



Solução para tratamento de retorno do Correio Registado



Apresentação de Solução

A informação contida neste documento é propriedade dos CTT e o seu conteúdo é confidencial, não podendo ser reproduzido no todo ou em parte, com propósitos de ser utilizado ou fornecido para outros fins que não aquele a que se destina.

A informação relativa aos conceitos, ideias, metodologias e outros materiais utilizados fica estritamente limitada para apreciação e avaliação das competências e capacidades dos CTT.

Cópias totais ou parciais dos materiais que constituem este documento não poderão ser facultadas a outras entidades, sem prévia autorização dos CTT.



O Desafio

A Solução

Benefícios

O tratamento de retorno do Correio Registado nas empresas é feito de forma manual ou semi-automatizada, tendo uma carga humana considerável.



Desafio

Os Clientes expedidores de Correio Registado procuram controlo do ciclo de vida dos envios, a confirmação da entrega e a validade legal do retorno associado.

No entanto, suportando o tratamento do retorno em processos manuais ou semi-automatizados não conseguem obter em tempo útil a informação de que necessitam.

Para além disso vão acumulando arquivo de Avisos de Receção (AR), após a entrega conseguida, e dos objetos devolvidos, com morosidade nos processos de consulta.

Impactos

Implica custos de tratamento manual do retorno deste tipo de correio

Dificulta o acesso correto e atempado a informação detalhada de entrega dos envios

Torna o volume de informação ingerível

O que se passa na sua organização?



Que quantidades de Registos devolvidos e Avisos de Receção chegam diariamente?

Quanto tempo os seus recursos andam ocupados a tratar os Avisos de Receção?

Qual o esforço para obter a informação que lhe interessa dos seus Registos?

Quantas vezes deixou passar prazos legais?

O que faz com os Avisos de Receção da correspondência entregue?

Quantas vezes perdeu informação relevante?



