per la spedizione.

Le fasi principali si riassumono in:

- Preparazione tabulati;
- Applicazione ed Imbustamento card;
- Imbustamento;
- Conservazione Output;
- Imballaggio;
- Postalizzazione;
- Gestione recapito;
- Gestione ritorni;
- Gestione materiale.

### **PREPARAZIONE TABULATI**

Prima di essere inserito negli scaffali appositi in attesa della spedizione, il materiale di tipo cartaceo può subire il seguente trattamento:

- scarbonatura;
- strapperinatura;
- taglio a misura;
- perforazione;
- impacchettamento;
- selezione dei lavori da imbustare;
- smistamento per uffici;
- rilegatura;
- incellofanatura;
- reggiatura.

L'output prodotto di norma subisce il trattamento secondo i criteri indicati dal Sistema Informatico e riguardano: modalità di trattamento, destinazione, eventuale imbustamento con relative specifiche ecc...

Le informazioni contenute sul Sistema Informativo sono definite dal reparto TO.

A supporto delle attività di controllo svolte dai Responsabili dei centri di Produzione vengono utilizzate le informazioni comunicate attraverso la console cui tutto il personale addetto è abilitato a connettersi attraverso sistema di identificazione personale.

## **IMBUSTAMENTO**

L'addetto all'imbustamento tiene sempre sotto controllo la giacenza delle buste presso i locali di produzione. In caso di necessità, il responsabile effettua un prelievo dal magazzino compilando il modulo "magazzino", dove viene evidenziata la giacenza minima.

Analoga gestione viene riservata agli eventuali inserti da utilizzare per la lavorazione, avendo cura di mantenere separati fisicamente i vari tipi di inserti. Le lavorazioni del Cliente possono richiedere fino ad un massimo di tre inserti differenti per busta, richiamabili in maniera variabile a seconda dei codici d'imbustamento (o dai codici a barre) impostati dal programma di stampa.

Nel reparto sono presenti appositi scaffali, dove l'operatore ripone il materiale da imbustare diviso per lavoro e formato.

L'addetto all'imbustamento predispone l'attrezzaggio della macchina imbustatrice, avvalendosi delle istruzioni operative dell'apposito "Manuale Tecnico" della macchina stessa. L'impostazione della macchina viene definita in base alle informazioni impartite tramite console.

In particolare l'operatore:

- inserisce i programmi di funzionamento (formato, taglio);
- esegue il corretto posizionamento delle fotocellule;
- verifica le luci relative nel pannello di controllo;
- predispone le parti meccaniche necessarie.

Sull'imbustatrice è presente un contatore digitale che permette all'operatore di ottenere il totale delle buste prodotte. Questo deve essere azzerato prima dell'inizio di ogni nuovo lavoro, per consentire il controllo medesimo. Qualora problemi tecnici di imbustamento rendano necessario l'imbustamento manuale di qualche documento, l'addetto all'imbustamento deve tenere nota del numero delle buste prodotte manualmente per sommarlo al contatore della macchina a fine lavoro (onde potere effettuare un'effettiva verifica).

In caso di differenze nella quadratura tra i totali evidenziati dai contatori ed i totali previsti, l'addetto all'imbustamento deve immediatamente avvertire il Responsabile del CP.

Le scatole di buste da caricare sono sempre ubicate in una stessa posizione, differente da quelle contenenti le buste già prodotte.

Ad ogni caricamento di buste l'addetto all'imbustamento controlla l'esattezza del modello.

Durante la lavorazione le buste lavorate vengono esaminate dall'addetto all'imbustamento facendo scorrere le buste velocemente a mano, per controllare che non ci siano difetti evidenti.

Quindi, vengono riposte nell'apposita scatola.

Durante la lavorazione l'addetto all'imbustamento numera progressivamente le scatole contenenti l'imbustato e vi applica un'etichetta riportante i dati principali oppure un numero di riferimento.

Ogni volta che la lavorazione del job è conclusa l'addetto all'imbustamento ha cura di comunicare tramite console la conclusione dell'operazione di imbustamento.

Quotidianamente il reparto TO verifica lo stato di avanzamento dei lavori e verifica l'esistenza di eventuali incongruenze, analizzandone le cause e promuovendo – se possibile, in autonomia o in collaborazione con il responsabile della produzione - le azioni correttive necessarie.

