



Fornitore dei servizi di consegna DSP 2.0

Manuale operativo



Manuale operativo

Fornitore dei servizi di consegna DSP 2.0

Giugno 2021

Fornitore dei servizi di consegna (DSP)

Creazione della società

Congratulazioni!

Ti auguriamo ogni successo per la tua attività di fornitore dei servizi di consegna (DSP) per Amazon.

Il primo passo per diventare un DSP è quello di costituire una società, nel caso non sia ancora stata costituita. E' necessario che la società sia costituita prima della sottoscrizione dell'Accordo del programma DSP 2.0 .

Di seguito sono indicati i requisiti minimi previsti dal programma DSP 2.0, informazioni utili rispetto alla costituzione della società e dettagli relativi alle attività necessarie per completare la procedura di onboarding.

Nell'ambito del processo di creazione della società è necessario:

- Scegliere il tipo di società
 - Scegliere la denominazione della società
 - Iscrivere la società nel registro delle imprese
 - Ottenere il numero di partita IVA della società
-
- Successivamente, sarà necessario proseguire con la fase di onboarding, che prevede la creazione di un indirizzo e-mail di contatto dedicato al programma DSP 2.0
 - Fornire i dettagli della società (denominazione della società, numero di P.IVA) e l'indirizzo e-mail di contatto al referente Amazon per il programma DSP 2.0
 - Comprendere e sottoscrivere l'Accordo del programma DSP 2.0

1. Maggiori informazioni sulla creazione della società

Di seguito sono fornite ulteriori informazioni per il processo di costituzione della società.

A. Scegliere il tipo di società

Amazon lavora unicamente con società aventi sede legale in Italia. Per l'adesione al programma DSP 2.0 è inoltre necessario che la società costituita sia in forma di Srl o Srls.

Si prega di consultare un consulente legale e fiscale di propria fiducia per ulteriori informazioni per individuare la forma giuridica più adatta alle proprie esigenze aziendali.

B. Selezione della denominazione della società

La denominazione della società verrà utilizzata per individuare ciascun DSP. Consigliamo quindi di scegliere una denominazione che renda ciascun DSP chiaramente identificabile, poiché apparirà in tutti i sistemi di Amazon e in altre aree delle attività. Molto spesso le denominazioni societarie collegano l'attività alla consegna all'ultimo miglio, mentre altri evidenziano l'unicità del DSP.

Esempi di spunto: Downtown Routes, Tiger Delivery, We Deliver.

Quando si sceglie il nome dell'azienda, ricordatevi che è assolutamente vietato utilizzare similitudini o nomi che possano essere fraintesi con il nome Amazon o con prodotti a marchio Amazon.

Per esempio un DSP non può utilizzare: ALEXA, AMAZON, AMZN, A-Z, ECHO, GLOBAL LOGISTICS, HALO, PRIME, SCOUT, SMILE oppure il logo del sorriso di Amazon in nessun tipo di variazione o combinazione. Non sono ammessi neanche nomi di aziende che utilizzino la nomenclatura di alcuni programmi Amazon o servizi, per esempio: "Flex" o "Delivery Service Partner" o "DSP".

In caso di selezione che viola il sopracitato, Amazon potrà richiedere di cambiare il nome dell'azienda.

Per favore visitare '[Non-Exhaustive List of Amazon Trademarks](#)' per controllare se il nome della vostra azienda è conforme con l'Amazon trademarks.

C. Registrare la società presso il registro delle imprese

Si raccomanda il supporto di un professionista, ad esempio da un commercialista, per l'espletamento di tutte le formalità legate alla costituzione della società.

D. Ottenerne il numero di partita IVA

L'attribuzione del numero di partita IVA è necessaria ai fini fiscali. Si raccomanda il supporto di un consulente fiscale per curare gli adempimenti fiscali legati alla società.

E. Ottenimento delle licenze

Dovrai richiedere le licenze necessarie per procedere con la tua attività:

1. Iscrizione all'Albo degli Autotrasportatori
2. Autorizzazione Esercizio della Professione (AEP) e REN
3. Licenza Postale.

Durante questa seconda fase, verrai supportato da **Agenzia Italia** al fine di ottenere tutte le licenze.

1. Iscrizione all'Albo degli Autotrasportatori.

Sarà necessario dimostrare i quattro seguenti requisiti:

- *Atto costitutivo società di Autotrasporto Merci per Conto Terzi e deposito al Registro Imprese;*
- *Onorabilità*, ovvero l'assenza di provvedimenti giurisdizionali o amministrativi inerenti all'impresa e/o amministratore unico, membri del CdA, soci illimitatamente responsabili (SNC e SAS), titolare dell'impresa individuale, collaboratori familiari e Gestore dei Trasporti;

- *Idoneità Finanziaria*, di 9.000,00 € per il primo veicolo e 5.000,00 € per ogni veicolo successivo, dimostrabile tramite RC Professionale (solo nei primi due anni), Fideiussione Assicurativa o Bancaria ovvero Attestazione del Revisore Contabile;
- *Idoneità Professionale*, ovvero persona in possesso delle conoscenze e delle attitudini pratiche necessarie per dirigere un'impresa di autotrasporto dimostrabile tramite conseguimento di specifico corso di formazione di cui all'art.11 comma 6 bis legge 35/2012 di idoneità professionale che ricoprirà la funzione di "gestore dei trasporti".

Agenzia Italia ti chiederà di mettere a disposizione la visura camerale della tua società e l'attestato di capacità professionale del gestore dei trasporti, interno o esterno. Si noti che il *gestore esterno* è una persona in possesso di capacità professionale legata all'impresa tramite contratto di collaborazione mentre, il *gestore interno*, è l'amministratore o dipendente in possesso di capacità professionale, conseguita a seguito di specifico corso di formazione.

2. Autorizzazione Esercizio della Professione (AEP) e REN

Una volta ottenuta l'iscrizione all'Albo, dovrai presentare la richiesta per la "**Autorizzazione Esercizio della Professione (A.E.P.)**" dimostrando:

- Il possesso del DSP's Certificate, rilasciato da Agenzia Italia, che attesta il possesso dei requisiti per l'iscrizione all'Albo;
- Disponibilità di almeno due (2) veicoli di classe ambientale minima EURO 5, in proprietà, leasing, usufrutto ovvero patto di riservato dominio. I veicoli verranno messi a tua disposizione da parte della società **LeasePlan** attraverso la formula dell'usufrutto. In allegato, puoi trovare il flyer informativo. L'immatricolazione verrà curata da Agenzia Italia che si coordinerà con voi e LeasePlan per tutti gli adempimenti del caso compreso il recepimento dell'atto di usufrutto autenticato;
- Possesso di una sede effettiva e stabile nel territorio dello Stato italiano, aver designato un'officina per la manutenzione periodica dei veicoli in disponibilità, dimostrando così il requisito dello Stabilimento.

Il processo si conclude con l'emissione del R.E.N. Certificate con il codice ATECO 49.41, ovvero l'iscrizione al Registro Elettronico Nazionale delle imprese di Autotrasporto di Merci per conto terzi.

3. Licenza Postale

Dovrai richiedere la **licenza postale**, la quale verrà rilasciata 45 giorni dopo la presentazione della domanda.

Agenzia Italia ti richiederà i seguenti **documenti/informazioni**:

- Contratto collettivo nazionale di lavoro di riferimento vigente nel settore postale applicato ai dipendenti e numero di dipendenti divisi in base alle tipologie contrattuali previste dalla legge (contratto a tempo indeterminato, a termine, part time,...);
- Numero e localizzazione delle eventuali sedi operative;
- Denominazione, numero e ambito geografico di operatività delle eventuali sedi mandatarie;
- Descrizione del servizio con particolare riguardo alle modalità di svolgimento ed ai tempi di consegna;
- Struttura organizzativa: descrizione delle attrezzature per la lavorazione della posta e dei locali aperti al pubblico; descrizione delle infrastrutture tecnologiche e degli strumenti operativi che si intende utilizzare; descrizione delle misure adottate per garantire il rispetto degli obblighi di segretezza della corrispondenza;
- per i soggetti che svolgono anche il servizio di distribuzione degli invii postali (servizio di recapito):

- indicazione delle zone di copertura geografica del servizio;
- frequenza con cui verrà svolta la distribuzione (es. settimanale, mensile etc.);
- descrizione del servizio di giacenza degli invii non recapitati;
- Segni distintivi (marchio, logo) attraverso i quali il soggetto fornirà i servizi per i quali si chiede l'autorizzazione generale.

2. Passaggi successivi

Una volta creata con successo la società, è necessario procedere con il processo di onboarding e sottoscrivere l'Accordo del programma DSP 2.0.