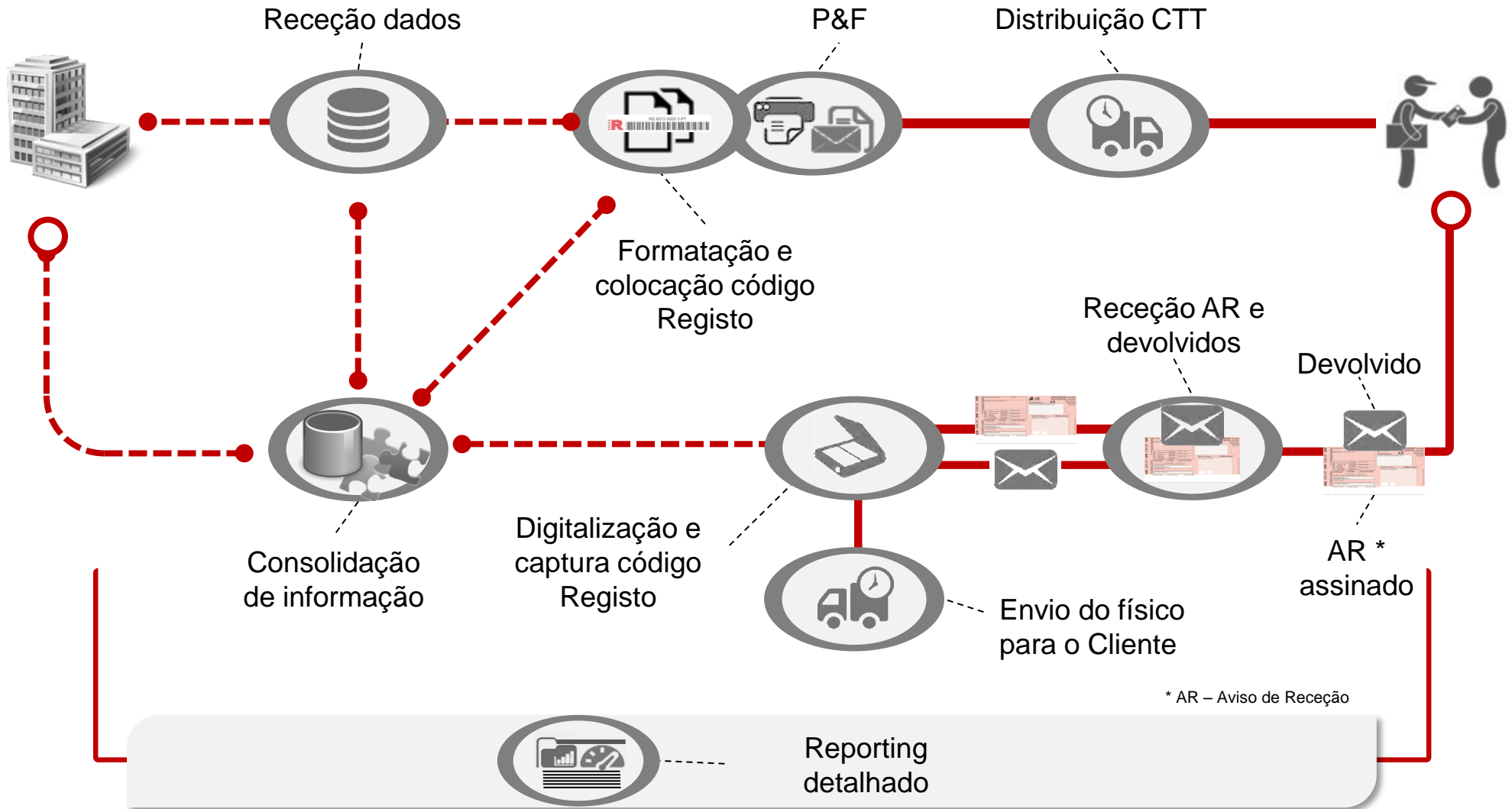


O Desafio

A Solução

Benefícios

Os CTT disponibilizam uma solução que desmaterializa totalmente a informação física de retorno, aumentando a eficiência e controlo dos processos seguintes.



Nota: Esta solução também pode ser adotada por clientes cuja com formatação de documentos e respetivo *printing* não seja feita pelos CTT.

As peças da solução de *Printing & Finishing* permitem preparar o tratamento de retorno dos AR e de possíveis devolvidos, obtendo-se os benefícios esperados.



**Receção
dados**



**Formatação e
colocação código
Registo**



P&F

Receção da parte do Cliente de ficheiros de dados estruturados, para se poderem gerar os documentos a expedir. Tal como já é feito no processo de *Printing & Finishing* e sem necessidade de alterações aos processos de integração existentes.

Transformação dos ficheiros de dados recebidos em documentos com estrutura, formato, código de Registo e outras características, definidos pelo Cliente antes de se proceder à sua impressão.

O código de Registo, visível na janela do envelope de Correio Registado e colocado também no Aviso de Receção (AR), quando aplicável, identifica **univocamente** cada objeto impresso e prepara o tratamento do retorno e possíveis devolvidos.

Impressão de documentos de acordo com os critérios definidos pelo Cliente como por exemplo impressão a cores ou preto, frente ou frente e verso, **envelopagem** dos documentos impressos e **agregação de AR**, quando aplicável, preparando-os para a expedição. Tal como já é feito para os clientes que têm o *Printing & Finishing* connosco.



**Distribuição
CTT**



**Receção AR e
devolvidos**



**Digitalização e
captura de código
Registo**

Distribuição de correspondência no domicílio de Clientes, com recolha de assinatura de quem recebe o objeto, para o Correio Registado com AR. No decorrer da distribuição pode haver correspondências a devolver ao remetente.

Recolha da correspondência diária devolvida e dos AR com entrega conseguida e transporte até ao Centro de Tratamento. **Separação e preparação** da correspondência e dos AR, sendo de seguida enviados para digitalização.

Digitalização dos envelopes de devolvidos e dos AR de entregues, transformando papel em imagens, com captura do código de Registo aposto no *Printing & Finishing*. **Verificação** por operador da informação capturada automaticamente e indicação do motivo de devolução (Desconhecido, Mudou-se, Endereço insuficiente, Recusado, Encerrado, Não existe, Não reclamado, Faleceu, Outros) e datas de devolução e entrega, conforme o caso.

Pode ainda ser capturada informação manuscrita no envelope (comentários do carteiro ou de algum utente, nova morada do destinatário, ...).



Envio do físico para o Cliente

Toda a documentação digitalizada poderá ser disponibilizada para **arquivo digital**, sendo a documentação física preparada para arquivo físico. **O físico será enviado para morada a indicar pelo cliente**, incluído no preço do serviço. Outras opções podem ser cotadas à parte.