Alla fine di ogni lavoro comportante il cambio del tipo di busta, le buste rimaste nella stazione di carico devono essere prelevate e riposte nella scatola originaria.

## **VERIFICHE E CONTROLLI IMBUSTAMENTO**

Ogni cambio turno ciascun addetto all'imbustamento verifica che le buste situate nelle scatole originarie corrispondano al codice indicato sulle stesse.

In caso di fermi della macchina imbustatrice che non rientrino negli interventi previsti, è indispensabile:

- prelevare tutti i fogli presenti nelle stazioni della macchina;
- controllarli ed imbustarli a mano;
- aprire l'ultima busta lavorata e controllarne il contenuto;
- dopo la ripartenza, aprire la prima busta lavorata e controllarne il contenuto.

Il personale dell'unità FI esegue a campione controlli sul materiale già imbustato, prima della suddivisione per uffici o dell'invio a PP.TT..

I controlli riguardano innanzitutto l'aspetto esteriore:

- la correttezza del codice busta;
- la corretta posizione dell'indirizzo;
- la corretta chiusura della busta.

Successivamente la busta viene aperta e viene verificato il contenuto:

- qualità della stampa;
- corretta piegatura e rifilatura;
- corretto numero e sequenza dei documenti;
- correttezza del numero e del tipo degli allegati;
- congruenza dei documenti contenuti.

In caso di rilevazione di errore, l'addetto avverte immediatamente il responsabile del CP.

## **CONSERVAZIONE OUTPUT**

E' responsabilità del personale dell'unità FI conservare fino alla spedizione gli output negli appositi contenitori fino alla loro spedizione.

Esiste un contenitore per ogni utente destinatario (ufficio); sopra ognuno è apposta un'etichetta/cartello o indicazione riportante la destinazione.

La responsabilità della correttezza dei dati riportati sul contenitore è del personale dell'unità FI, che li aggiorna sulla base delle indicazioni fornite al responsabile del CP.

Prima di effettuare una spedizione o una consegna tutti i contenitori vengono conteggiati e verificato il loro contenuto per appurare la completezza di ogni commessa.

Tale controllo viene effettuato anche quando le buste vengono chiuse e preparate per la spedizione.

## **IMBALLAGGIO**

Per gestire tale fase della produzione, all'interno dell'area sono presenti macchine reggiatrici ed incellophanatrici.

Il personale dell'unità FI deve imballare e confezionare il materiale. Per consentirne la spedizione senza rischio di danni o deterioramento, i documenti ed i tabulati sono imbustati od avvolti in materiale di cellophane a seconda della loro dimensione.

In relazione al volume della consegna ed alla loro destinazione, i prodotti sono inseriti in contenitori di cartone e rinserrati da corde zigrinate in materiale di plastica (reggiatura).

## **RECAPITO E SPEDIZIONE**

Per poter effettuare il recapito tramite SMMART post, Poste Italiane S.p.A. o tramite corriere espresso, l'operatore incaricato deve aver prodotto la distinta apposita predisposta e fornirgli tramite sistema informatico dalla Divisione Tavolo Operativo.

Il personale dell'unità FI deve imballare e confezionare il materiale selezionandolo dall'area dei documenti destinati a conservare i documenti da consegnare alle Poste Italiane oppure ai corrieri espresso. Per consentirne la spedizione senza rischio di danni o deterioramento, i documenti ed i tabulati sono imbustati e generalmente avvolti in materiale di cellophane a seconda della loro dimensione.

Prima di effettuare il confezionamento finale dei documenti da consegnare è opportuno che il personale dell'unità FI verifichi il rispetto delle norme richieste dalle PP.TT. per il confezionamento di ogni documento.

## **GESTIONE RITORNI**

Il servizio di gestione ritorni ricomprende diverse fasi, quali la presa in carico delle comunicazioni non recapitate per una ragione qualsiasi, il trattamento degli avvisi di ritorno e tutte le operazioni successive necessarie per le bonifiche del materiale, per la normalizzazione, per gli aggiornamenti degli archivi del cliente e per l'archiviazione cartacea e/o magnetica dei documenti.