A. Creare un indirizzo e-mail di contatto

Suggeriamo di creare un indirizzo email di contatto dedicato al programma DSP 2.0 che comprenda la ragione sociale della società, per esempio un DSP chiamato XYZ può indicare come indirizzo di contatto: nome@XYZ.it

B. Inviare ad Amazon i dettagli della società

Una volta completata la registrazione della società è necessario inviare un'e-mail al referente Amazon per il programma DSP 2.0 le seguenti informazioni: Ragione Sociale, numero di P.IVA ed indirizzo email di contatto

C. Esaminare e firmare l'Accordo del programma DSP 2.0

Una volta verificate le informazioni relative alla società si riceveranno le istruzioni per firmare l'Accordo del programma. L'Accordo del programma regola il rapporto tra il DSP e Amazon. Il documento dovrà essere firmato dal rappresentante legale della società o da un firmatario autorizzato della società.

Prima di procedere con la firma, riceverete una copia dell'Accordo del programma e delle politiche che accompagnano il documento per vostra revisione. Vi invitiamo ad esaminare il contenuto attentamente, avvalendovi del supporto di un vostro consulente legale. Un referente Amazon sarà a disposizione per eventuali chiarimenti.

CAPITOLO UNO

Introduzione

***Proprietà riservata di Amazon**

Il presente manuale operativo è destinato ai partner dei servizi di consegna Amazon (DSP) ed al personale autorizzato del loro team.

L'uso non autorizzato del presente contenuto è severamente vietato.

Indice

1. Maggiori informazioni sulla creazione della società	3
A. Scegliere il tipo di società.....	3
B. Selezione della denominazione della società	3
C. Registrare la società presso il registro delle imprese	3
D. Ottenere il numero di partita IVA	3
E. Ottenimento delle licenze	3
2. Passaggi successivi	5
A. Creare un indirizzo e-mail di contatto.....	5
B. Inviare ad Amazon i dettagli della società.....	5
C. Esaminare e firmare l'Accordo del programma DSP 2.0	5
1 Introduzione.....	6
1.1 Utilizzo del presente manuale	12
1.1.1 Panoramica del manuale operativo.....	12
1.1.2 Perfezionare le regole insieme	12
1.1.3 Aggiornamenti periodici del manuale.....	12
1.2 Comprendere Amazon.....	12
1.2.1 Panoramica di Amazon Logistics	12
1.2.2 La missione di Amazon	13
1.2.3 Cultura di Amazon (Principi di leadership)	13
1.3 Interazioni esterne	14
1.3.1 Dovere di Riservatezza.....	14
1.4.1 Ore operative	15
1.4.2 Ferie	15
1.4.3 Prime Day e periodi di picco	15
2 Determinazione dell'attività	17
Lista 19	
Passaggio 1: creazione di un account sul Portale per DSP.....	20
Passaggio 2: Firma elettronica dell'Accordo del programma.....	21
Passaggio 3: Fornire i dati fiscali della società	21
Passaggio 4: Creazione di un conto bancario aziendale	21
Passaggio 5 – Ottenimento Licenze ed Individuazione Gestore dei Trasporti	21
Passaggio 6 - Acquisire veicoli.....	24
6.1: acquisire veicoli brandizzati tramite LeasePlan	24
6.2: lavaggio del veicolo	26
6.3: Manutenzione Mobile	27

6.4: Geotab	27
Passaggio 7: Richiesta dell'assicurazione	28
Passaggio 8: servizi di contabilità	28
Passaggio 9 - Servizi Payroll – Buste paga	30
Passaggio 10: ordinare le uniformi	31
Passaggio 11 - Acquisire i dispositivi di consegna	32
Passaggio 12 - Servizio di costituzione dell'azienda.....	33
Passaggio 13: Servizi legali	34
Passaggio 14: KPMG – Navigator.....	35
Passaggio 15: Corsi per la sicurezza	35
Passaggio 16: Licenza gratuita Amazon Chime Pro disponibile	36
Passaggio 17: Partecipare al programma di formazione per i DSP	36
Passaggio 18 - Richiedere le carte carburante N/A until January	36
3 Conducenti	37
3.0 Conducenti.....	39
3.1 Identificazione e colloqui con i conducenti.....	39
3.1.1 Individuazione dei conducenti.....	41
3.1.2 Pubblicazione di prova	42
3.1.3 Colloqui ai conducenti	44
3.2 Onboarding dei conducenti	45
3.2.1 Documentazione iniziale	45
3.2.2 Accordi sull'onboarding.....	46
3.3 Processo di onboarding del conducente	46
3.3.1 Attività della procedura di onboarding	47
3.3.2 Badge.....	47
3.3.3 Domande frequenti sui badge	48
3.3.4 Stato del conducente.....	48
3.4 Puntualità del conducente.....	49
3.5 Formazione per i conducenti	50
3.5.1 Formazione richiesta.....	50
3.5.2 Formazione supplementare volontaria.....	50
3.5.2.1 Processo di consegna: manuale di formazione DA	50
3.5.2.2 Sicurezza.....	51
3.5.2.3 Guida del furgone	51
3.5.2.4 Accompagnamento	51
3.5.2.5 Formazione Servizio Clienti.....	52
3.5.3 Riqualificazione.....	52
3.6 Crescita del conducente	53

3.7 Ulteriori modifiche allo stato del conducente	53
3.7.1 Offboarding dei conducenti	53
3.7.2 Passaggi per attivare un conducente inattivo	53
3.7.3 Passaggi per l'offboarding di un conducente	54
3.8 Turnazione dei conducenti	54
3.8.1 Buone pratiche per ridurre il logoramento	54
3.9 Manuale del conducente	56
3.10 Impostare le credenziali del rappresentante DSP (non conducente)	56
3.10.1 Impostare il profilo del responsabile nel Portale per DSP	56
4 Piano di espansione	62
4.1 Piano di espansione	64
5 Configurazione della stazione	65
5.1 Stazione di consegna Formazione	67
5.1.1 Processo della stazione di consegna	67
5.1.2 Sicurezza della stazione di consegna	68
5.1.2.1 Gilet e scarpe di sicurezza.....	68
5.1.2.2 Badge di identificazione Amazon.....	68
5.1.2.3 Entrate e uscite.....	68
5.1.3 Pericoli alla stazione	69
5.1.3.1 Articoli proibiti.....	70
5.1.4 Politica anti-molestie sul posto di lavoro.....	70
.....	70
5.1.5 Utilizzo del tabacco	70
5.1.6 Lavorare con Amazon	70
5.2 Visita della stazione	72
5.2.1 Incontrare il personale della stazione	72
5.2.2 Informazioni importanti sul lancio	72
5.3 Parcheggio per veicoli	72
5.4 Allestimento dello spazio di lavoro	73
5.4.1 Materiali per l'ufficio	73
5.5 Termini chiave e definizioni utilizzati nelle stazioni di consegna	74
6 Programmazione dei conducenti.....	75
6.1 Pianificazione dei conducenti.....	77
6.1.1 Conducenti di riserva (a chiamata)	77
6.1.2 Esempio di pianificazione.....	77
6.1.3 Cos'è un percorso di 9 ore?	78
6.1.4 Cosa sono i percorsi di apprendimento?.....	79
6.2 Impostazione della pianificazione predefinita nel sistema di pianificazione del DSP.....	79
6.2.1 Impostazione dei percorsi e degli orari.....	80