Consolidação de informação

Envio da informação recolhida na digitalização para os sistemas do *Printing & Finishing* onde serão cruzados com a informação usada na formatação dos documentos para impressão. Do **cruzamento e consolidação** da informação do *Printing & Finishing* e digitalização resulta o *output* a retornar ao Cliente, imagem do objeto devolvido em PDF a preto e branco com 200dpi, e com informação relativa à devolução (por exemplo: identificação do objeto devolvido, data, motivo e outros dados da comunicação original, ...).



Reporting detalhado

Monitorização do processo *end-to-end*, desde a produção do correio físico ao tratamento de correspondências devolvidas, indicando o nível de cumprimento de SLA e outros indicadores internos.

Os CTT são o parceiro indicado para este tipo de operação porque conseguem maximizar os resultados.



A interceção da correspondência na rede de distribuição permite antecipar o tratamento da informação e obter melhores níveis de serviço no tratamento de tipologias mais críticas e urgentes (avisos de dívida, cobranças, ...).



A utilização de uma chave de identificação unívoca de objeto (nº de Registo) impressa em código de barras na janela de endereçamento permite uma elevada automatização do processo com significativa redução de custo sem necessidade de intervenção ou investimento do cliente.



A integração de informação da fase de *Printing* reduzirá a necessidade de campos a indexar e permitirá obter melhores níveis de serviço no tratamento dos devolvidos. Esta possibilidade existe devido à elevada integração existente entre os sistemas de informação de *Printing* com os de desmaterialização.



Ao endereçar todo o ciclo do processo desde a sua materialização inicial (*Printing*) é possível de forma automatizada proceder ao processamento de informação, com menores custos e maior controlo sobre reincidências.

Para os Clientes que não têm serviço de *Printing & Finishing* ou *Formatação* com os CTT, é possível ainda assim assegurar estas vantagens desde que seja possível cumprir com alguns requisitos.

Esta solução e respetivas condições comerciais só são aplicáveis mediante o cumprimento obrigatório dos seguintes pressupostos.



Pressupostos

- O processo de *Printing & Finishing* dos objetos alvo deste tratamento tem que ser feito pelos CTT, incluindo a componente de formatação dos documentos, o que permitirá assegurar requisitos de *Printing* que maximizam a captura.
- A informação a recolher será a identificação do objeto postal e o motivo de devolução para os devolvidos. Para data de evento será usada a data de entrega ou data de devolução, consoante o caso.
- No endereçamento de remetente deverá ser indicado um apartado em Lisboa para uso exclusivo do correio devolvido e dos Avisos de Receção no âmbito deste serviço (custo do apartado incluído no *pricing* apresentado).
- O nível de serviço previsto para o retorno da informação após chegada ao Centro de Tratamento (digitalização) é de D+1 (até ao final do dia útil seguinte).
- A documentação física é agregada em lotes e entregue nas instalações do Cliente.
- O serviço terá um prazo de duração igual ou superior a um ano.

Printing &
Finishing
CTT

Caso o Cliente tenha outras características ou escolha opções adicionais, alguns pressupostos mudam e outros devem ser assegurados.



Pressupostos de adicionais

Clientes com formatação e/ ou *printing* fora dos CTT

- O Cliente terá que colocar na janela de endereçamento do destinatário o código de barras de Registo, que será sujeito a testes de captura, para automatização do tratamento, podendo ser necessário proceder a ajustes a indicar pelos CTT.
- O Cliente terá que fornecer a BD de *Printing & Finishing* para maximização da obtenção de informação relevante.

Captura de informação nos envelopes

- A captura de anotações escritas nos envelopes está limitada a 50 caracteres por carta;
- O preçário é aplicado apenas aos devolvidos dos quais foram recolhidas anotações.



O Desafio

A Solução

Benefícios

A solução de tratamento de devolvidos dos CTT permite obter vários benefícios.



Benefícios

Acesso a informação estruturada em tempo real

Informação em formato digital e totalmente integrável nos sistemas de informação do Cliente

Controlo do ciclo de vida da correspondência Registada expedida

Eficiência do tratamento de retorno

Outros Benefícios

- Desmaterialização do processo
- Facilidade de consulta de informação e retorno físico
- Libertação de tempo de recursos, afeto ao tratamento do retorno
- Físico entregue organizado e pronto para arquivo no cliente

A experiência dos CTT é relevante



Solução disponível desde 2008

Mais de 30 clientes

Mais de 7 milhões de objetos tratados