All'organizzazione di queste singole procedure, provvede il Tavolo Operativo, mentre il personale PR e FI sarà sollecitato di volta in volta a svolgere ogni singola sottofase che compone il servizio denominato gestione ritorni seguendo le informazioni impartite. Ogni singola sottofase sarà trattata come se fosse una normale lavorazione di ristampa, conservazione output, archiviazione, ect..

## **GESTIONE MATERIALE**

Il Responsabile della produzione che presiede tutti i centri di produzione tengono sempre sotto controllo la giacenza, presso i locali delle Sedi Operative, del materiale occorrente per le stampe, per le stampanti e per le imbustatrici. In caso di necessità, il Responsabile Locale provvede ad effettuare una segnalazione al Responsabile della Produzione per l'approvvigionamento del materiale dal magazzino, effettuando contestualmente un controllo per verificare che la quantità residuale a magazzino sia superiore al livello della giacenza minima prevista. In caso di sfornamento della giacenza minima, verrà compilato un modello MAGAZZINO che andrà consegnato al Responsabile della Produzione.

## IL PROCESSO PRODUTTIVO

### RACCOLTA DEI FILES DI INPUT E PRETRATTAMENTO

Il processo di lavorazione ha inizio con l'arrivo dei files di input dal Cliente, su diversi supporti (dischetti, email, nastri, CD, trasferimenti FTP,..). Tali files vengono raccolti in diverse locazioni, con politica gestita autonomamente e/o concordata con il Cliente.

I files saranno in seguito concentrati in un'unica locazione da parte di procedure automatiche e temporizzate.

A trasferimento concluso prende inizio una fase composta da cinque momenti:

- validazione quantitativa: i dati inviati dal Cliente devono corrispondere esattamente a quelli che il Cliente dice di avere trasmesso (n. pagine, n. buste etc...).

- Riconoscimento: consiste nell'associazione del file di input con il corrispondente Tipo Lavoro, nel suo spostamento in una directory opportuna e nel suo inserimento nel database di SIOP2 per l'inizio della lavorazione.

- Eventuale normalizzazione indirizzi: utilizzo di apposito software; quando possibile, per normalizzare indirizzi e CAP.

- Pretrattamento: è composto da due fasi: la pre-validazione (si tratta dell'omologazione del formato di tutti i file di input), e lo spacchettamento (cioè l'estrazione di tutte le commesse eventualmente contenute nel file di input).

Il pretrattamento viene eseguito da procedure, opportunamente chiamate dal software SMMART, che produrranno i file commessa, e un file di testo con i codici dei lavori cui ciascuna commessa afferisce. Tale file verrà poi letto dal software SMMART al fine dell'inserimento dei dati delle commesse nel database.

- Backup

SMMART si occuperà di eseguire il backup dei seguenti file:

- i file di input originali provenienti dal cliente;
- i file di commessa generati dal pretrattamento;

Tali file al fine della storicizzazione saranno poi archiviati su opportuni supporti.

### INDICIZZAZIONE

L'indicizzazione è la fase in cui i dati contenuti nei file commessa vengono estratti allo scopo della generazione delle unità di spedizione.

Verranno estratti:

il CAP di destinazione/località/nazione;

il numero di fogli necessari per stamparne il contenuto;

la presenza di eventuali allegati selettivi;

i dati anagrafici del destinatario allo scopo di produrre il report di sintesi per le spedizioni che lo richiedono (raccomandate, atti giudiziari, assicurate, raccomandate a.r, etc.) oppure per la ricerca in caso di ristampa selettiva di unità di spedizione (in caso di danneggiamenti in fase di imbustaggio).

I dati anagrafici possono anche essere utilizzati in sede di tracking per cercare tutte le unità di spedizione destinate al medesimo destinatario e verificarne lo stato.

Eventuali errori rilevati nei due punti precedenti produrranno l'inserimento di un evento nella console "Errori indicizzazione", allo scopo dell'azione da parte di un operatore.

## IMPOSTAZIONE STAMPA

E' la fase in cui vengono elaborate le informazioni prodotte dall'indicizzazione della commessa per la produzione del file di chiave e dei file di spool.