6.2.2 Impostazione degli orari predefiniti per DA	81
7 Funzioni operative quotidiane.....	82
7.1 Operazioni mattutine	85
7.1.1 Inizio della giornata	85
7.1.1.1 Gestione dei percorsi assegnati al DSP e agli autisti	85
7.1.1.2 Preparazione per i DA.....	86
7.1.1.3 Controllo dei conducenti	86
7.1.1.4 Mancanza di conducenti	86
7.1.1.5 Cambiare o rimuovere i conducenti programmati nei percorsi (se necessario)	88
7.1.1.6 Ritirare veicoli elettrici	90
7.1.2 Attrezzature e veicoli	90
7.1.2.1 Distribuzione di attrezzature per la consegna ai DA.....	90
7.1.2.2 Accesso al dispositivo di consegna e all'applicazione di consegna Amazon Delivery App all'ora di inizio programmata.....	90
7.1.3 Riunione con la squadra	92
7.1.4 Caricamento dei veicoli	92
7.1.4.1 Caricamento di un veicolo	92
7.1.4.2 Caricamento dei veicoli con il metodo LIFO (Last-In, First-Out)	95
7.1.4.3 Restituzione dei carrelli all'area di stazionamento/Sgombero delle corsie di marcia	96
7.1.5 Spedizione	97
7.1.5.1 Spedizione dei veicoli fuori dalla stazione	97
7.1.5.2 Revisione dei dettagli del percorso e richiesta di modifiche nel Work Summary Tool (WST)	97
7.2 Su strada	106
7.2.1.1 Lancio di Cortex.....	106
7.2.1.2 SOP Cortex	107
7.2.2 Invio dei conducenti di soccorso	117
7.2.3 Segnalazione di incidenti, inconvenienti o interazioni negative	118
7.2.4 Gestione degli incidenti, ove necessario.....	118
7.3 Ritorno alla stazione (RTS).....	126
7.3.1 Check-in del conducente con il titolare di azienda DSP	126
7.3.2 Ritorno alla stazione da parte del conducente.....	126
7.3.3 Debrief del conducente con il titolare di azienda DSP.....	126
7.3.4 Il conducente rifornisce il veicolo, se richiesto	127
7.3.5 Risoluzione dei problemi relativi ai pacchi non consegnabili, se applicabile	127
7.3.6 Debrief del conducente con il team di Amazon	127
7.4.1 Pianificazione dei conducenti per i percorsi della giornata successiva	127
7.5 Compiti operativi settimanali.....	133
7.5.1 Gestione dei percorsi pianificati.....	133
7.5.2 Aggiornare la vostra pianificazione predefinita	135
7.5.3 Revisione delle fatture.....	138

8 Pagamenti e fatturazione	139
8.1 Pagamenti.....	141
8.2 Elaborazione del pagamento	141
8.3 Revisione delle fatture.....	142
8.4 Processo per il pagamento fisso	144
8.5 Accettazione delle fatture.....	147
8.6 Contestazione delle fatture	149
8.7 Visualizzare i rimborsi e i riaddebiti	153
8.8 Domande frequenti relative a pagamenti e fatturazione.....	155
9 Prestazioni	157
10 Politiche	165
11 Risorse.....	186
11.1 Chiamare il proprio business coach/responsabile clienti	188
11.2 Newsletter settimanale DSP	188

1.1 Utilizzo del presente manuale

1.1.1 Panoramica del manuale operativo

Ora fai ufficialmente parte del team Amazon Logistics (AMZL).

Questo manuale operativo risponderà a molte domande e aiuterà a comprendere al meglio i requisiti operativi richiesti da Amazon ai propri fornitori di servizi di consegna.

Cosa vi aspetta?

- Informazioni generali
- Procedure operative
- Pratiche da considerare come esempio
- Collegamenti alle politiche
- Altri suggerimenti del nostro team

Ci impegniamo ad essere esaustivi, ma ci rendiamo conto che potremmo non aver incluso tutte le risposte alle domande.

Per ulteriori informazioni, non esitate a contattare il vostro referente o il responsabile delle operazioni della stazione di consegna.

1.1.2 Perfezionare le regole insieme

Ogni DSP è un soggetto autonomo e indipendente. Ciò significa che sarete responsabili della conduzione e dell'organizzazione della vostra attività e dell'osservanza di tutti i requisiti regolamentari e di legge applicabili alla vostra attività. Amazon NON è responsabile della gestione dei DSPs. Questo manuale contiene informazioni e dettagli relativi alle politiche di programma accettate al momento della stipula dell'Accordo del programma e che costituiscono parte integrante dello stesso. Amazon si riserva il diritto di verificare che l'attività dei DSP sia conforme a queste politiche.

Qualsiasi informazione in questa guida che non costituisce una linea guida del programma è fornita a titolo di suggerimento operativo e non costituisce un requisito di partecipazione.

1.1.3 Aggiornamenti periodici del manuale

Il presente manuale viene aggiornato regolarmente.

Amazon comunicherà le eventuali modifiche via e-mail o attraverso il Portale per DSP.

1.2 Comprendere Amazon

1.2.1 Panoramica di Amazon Logistics

In Amazon Logistics l'obiettivo è quello di fornire ai clienti un'incredibile esperienza di consegna degli ordini effettuati su Amazon.

Per raggiungerlo, Amazon si avvale di fornitori di servizi di consegna indipendenti (DSP), che effettuano le consegne dell'ultimo miglio, provvedendo al recapito degli ordini ai clienti finali.

1.2.2 La missione di Amazon

La nostra visione è quella di essere l'azienda più incentrata sul cliente al mondo, creare un luogo dove le persone possano venire per trovare tutto ciò di cui hanno bisogno e scoprire tutto ciò che potrebbero voler comprare online.

1.2.3 Cultura di Amazon (Principi di leadership)

I nostri dipendenti utilizzano i Principi di Leadership di Amazon ogni giorno, sia che si tratti di discutere idee per nuovi progetti o decidere il miglior approccio per risolvere un problema. Questo è solo uno degli aspetti che rende Amazon unica nel suo genere.

Poiché si potrà interagire quotidianamente con i dipendenti Amazon, la comprensione di questi principi può essere d'aiuto per capire le nostre prassi operative quotidiane.

Vi invitiamo a fare riferimento a questi principi durante la gestione della vostra attività:

L'ossessione per il cliente

I leader iniziano con il cliente e procedono a ritroso. Lavorano energicamente per ottenere e mantenere la fiducia dei clienti. Sebbene i leader prestino attenzione alla concorrenza, sono ossessionati dai clienti.

Responsabilità

I leader sono i responsabili dell'azienda. Pensano a lungo termine e non sacrificano il valore nel lungo periodo per risultati a breve termine. Agiscono per conto di tutta l'azienda, al di là del proprio team. Non dicono mai: "Non è il mio lavoro"

Inventare e semplificare

I leader si aspettano innovazione e invenzione dai loro team e trovano sempre il modo di semplificare. Sono consapevoli di ciò che accade all'esterno, cercano costantemente nuove idee e non si limitano a "non lo abbiamo inventato noi." Poiché facciamo cose nuove, accettiamo il fatto che potremo essere fraintesi per un lungo periodo.

Avere spesso ragione

I leader la maggior parte delle volte hanno ragione. Hanno una spiccata capacità di giudizio e un ottimo intuito. Cercano prospettive diverse e si adoperano per confutare le proprie convinzioni.

Imparare ed essere curiosi

I leader non smettono mai di imparare e cercano sempre di migliorare se stessi. Sono curiosi di conoscere nuove opportunità e agiscono per esplorarle.

Assumere e fare crescere i migliori

Con ogni assunzione e promozione, i leader alzano sempre di più il livello della performance. Riconoscono i migliori talenti e si adoperano per farli crescere all'interno dell'organizzazione. I leader sviluppano leader e prendono sul serio il proprio ruolo di mentori. Lavoriamo per le nostre persone inventando meccanismi di sviluppo come ad esempio Career Choice.

Insistere sugli standard più elevati

I leader hanno sempre standard elevati e molti possono pensare che questi standard siano irragionevolmente alti. Alzano continuamente il livello delle prestazioni e guidano i loro team a realizzare prodotti, servizi e processi di alta qualità. I leader garantiscono che i difetti siano individuati alla radice e che i problemi siano effettivamente e definitivamente risolti.

Pensare in grande

Pensare in piccolo è una profezia che si auto avvera. I leader creano e comunicano una direzione coraggiosa che ispira risultati. Pensano in modo originale e si prodigano per trovare nuove modalità per servire i clienti.

Propensione all'azione

La velocità conta nel business. Molte decisioni e azioni sono reversibili e non necessitano di uno studio approfondito. Valutiamo l'assunzione di rischi calcolati.

Frugalità

Ottenere di più con meno. Risorse limitate alimentano intraprendenza, autosufficienza e creatività. Non si ricevono punti di merito nel far crescere gli organici, l'entità del budget o le spese fisse.

Conquistare la fiducia

I leader ascoltano con attenzione, parlano con sincerità e trattano gli altri con rispetto. Fanno autocritica, anche quando è difficile o imbarazzante. Non si convincono di diffondere un buon profumo quando emanano un cattivo odore. I leader confrontano sempre se stessi e i propri team con i migliori.

Andare in profondità

I leader operano a tutti i livelli, sono attenti ai dettagli, effettuano controlli frequenti e si insospettiscono quando metriche e aneddoti non concordano. Non pensano mai che certi lavori siano troppo umili per loro.

Avere carattere; dissentire e aderire alle decisioni

I leader sono tenuti a mettere in discussione, con rispetto, tutte le decisioni che non condividono, anche quando questo comportamento risulta scomodo o stancante. I leader hanno convinzione e tenacia. Non scendono a compromessi in nome della coesione sociale. Una volta presa una decisione, vi aderiscono completamente.

Conseguire risultati

I leader sono focalizzati a migliorare gli input chiave per il loro business e ci riescono combinando qualità e tempestività. Nonostante le avversità, si dimostrano all'altezza della situazione e non si accontentano mai.

1.3 Interazioni esterne

1.3.1 Dovere di Riservatezza

Nell'esecuzione delle consegne, potrete venire a conoscenza di informazioni personali dei clienti Amazon, come ad esempio nomi, indirizzi, cronologia degli acquisti/ordini. Tali informazioni devono essere utilizzate esclusivamente per lo svolgimento delle consegne e non per altre finalità.

La vostra società potrà inoltre avere accesso a proprietà intellettuale e informazioni proprietarie di Amazon, come ad esempio prototipi, strumenti, politiche e informazioni di contatto. Amazon considera tutte queste informazioni e proprietà come riservate e confidenziali.

Se viene richiesto di partecipare a progetti pilota oppure ai test per programmi e prodotti nuovi, questi devono essere tenuti riservati. Tutti i dettagli non devono essere rivelati a chiunque non partecipi al progetto pilota oppure al test. Ciò comprende i colleghi, i familiari, gli amici e altri membri della nucleo familiare.

Se la vostra società o il vostro personale riceve domande sui processi e sulle attività di Amazon sui social media, vi consigliamo di non rispondere e di segnalare eventuali contatti ad Amazon. Un team Amazon dedicato è disponibile per rispondere alle domande dei clienti effettuati tramite i canali social

media. Eventuali risposte fornite in autonomia dai DSP potrebbero essere interpretate come risposte ufficiali di Amazon. Per questo motivo è importante che Amazon sia informata e possa intervenire.

Informazioni riservate di Amazon condivise con i DSP non devono essere comunicate a soggetti terzi. Anche all'interno dell'azienda, le informazioni riservate devono essere condivise solo al personale che abbia effettiva necessità di conoscere tali informazioni in quanto indispensabili per l'esercizio delle proprie mansioni. Vi invitiamo a non pubblicare informazioni relative ai clienti sui social media, né condividere password o informazioni di accesso relative a Amazon.



Politica

Per poter offrire Servizi, è necessario che l'azienda partner e gli autisti:

Firmino e accettino un accordo di non divulgazione e di riservatezza per proteggere le informazioni e i dati confidenziali dei clienti e di Amazon.

[Visionare la politica completa nel capitolo relativo alle politiche](#)

1.4 Calendario delle operazioni

1.4.1 Ore operative

Le nostre stazioni di consegna sono aperte 24 ore su 24, 7 giorni su 7, ad eccezione dei giorni festivi. Il personale Amazon è disponibile per fornire assistenza in caso di necessità.

È possibile accedere alla stazione 24 ore su 24, 7 giorni su 7 qualora ve ne sia il motivo. Il badge deve essere sempre visibile nella stazione di consegna.

1.4.2 Ferie

Le stazioni di consegna Amazon sono chiuse due giorni all'anno:

- Capodanno
- Giorno di Natale

Controllare tramite il responsabile delle operazioni AMZL della stazione se sono previsti altri giorni di chiusura per ogni anno solare.

1.4.3 Prime Day e periodi di picco

Diverse volte l'anno il numero di consegne di Amazon aumenta, specialmente in occasione delle festività di fine anno e dell' Amazon Prime Day. Questi giorni sono molto importanti per la nostra attività, pertanto ci aspettiamo che siate particolarmente attenti a completare le consegne.

Prime Day è il più grande evento di shopping globale di Amazon, pensato esclusivamente per i membri Prime. In questo giorno offriamo offerte eccezionali, eventi e contenuti esclusivi Prime. La stagione di picco invece, inizia a metà novembre e dura fino al 25 dicembre.

Siamo consapevoli del fatto che questi periodi possono diventare frenetici, pertanto ci impegniamo a fornire aspettative chiare, comunicazioni proattive e supporto aggiuntivo per garantire un servizio di successo per l'azienda e Amazon. Vogliamo che tutti abbiano successo.

Nei periodi di picco e nei Prime Day, oppure in altri giorni particolarmente intensi in cui il volume potrebbe aumentare, potrebbe essere necessario impiegare personale o veicoli aggiuntivi o coprire percorsi di consegna supplementari.

Condivideremo in modo proattivo le nostre aspettative di business prima dei periodi di picco e forniremo il supporto necessario per la gestione delle operazioni.

Apprezziamo la responsabilità.

CAPITOLO DUE

Creazione dell'attività

Fare riferimento a <https://logistics.amazon.it/vas> per tutte le ultime offerte VAS.

Indice

Passaggio 1: creazione di un account sul Portale per DSP.....	20
Passaggio 2: Firma elettronica dell'Accordo del programma.....	21
Passaggio 3: Fornire i dati fiscali della società	21
Passaggio 4: Creazione di un conto bancario aziendale	21
Passaggio 5 – Ottenimento Licenze ed Individuazione Gestore dei Trasporti	21
Passaggio 6 - Acquisire veicoli.....	24
6.1: acquisire veicoli brandizzati tramite LeasePlan	24
6.2: lavaggio del veicolo	26
6.3: Manutenzione Mobile	27
6.4: Geotab	27
Passaggio 7: Richiesta dell'assicurazione	28
Passaggio 8: servizi di contabilità	28
Passaggio 9 - Servizi Payroll – Buste paga	30
Passaggio 10: ordinare le uniformi	31
Passaggio 11 - Acquisire i dispositivi di consegna	32
Passaggio 12 - Servizio di costituzione dell'azienda.....	33
Passaggio 13: Servizi legali	34
Passaggio 14: KPMG – Navigator.....	35
Passaggio 15: Corsi per la sicurezza	35
Passaggio 16: Licenza gratuita Amazon Chime Pro disponibile	36
Passaggio 17: Partecipare al programma di formazione per i DSP	36
Passaggio 18 - Richiedere le carte carburante N/A until January	36

Questo capitolo descrive i passaggi necessari per l'avvio dell'attività, tra cui:

1) Procedura di onboarding come partner dei servizi di consegna Amazon all'interno del Portale per DSP.

2) Attivare rapporti contrattuali per la fornitura di ottenere mezzi, strumenti e servizi professionali indispensabili per esercitare l'attività.

I referenti Amazon potranno fornire ulteriori informazioni sui servizi accessori disponibili per il programma DSP 2.0 (tra cui servizi di contabilità, fornitura di veicoli, assicurazioni, dispositivi per le consegne ecc.) e saranno a disposizione per rispondere alle domande.

Per tutte le ultime offerte relative ai servizi accessori al programma DSP 2.0. (cd. VAS) visitare il sito <https://logistics.amazon.it/vas>

La seguente lista sintetizza le diverse attività descritte nel presente capitolo.

Lista

#	Obiettivo	Tempistica	Dettagli
Fase 1	Effettuare il login al portale per DSP .	Entro 1-2 giorni dalla firma dell'accordo (versione cartacea)	Utilizzare il link che è stato inviato dal referente Amazon per accedere al portale
Fase 2	Accettare l'accordo del programma tramite il portale	Entro 1-2 giorni dalla firma dell'accordo (versione cartacea)	Elettronicamente sul Portale per DSP
Fase 3	Registrare l'azienda e richiedere il numero di partita IVA	Entro 1-2 giorni dalla firma dell'accordo (versione cartacea)	Registro delle Imprese e Agenzia delle entrate fiscali e doganali
Fase 4	Aprire un conto bancario commerciale	Entro 1-2 giorni dalla firma dell'accordo (versione cartacea)	E' preferibile selezionare una banca che dispone di servizi bancari online e creare un conto corrente aziendale
Fase 5	Individuare un Gestore dei Trasporti ed Ottenere tutte le licenze necessarie per esercitare la professione	Una volta completata la registrazione dell'azienda ed ottenuta P IVA	Con Agenzia Italia è possibile essere accompagnati in tutto il processo di ottenimento licenze. Amazon vi supporterà direttamente nell'individuazione di un Gestore dei Trasporti.
Fase 6	Ottenere i veicoli	Entro 1-6 giorni dalla firma dell'accordo (versione cartacea)	Con LeasePlan è possibile ottenere veicoli brandizzati per il programma DSP 2.0
Fase 7	Richiedere le schede carburante	Entro una settimana dalla firma del contratto (versione cartacea)	

#	Obiettivo	Tempistica	Dettagli
Fase 8	Assicurare i veicoli	Entro una settimana dalla firma del contratto (versione cartacea)	L'offerta di LeasePlan comprende coperture assicurative per i veicoli.
Fase 9	Richiedere servizi contabili	Prima della formazione del DSP	Mazars è il partner di servizio del programma DSP 2.0
Fase 10	Richiedere servizi di registrazione presenze e payroll	Prima della formazione del DSP	ADP è il partner dei servizi gestione presenze e payroll del programma DSP 2.0.
Fase 11	Ordinare uniformi	Prima della formazione del DSP	E' possibile ordinare uniformi per il personale addetto alle consegne del programma DSP 2.0 tramite Beeswift.
Fase 12	Acquisire i dispositivi per la consegna	Prima della formazione del DSP	WindTRE è il partner di servizio del programma DSP 2.0.