Nella fase di Impostazione stampa viene verificata la quantità di "Indirizzi non censiti". Qualora la quota percentuale di unità di spedizione con CAP non censito, o comunque non riconducibili ad alcuna zona postale, superi un valore parametrico, memorizzato da SIOP2, viene inserito un evento nella console "Errori Impostazione stampa" causando l'arresto del processo fino all'intervento dell'operatore anche nel caso in cui l'impostazione stampa sia automatica.

L'utente potrà vedere per ogni commessa, tramite apposita maschera:

- il codice della commessa
- informazioni di sintesi sulle quantità rilevate in fase di indicizzazione (ripartizione del numero complessivo di unità di spedizione per peso/CAP/località/nazione)
- conteggio degli eventuali allegati selettivi necessari
- il tipo di postalizzazione (postalizzata o no)
- la modalità di postalizzazione (nei casi di commesse postalizzate)
- i flussi commessa (cioè il centro di stampa, il centro di imbustamento e il centro di spedizione della commessa, per ogni zona postale di destinazione; sono inizialmente i flussi del lavoro del lavoro cui è associata la commessa e possono essere modificati dall'utente).

## GENERAZIONE FILES DI SPOOL

E' la fase che produce i file di spool partendo dalla commessa generata al punto precedente.

Generazione dei file di spool primari. In ogni commessa, dovrà essere generato un file di spool primario per ogni centro di stampa che ha almeno un'unità di spedizione.

Generazione dei file di spool secondari. I file di spool secondari sono generati per le stampe relative ai tipi spool secondario associati alla commessa. Per ogni centro stampa per cui esiste almeno un'unità di spedizione da stampare, verranno generati N file di spool secondari, ove N è il numero di spool secondari della commessa.

Se si verifica un errore nella fase di creazione dei file di spool, verrà inserito un evento nella console "Errori generazione spool", in attesa dell'intervento da parte di un utente.

La fase di spool si conclude dopo la generazione e il salvataggio dei file di spool.

## STAMPA

La fase di stampa è la prima di quelle che prevedono la dislocazione dell'attività nei vari centri di stampa (ottenuta col trasferimento ftp, o dei file di spool o dei file grafici in formato crittografato come descritto in seguito).

La fase di stampa segue la fase di spool di cui utilizza in input il file di spool prodotto da essa. Per questo motivo, ogni commessa genera una stampa per ogni file di spool prodotto (uno per ogni centro di stampa con almeno un'unità di spedizione e per ogni tipo spool della macro commessa).

La fase di stampa di una commessa si conclude quando tutte le stampe da essa generate sono concluse. Eventuali danneggiamenti di materiali in fase di stampa vengono immediatamente riprodotti.

Il termine della stampa effettiva avviene attraverso un check sempre nella stessa console di stampa. Non sarà possibile agire sul check finché la stampa non sia stata completata; non sarà altresì possibile lanciare una stampa dopo averne confermato la corretta conclusione con l'apposito check.

## **IMBUSTAMENTO/SCelta DOCUMENTI DA RISTAMPARE**

E' una fase che prevede che l'operatore comunichi, tramite check sul sistema, sia la presa in carico dell'attività di imbustaggio di una commessa sia la sua conclusione. Trattasi di attività dislocata sui centri di stampa.

La console "Interventi imbustaggio" segnalerà, in ogni centro di imbustaggio, la lista delle commesse ivi pronte all'imbustaggio, con indicazioni circa il tipo di buste da usare, le quantità, il tipo di postalizzazione, il numero di allegati, etc..

- Ristampa selettiva di unità di spedizione: in fase di imbustaggio possono verificarsi danneggiamenti (tipicamente strappi) delle stampe. Per questo motivo, prima di comunicare la corretta conclusione della fase, l'operatore attraverso i files di controllo che accompagnano ogni job di stampa richiederà la ristampa delle unità di spedizione danneggiate.

Verrà così generato il corrispondente file di chiave, limitato a quelle unità, e la macro commessa entrerà nella fase "Attesa ristampa". Stampate e imbustate anche queste ultime, l'operatore potrà chiudere la fase di imbustaggio tramite l'apposito check.

- Distruzione documenti danneggiati: l'Assuntore si fa inoltre carico della completa distruzione dei documenti danneggiati o non integri fisicamente.