Utilizzo del Portale vs. Manuale per la procedura di onboarding

Molte delle fasi della procedura di onboarding descritte in questo capitolo si verificano o devono essere completate dopo aver terminato quelle del portale per DSP online.

Una volta entrati nel portale, potranno essere visualizzate le fasi che devono essere completate online.

Le fasi visualizzate all'interno del portale comprendono:

- Firma elettronica dell'accordo del programma
- Inserimento dei dati assicurativi (dopo il completamento delle fasi offline)
- Inserire i dati del conto bancario commerciale (dopo aver aperto un conto corrente)

Posizione del portale per DSP: logistics.amazon.it

Passaggio 1: creazione di un account sul Portale per DSP.

Dopo aver firmato l'accordo di programma, il vostro referente Amazon vi inviterà a creare un account sul portale per i DSP.

Il Portale per DSP permette di gestire l'account DSP di Amazon, gli elementi chiave per l'onboarding e la programmazione e di visualizzare le attività effettuate e i pagamenti.

Quando si accede al portale per i DSP per la prima volta, verrà chiesto di creare un account aziendale e di fornire le informazioni sulla società. Saranno richieste le informazioni di base, come la denominazione e il numero di registrazione della società, nonché le informazioni relative al numero di partita IVA e sul conto bancario. Non ci si deve preoccupare se non si è già in possesso di tutte queste informazioni. Il portale per DSP e questa guida forniranno le istruzioni per ogni fase.

Il vostro referente Amazon è a disposizione per eventuali domande.

Passaggio 2: Firma elettronica dell'Accordo del programma.

Dopo aver creato l'account nel portale per DSP, si deve firmare elettronicamente l'accordo del programma.

Per completare questa fase, si deve accedere al portale per DSP, selezionare la voce "Esamina e accetta" nella sezione "Accordo del programma" della lista di controllo della procedura di onboarding e seguire le istruzioni elencate.

Passaggio 3: Fornire i dati fiscali della società

In questa fase, si deve fornire il numero di registrazione e la partita IVA della società e sarà inoltre richiesto di rispondere ad alcune domande.

Questa fase è necessaria prima di poter inserire i dati del conto corrente bancario e di ricevere i pagamenti da Amazon.

Per completare questa fase, selezionare la voce "Avvio" della lista di controllo della procedura di onboarding e seguire le istruzioni elencate. E' necessario fornire i dati richiesti in modo completo, trasparente e accurato.

Passaggio 4: Creazione di un conto bancario aziendale

È necessario aprire un conto bancario commerciale presso una banca di propria scelta per mantenere le entrate e le spese dell'azienda in un conto separato da quello delle finanze personali. Tale conto verrà utilizzato per tenere traccia delle spese iniziali e operative e può essere collegato al proprio software per la contabilità, come ad esempio QuickBooks. I dettagli del conto devono essere forniti durante la procedura di onboarding per poter configurare i pagamenti automatici ricevuti da Amazon per i servizi di consegna.

Dopo aver aperto un conto bancario aziendale, si deve effettuare il login sul portale per DSP e selezionare la voce "Aggiungi" nella sezione "Conto bancario" della lista di controllo della procedura di onboarding. Verrà richiesto di abilitare l'autenticazione a due fattori per una maggiore sicurezza del conto e di fornire le informazioni relative al conto corrente bancario.

Best practices

Durante la revisione delle opzioni bancarie, è necessario assicurarsi che il conto bancario aziendale offra servizi bancari online. Questa funzione permetterà di collegare il conto corrente con il sistema di contabilità per monitorare automaticamente le entrate e le uscite.

Passaggio 5 – Ottenimento Licenze ed Individuazione Gestore dei Trasporti

Dovrete richiedere le licenze necessarie per procedere con la vostra attività:

1. Iscrizione all'Albo degli Autotrasportatori
2. Autorizzazione Esercizio della Professione (AEP) e REN
3. Licenza Postale.

La prima fase consiste nel dover identificare e designare un **Gestore dei Trasporti** all'interno della vostra azienda. Questa richiesta è obbligatoria per legge ai fini di poter esercitare la professione e

può essere soddisfatta soltanto a seguito di ottenimento del titolo relativo, assegnato al termine di un corso specifico.

Abbiamo scelto di supportarvi offrendovi due opportunità distinte:

1. Avvalervi di un Gestore dei Trasporti esterno, cui corrispondere uno stipendio mensile (vi forniremo dei contatti utili ed il template di contratto)
2. Svolgere un corso intensivo della durata di 17 giorni con Agenzia Italia

Questo passaggio è estremamente importante e vi chiediamo la massima attenzione al riguardo, visionate il materiale pubblicato sul portale e richiedete informazioni al vostro Account dedicato.

Durante questa seconda fase, verrete supportati da Agenzia Italia. Fate riferimento al flyer pubblicato sul portale VAS per ulteriori informazioni.

1. Iscrizione all'Albo degli Autotrasportatori.

Sarà necessario dimostrare i quattro seguenti requisiti:

- Atto costitutivo società di Autotrasporto Merci per Conto Terzi e deposito al Registro Imprese;
- Onorabilità, ovvero l'assenza di provvedimenti giurisdizionali o amministrativi inerenti all'impresa e/o amministratore unico, membri del CdA, soci illimitatamente responsabili (SNC e SAS), titolare dell'impresa individuale, collaboratori familiari e Gestore dei Trasporti;
- Idoneità Finanziaria, di 9.000,00 € per il primo veicolo e 5.000,00 € per ogni veicolo successivo, dimostrabile tramite RC Professionale (solo nei primi due anni), Fideiussione Assicurativa o Bancaria ovvero Attestazione del Revisore Contabile;
- Idoneità Professionale, ovvero persona in possesso delle conoscenze e delle attitudini pratiche necessarie per dirigere un'impresa di autotrasporto dimostrabile tramite conseguimento di specifico corso di formazione di cui all'art.11 comma 6 bis legge 35/2012 di idoneità professionale che ricoprirà la funzione di "gestore dei trasporti".

Agenzia Italia ti chiederà di mettere a disposizione la visura camerale della tua società e l'attestato di capacità professionale del gestore dei trasporti. Ti consigliamo di ricercare le sedi più vicine alla tua abitazione dove vengono organizzati i corsi specifici per il rilascio dell'attestato di capacità professionale del gestore dei trasporti.

2. Autorizzazione Esercizio della Professione (AEP) e REN

Una volta ottenuta l'iscrizione all'Albo, dovete presentare la richiesta per la "Autorizzazione Esercizio della Professione (A.E.P.)" dimostrando:

- Il possesso del DSP's Certificate, rilasciato da Agenzia Italia, che attesta il possesso dei requisiti per l'iscrizione all'Albo;
- Disponibilità di almeno due (2) veicoli di classe ambientale minima EURO 5, in proprietà, leasing, usufrutto ovvero patto di riservato dominio. I veicoli verranno messi a tua disposizione da parte della società LeasePlan attraverso la formula dell'usufrutto. In allegato, puoi trovare il flyer informativo. L'immatricolazione verrà curata da Agenzia Italia che si coordinerà con voi e LeasePlan per tutti gli adempimenti del caso compreso il recepimento dell'atto di usufrutto autenticato;
- Possesso di una sede effettiva e stabile nel territorio dello Stato italiano, aver designato un'officina per la manutenzione periodica dei veicoli in disponibilità, dimostrando così il requisito dello Stabilimento.

Il processo si conclude con l'emissione del R.E.N. Certificate con il codice ATECO 49.41, ovvero l'iscrizione al Registro Elettronico Nazionale delle imprese di Autotrasporto di Merci per conto terzi.

3. Licenza Postale.

Dovrete richiedere la licenza postale, la quale verrà rilasciata 45 giorni dopo la presentazione della domanda.

Agenzia Italia vi richiederà i seguenti documenti/informazioni:

- Contratto collettivo nazionale di lavoro di riferimento vigente nel settore postale applicato ai dipendenti e numero di dipendenti divisi in base alle tipologie contrattuali previste dalla legge (contratto a tempo indeterminato, a termine, part time,...);
- Numero e localizzazione delle eventuali sedi operative;
- Denominazione, numero e ambito geografico di operatività delle eventuali sedi mandatarie;
- Descrizione del servizio con particolare riguardo alle modalità di svolgimento ed ai tempi di consegna;
- Struttura organizzativa: descrizione delle attrezzature per la lavorazione della posta e dei locali aperti al pubblico; descrizione delle infrastrutture tecnologiche e degli strumenti operativi che si intende utilizzare; descrizione delle misure adottate per garantire il rispetto degli obblighi di segretezza della corrispondenza;
- per i soggetti che svolgono anche il servizio di distribuzione degli invii postali (servizio di recapito):
 - indicazione delle zone di copertura geografica del servizio;
 - frequenza con cui verrà svolta la distribuzione (es. settimanale, mensile etc.);
 - descrizione del servizio di giacenza degli invii non recapitati;
- Segni distintivi (marchio, logo) attraverso i quali il soggetto fornirà i servizi per i quali si chiede l'autorizzazione generale.

A questo punto avrete raggiunto i primi due obiettivi della fase 1 del processo di Onboarding (Onboarding Tecnico e Amministrativo), ovvero la costituzione della società e l'ottenimento delle licenze necessarie all'esercizio della vostra attività. Naturalmente, resteremo in contatto durante tutto il processo e riceverete ulteriori comunicazioni riguardo ai prossimi step. La tabella sottostante mostra punto per punto il processo di Onboarding completo, specificando tempistiche ed obiettivi.

#	Milestone	Obiettivo	Punto di riferimento	Settimana	Luogo
1	<i>Onboarding Tecnico e Amministrativo</i>	<i>Costituzione della società, ottenimento delle licenze necessarie all'esercizio dell'attività, firma del contratto come persona giuridica e consegna dei documenti, apertura account Amazon.</i>	Isabella Cravotta	1-20	Online
2	DSPI	Formazione: cultura Amazon e servizi a valore aggiunto (VAS)	Marco Boscaglia + Isabella Cravotta	27	Online

3	Operations Experience Week	Formazione in magazzino Amazon su processi e tecnologia	Marco Boscaglia+ Business Coach & SMDO	28	Delivery Station
4	Onboarding Operativo	Stipula die contratti con i fornitori VAS e ricerca, selezione e assunzione personale driver.	Business Coach	20 - 36	Online
5	Lancio	Avvio dell' attività di consegna	Business Coach	39	Delivery Station

Infine, verranno fissati meeting di circa 20 minuti ogni settimana durante il quale potrete aggiornarci sullo status del processo di Onboarding.

Passaggio 6 - Acquisire veicoli

Una volta effettuate le operazioni di cui sopra, è giunto il momento di costruire la flotta.

I veicoli con brand Amazon verranno forniti e gestiti da una società di gestione della flotta, Leaseplan Italia.

Il vostro referente Amazon condividerà con voi un piano di espansione dei veicoli per aiutarvi a pianificare il numero di veicoli necessari per completare le rotte stimate durante le prime settimane di attività e nel corso del rapporto.

6.1: acquisire veicoli brandizzati tramite LeasePlan

LeasePlan mette a disposizione veicoli a noleggio o in usufrutto per veicoli brandizzati, inclusa la possibilità di utilizzo di veicoli elettrici. Dopo la firma dell'Accordo di programma per i partner dei servizi di consegna (DSP), il vostro referente Amazon invierà i vostri dettagli a LeasePlan, incluso il numero totale di veicoli necessari e le date di consegna definiti in base al piano di espansione concordato.

Verrà ricevuta un'e-mail di benvenuto da LeasePlan che confermerà la creazione del conto cliente entro sette giorni dalla firma dell'Accordo di programma. Subito dopo la conferma del conto cliente, Leaseplan fornirà inoltre una copia del contratto e dei servizi correlati, oltre che ai documenti per il trasferimento dei veicoli e ai dettagli di pagamento.

Il contratto con Leaseplan dovrà essere firmato il più presto possibile a causa del tempo necessario per la preparazione ed il trasferimento dei veicoli. I veicoli forniti tramite LeasePlan impiegheranno **4-6 settimane** per arrivare, di conseguenza ritardi nella stipula del contratto potrebbero ritardare la data di inizio dell'attività. Il proprio referente Amazon può rispondere a eventuali domande relative al programma di consegna previsto per i veicoli. In caso di domande, contattare LeasePlan.

Prima della consegna dei vostri veicoli brandizzati, Il Fleet Operations Manager di Amazon vi invierà via email un documento (Fleet Welcome Package) contenente informazioni dettagliate e procedure utili alla gestione e manutenzione della flotta.



Amazon: Offerta negoziata per i veicoli

Le aziende che partecipano al programma DSP 2.0 di Amazon hanno accesso a un'offerta esclusiva per il noleggio di veicoli brandizzati tramite LeasePlan. Questa offerta è personalizzata per i DSP 2.0 del programma di Amazon e include tassi mensili competitivi e servizi esclusivi. Consultare il contratto Leaseplanper maggiori dettagli sui costi e gli obblighi del programma.

I punti salienti del programma:

- Veicoli
 - Veicoli brandizzati Amazon, con motore 100% elettrico o Diesel Euro 6
 - Dimensioni L1H2 o L3H3
 - Manutenzione preventiva (tagliando) inclusa
 - Assicurazione RCA, PAI, KASKO
 - Telematica preinstallata per tracciare i veicoli su strada e diagnostica istantanea dei problemi tecnici
- Allestimenti personalizzati
 - Sicurezza: sponde* e chiusure a scatto
 - Videocamera posteriore e volante/sedile regolabile
 - Scaffalature pieghevoli* e gradino posteriore* per una migliore ergonomia del conducente
 - Pedane laterali e gommini per la protezione dai danni
- Tariffe competitive
 - Canoni mensili competitivi rispetto agli attuali contratti di noleggio a lungo e a breve termine
 - Cauzione rimborsabile
 - Opzioni di restituzione flessibili
 - Basso costo di risoluzione anticipata
- Servizi di gestione della flotta
 - Manutenzione preventiva
 - Portale Web per l'analisi della flotta

* Solo su versione L3H3



Contatto: Leaseplan

E-mail: amazon.it@leaseplan.com

Telefono: +06.59.627.474- Opzione 3 per servizio commerciale clienti (PIN: 7474)



Accordo sui veicoli negoziato da Amazon: parte 2

Nell'accordo di LeasePlan sono inclusi anche i seguenti elementi

Manutenzione/riparazione del veicolo

La manutenzione preventiva consigliata dal produttore (cambio olio, messa a punto) è coperta dal programma. Inoltre, il programma offre sconti sugli pneumatici e sulle altre parti di consumo non coperte dal programma.

Assicurazione

Coperture assicurative dettagliatamente descritte al punto 7.

Cos'altro si deve sapere?

- I DSP sono responsabili del completamento tempestivo della manutenzione preventiva e delle riparazioni dei veicoli. I dettagli sui requisiti di manutenzione/riparazione del veicolo e sull'Accordo sul livello di servizio (SLA) sono disciplinati nel contratto di Leaseplan. I DSP che violano i termini del contratto i Leaseplan potranno essere tenuti alla restituzione anticipata dei propri veicoli.
- Al momento della restituzione dei veicoli, si sarà ritenuti responsabili per danni al di là della normale usura, come definito nel contratto di Leaseplan.
- I veicoli devono essere lavati regolarmente e mantenuti in ottime condizioni anche esteriori.
- Al termine del contratto i veicoli dovranno essere restituiti e potranno essere sostituiti con veicoli nuovi per fare in modo che il parco veicoli sia mantenuto sempre nuovo. Non è prevista un'opzione di riacquisto per i DSP.

6.2: lavaggio del veicolo

Lo scopo del servizio di lavaggio è di garantire la pulizia dei veicoli brandizzati secondo gli standard di servizio Amazon. Il servizio verrà erogato da un nostro partner. I servizi di lavaggio erogati presso le Delivery Station offrono maggiore comodità e minori tempi di resa, standardizzando al contempo la qualità del lavaggio dei veicoli brandizzati. Il costo della pulizia è compreso nella ratecard come costo variabile.

Il team Fleet Mobile Solutions e il team NFVAS hanno sviluppato le seguenti soluzioni:

- Sul posto. Fornitore: **WASHOUT**. Metodo: pulizia senza acqua. Questa azienda fornisce un servizio di pulizia senza acqua in loco. La loro offerta commerciale con sconto per DSP è disponibile per il download nel portale VAS.
 - Fuori sede. Fornitore: **DKV**. Metodo: lavaggio automatico. Questa soluzione è collegata alla carta carburante. La rete di lavaggio auto DKV in ambito IT non è ancora operativa. Un fornitore esterno alternativo verrà identificato fino a quando DKV non sarà "attivo" per il lavaggio.
- Selezione del servizio. Sei libero di selezionare un provider che soddisfi le tue esigenze. Tieni presente che qualsiasi fornitore di servizi in loco deve essere convalidato da Amazon. Quando si seleziona un servizio, tenere in considerazione quanto segue:

- Conformità: Verranno eseguite ispezioni regolari per garantire la conformità agli standard di pulizia e i furgoni sporchi verranno rimossi dal servizio.
- Convenienza: la pulizia in loco aumenta il tempo di attività ed elimina il tempo di guida in una posizione fuori sede. Le soluzioni fuori sede richiedono una maggiore pianificazione per ridurre il tempo supplementare necessario per guidare verso una struttura di lavaggio fuori sede.
- Costo: le soluzioni in loco possono sembrare più costose. Tuttavia, le soluzioni off-site hanno un costo aggiuntivo dovuto al tempo di guida per l'impianto di lavaggio off-site, al tempo di attesa e alla durata del processo di lavaggio.
- Disponibilità: il servizio in loco viene fornito in base a un programma concordato (al di fuori dell'orario di funzionamento). Offre maggiore comodità, tempi di inattività ridotti ma potrebbe non essere disponibile con breve preavviso.
- Ambiente: la pulizia senza acqua in loco consente di risparmiare acqua e protegge l'ambiente.

6.3: Manutenzione Mobile

Il programma di Manutenzione Mobile fornisce ai DSP servizi di manutenzione e riparazione convenienti e tempestivi a costi ragionevoli, al fine di consentire loro di aumentare i tempi di attività della loro flotta di veicoli. Il lavoro viene eseguito presso le Delivery Station in base a un programma prestabilito / su richiesta durante le ore buie di funzionamento quando i veicoli non sono in uso o durante il giorno per riparazioni urgenti. Tutte le mobile solutions in ambito IT vengono gestite tramite LeasePlan in collaborazione con CSM360.

6.4: Geotab

Geotab, leader globale nel fleetmanagement, aiuta i propri clienti nella gestione della flotta, garantendone un monitoraggio costante. Per monitorare il veicolo, i dati vengono raccolti tramite un piccolo dispositivo telematico collegato alla porta diagnostica di ogni veicolo (chiamata OBD). Una scheda SIM e un modem consentono al dispositivo di comunicare tramite una rete cellulare e i dati vengono inviati a un server per poi essere visualizzati in un portale software. Geotab raccoglie i dati dal veicolo attraverso il dispositivo GO. Lo scopo della raccolta di tali dati è quello di consentire al fleet manager di gestire i veicoli e di prendere decisioni efficaci.

- Trasmissione dati ad alta frequenza
- Diagnistica motore , guasti (DTC), stato di salute della batteria, consumabili (carburante, AdBlue)
- Accelerometro per identificazione e notifica di collisioni
- Consumo carburante e riconoscimento automatico rifornimenti
- Un solo dispositivo per qualsiasi tipo di mezzo (EV vs benzina/diesel)

In ogni veicolo DSP è installato un dispositivo GO.

Come accedere a Geotab:

1. Accedere al link: <https://myfleet2.leaseplan.it>
2. Effettuare la login con username e password
3. Clickare sull'opzione "MyGeotab" per accedere al database

Passaggio 7: Richiesta dell'assicurazione

I DSP devono soddisfare i requisiti assicurativi specificati nelle politiche del programma prima di iniziare l'attività. Una volta ottenuta l'assicurazione necessaria, si devono presentare i relativi certificati all'interno del portale per DSP prima di iniziare l'attività. Per completare questa fase, si deve accedere al portale per DSP, selezionare la voce "Aggiungi" nella sezione "Assicurazioni" della lista di controllo della procedura di onboarding e seguire le istruzioni elencate.

Il proprio referente Amazon esaminerà i certificati all'interno del Portale per DSP e vi contatterà in caso di necessità.

Per i veicoli brandizzati, Leaseplan offre una copertura assicurativa competitiva, inclusa nel canone.



Amazon: Copertura assicurativa negoziata (Leaseplan)

RC Auto

- € 25.000.000 per ogni evento
- Prezzo fisso per l'intera durata del contratto (no bonus/malus).

Assicurazione per la responsabilità civile (PAI)

- Assicurazione per la responsabilità civile del datore di lavoro per il pagamento delle spese di risarcimento e delle spese legali nel caso in cui il dipendente gli faccia causa per malattie o infortuni a seguito del proprio incarico presso l'azienda
- Massimale € 155.000

Assicurazione furto/incendio

- Senza franchigia

Assicurazione KASKO per i danni al proprio veicolo in caso di sinistri con colpa

- Franchigia € 500 per evento



Contatti di Leaseplan (assicurazione)

E-mail: amazon.it@leaseplan.com

Telefono: +39.06.59.627.474 – Opzione 2

Portale: <https://www.leaseplan.com/itit/assistenzaclienti/sinistrodanni-furto/>

Passaggio 8: servizi di contabilità

Le aziende devono tenere traccia del flusso di denaro in entrata e in uscita, compresi i dettagli di ciascuna transazione. Il monitoraggio del flusso di denaro è utile per il calcolo dei profitti e delle perdite, per la preparazione dei bilanci, per il calcolo delle imposte e per molti altri fini contabili. Vi invitiamo a consultare il vostro commercialista, consulente fiscale o legale per una consulenza sui sistemi contabili.

È importante selezionare un sistema contabile che dia la possibilità di registrare le entrate e le uscite in un formato che permetta a tutti di comprendere facilmente la situazione finanziaria dell'azienda, in qualsiasi momento. Di seguito sono riportati alcuni esempi di esigenze contabili delle piccole imprese. Vi invitiamo a consultare il vostro commercialista, consulente fiscale o legale per un elenco completo dei principi contabili.

Nell'ambito del programma DSP 2.0 è disponibile l'assistenza ai servizi contabili.

Per ulteriori informazioni, consultate la documentazione di Mazars.



Accordo di contabilità negoziato da Amazon

Amazon ha stipulato un accordo con Mazars Italia per fornire tariffe esclusive sui servizi contabili professionali e sui servizi di fatturazione e contabilità per gli autisti.

Alcuni tra i principali servizi:

- Costituzione di una nuova società
 - Registrazione fiscale della società
 - Preparazione dei bilanci annuali
 - Deposito annuale dei bilanci
 - Deposito annuale della nota integrativa
 - Attività di segreteria societaria (deposito delle modifiche delle nomine e dei poteri ecc. presso il Registro delle Imprese)
 - Preparazione e presentazione della dichiarazione fiscale annuale
 - Controllo della contabilità (rapporto annuale sulla redditività, ecc.)
 - Consulenza e assistenza generale
 - Registrazione dell'attività autonoma come imprenditore individuale
 - Registrazione presso il Registro delle Imprese (se richiesta) Consulenza e fattibilità della registrazione IVA
 - Registrazione di Mazars Italia come agente presso l'agenzia delle entrate fiscali e doganali per singoli conducenti
 - Consulenza sulle spese commerciali
 - Consulenza sulle pratiche commerciali
- Per maggiori dettagli, consultare la brochure del fornitore o visitare il sito web www.mazars.it



Contatto – Mazars

Cristina Lisenò

Telefono: 02 32169410

Email: AmazonIT.Support@mazars.it

Passaggio 9 - Servizi Payroll – Buste paga



Accordo negoziato da Amazon

ADP Italia

ADP Italia ha ideato per il progetto DSP 2.0 un servizio FULL garantendo:

COMPETENZA:

- Oltre 50 anni di presenza in Italia
- Specialisti competenti sulle singole aree
- Gestione di progetti complessi

SERVIZIO:

- +500 clienti in Italia
- 3 Livelli di servizio e scalabilità del servizio (Cloud+; Managed Service; Full BPO)
- KPI di qualità, Controlli 100% elaborazioni
- Meeting mensili e contatto continuo (Mail, Telefono, CRM)

SICUREZZA:

- GDPR; Binding Corporate Rules approvato dall'Unione Europea
- Certificazioni ISO 9001: 2008; ISO 27001: 2005; ISAE 3402 Type 2
- Struttura dedicata alla sicurezza (Global Security Organization)

Fare riferimento al flyer per maggiori informazioni riguardo il contenuto completo dell'offerta a voi riservata.



Contatto – ADP Italia

Mario Rossi - Project Manager Implementation ADP Italia

Office: +39 02 8973002

Email: mario.rossi@adp.com

Passaggio 10: ordinare le uniformi

Sono disponibili uniformi brandizzate per il programma DSP 2.0. Le uniformi sono state create da Luly Yang, una stilista di Seattle. Tutte le uniformi sono concepite con una filosofia "Active Fit". Il pacchetto uniforme per ogni conducente include:

- 2 camicie a maniche lunghe
- 2 camicie a maniche corte
- 2 paia di pantaloni
- 2 pantaloncini
- 2 cappelli
- 1 berretto
- 1 giacca in pile o giacca antipioggia/gilet

Il sito Web per ordinare le uniformi è www.driversuniform.co.uk. Prima di utilizzare il negozio online, è necessario essersi formalmente registrati tramite registration@driversuniform.com e aver ricevuto il nome utente e i dettagli di accesso. Più utenti non possono accedere contemporaneamente al negozio online utilizzando lo stesso login.

Dovreste ricevere un'e-mail di benvenuto contenente il modulo di registrazione e i dati di accesso entro 5 giorni lavorativi dall'invio della richiesta di registrazione all'indirizzo e-mail di registrazione sopra indicato. Il nome utente e il login possono essere modificati dopo la sessione iniziale.

È necessario fornire ai nuovi conducenti almeno 2 maglie, 2 paia di pantaloni ed 1 cappello prima che inizino a fornire servizi, una terza maglia ed un paio di pantaloni dopo 30 giorni di impiego ed una quarta maglia e un paio di pantaloni dopo 90 giorni. Si presume che la durata di ognuno di questi capi sia di 1 anno e 2 anni per la giacca.

Listino:

Item Name	Listed Price (EUR) incl. VAT IT
MEN'S ACTIVE PANT	22.97
MEN'S ACTIVE SHORT	19.31
MEN'S PRIME LONG SLEEVE POLO	13.26
MEN'S PRIME SHORT SLEEVE POLO	12.5
PRIME BEANIE	4.66
CAP	3.83
PRIME RAIN SHELL JACKET	42
PRIME SOFTSHELL JACKET	46.9
PRIME VEST	21.19

Per ulteriori informazioni o assistenza, contattare cusomterservices@driversuniform.com. L'Accordo sul livello di servizio (SLA) per la risposta del Servizio clienti sarà di 48 ore.

Spese di trasporto

Punti di consegna di Amazon

Tempo limite per la ricezione dell'ordine: ore 13:00

Paese	Tempo di consegna: giorni lavorativi	Valore minimo d'ordine	Prezzo di trasporto su ordini inferiori al VMO*
ITALIA	7	60€	6€

Punti di consegna non Amazon

Paese	Tempo di consegna: giorni lavorativi	Valore minimo d'ordine	Prezzo di trasporto*
ITALIA	7	60€	9€

Linee guida per le uniformi

- Invitiamo i DSP a creare un codice di abbigliamento e di presentazione omogenei per i conducenti addetti alle consegne Amazon.

Passaggio 11 - Acquisire i dispositivi di consegna

È necessario un dispositivo (ad es. un telefono cellulare) con l'applicazione Amazon Delivery per tutti i conducenti al fine di provvedere alla consegna dei pacchi Amazon. Si consiglia di fornire i dispositivi per i conducenti assicurandosi poggino tutti su una rete affidabile e soddisfino i requisiti dell'applicazione.



Accordo negoziato da Amazon per dispositivi di consegna

Amazon ha negoziato un accordo esclusivo con WindTRE per la fornitura di dispositivi di consegna e SIM per la fornitura di servizi dati. Si consiglia di acquistare qualche dispositivo in più per essere sicuri di avere sempre a disposizione degli extra nel caso in cui un conducente si dimentichi di restituirne uno o vi siano malfunzionamenti.

Samsung Galaxy XCover 4s è un nuovo smartphone **Android 8.0** denominato "rugged" grazie alle caratteristiche che lo rendono estremamente resistente agli urti e adatto ad usi professionali. Monta una fotocamera con una risoluzione di **16 MP** con flash e una fotocamera per selfie da **5 MP** e ha una memoria di **3GB RAM + 32GB e microSD**. Il dispositivo dispone di una CPU **Samsung Exynos 7885**, prevede una batteria da **2800mAh** e offre un display da **5.0 pollici** di ampiezza con **720 x 1280 pixel** di risoluzione (HD) ed adotta **Bluetooth 4.0, Wi-Fi, vivavoce, lettore MP3, radio FM e NFC**.

I telefoni possono essere finanziati nell'arco di 24 mesi per aiutarvi a gestire le spese a 4€/mese. Il costo del dispositivo, in caso di acquisto in soluzione unica, è stato concordato al prezzo di € 96 contro € 250 c.ca di mercato. In aggiunta, al prezzo di 1€/mese, è incluso uno speciale "Pacchetto Mobility", pensato per far fronte alle esigenze specifiche dei vostri Drivers (caricabatterie portatile da 20.000 mAh, caricabatterie per auto Dual USB e supporto auto per il device).

WindTRE fornisce minuti illimitati, 500 sms e fino a 15 GB per 8€/mese IVA inclusa a dispositivo. Il costo totale dell'offerta, suddiviso per 24 mesi, sarà quindi pari a 13€/mese tutto incluso (Samsung Galaxy xCover 4S, SIM card, Pacchetto Mobility), il device sarà inoltre coperto da assicurazione Kasko ed avrete a disposizione una hotline dedicata per risolvere qualsiasi problema si presenti.

Persona di riferimento:

Riccardo Rivolta: riccardo.rivolta@windtre.it

Mob. 3284144454

Migliori pratiche

Assicurarsi di ordinare i dispositivi di consegna per averli a portata di mano almeno una settimana prima del lancio.

Sarà necessario scaricare l'ultima applicazione di consegna di Amazon su tutti i telefoni e averli carichi e pronti il giorno in cui i conducenti inizieranno la formazione.

Ovviamente, gli schermi dei cellulari possono andare incontro a danni. Per proteggere l'investimento nel dispositivo, è possibile scegliere di acquistare custodie protettive e altri accessori di sicurezza.

Passaggio 12 - Servizio di costituzione dell'azienda

Amazon collabora con Mazars per aiutare a creare e registrare un'entità commerciale. Il pacchetto imprenditore offre tutti i vantaggi di una costituzione rapida e semplice, con tutto il lavoro cartaceo necessario per costituire l'azienda. Per iscriversi ai servizi, inviare un'e-mail a Cristina Lisenò all'indirizzo AmazonIT.Support@mazars.it o a Ruggiero Delvecchio all'indirizzo ruggiero.Delvecchio@mazars.it. Saranno richiesti i dati della nuova attività per registrare il nome dell'azienda e per inviare tutta la documentazione ufficiale richiesta.

SERVIZI INCLUSI NELLA NOSTRA OFFERTA

UN MODELLO INTEGRATO

COSTITUZIONE	SET UP DELL'ATTIVITA'	ADEMPIMENTI MENSILI	ADEMPIMENTI ANNUALI
Linea telefonica dedicata Redazione statuto Collegamento con il notaio Assistenza all'atto Apertura casella PEC Iscrizione della nuova società Libri contabili obbligatori Assistenza al pagamento del Capitale Sociale Documentazione per la costituzione Proposte per apertura di un conto corrente	Impostazione della contabilità sul nostro sistema Formazione per concordare i flussi documentali Modello fatturazione Fatturazione elettronica Archiviazione elettronica Apertura del Cassetto Fiscale presso L'AdE in qualità di professionisti abilitati	Raccolta dei documenti Registrazione contabile di fatture acquisto/vendita, banca, cassa note spese, contabilità generale. Tenuta dei libri obbligatori: Libro giornale, registri IVA, inventari, beni ammortizzabili, schede contabili Liquidazione IVA e Ritenute Pagamento di F24 Pagamenti tramite il nostro portale web e collegamento con la vostra banca Aggiornamento periodico del nostro portale web Collegamento con il vostro Payroll Provider Dichiarativi periodici: Intrastat, esterometro, liquidazioni trimestrali IVA	Redazione delle CU - certificazione dei compensi lavoratori autonomi Dichiarazione 770 Dichiarazione Annuale IVA Bilancio d'esercizio Dichiarazioni fiscali Ires-Irap-Studi settore

LA NOSTRA PROPOSTA PER VOI

La costituzione della nuova società prevede seguenti attività:	Premium	Standard	Basic
- Contatto con il cliente (linea telefonica dedicata)	Si	Si	Si
- Suggerimento di uno Statuto standard (considerando una SRL)	Si	Si	Si
- Collegamento con il notaio per le esigenze di costituzione (il notaio addebiterà separatamente i suoi onorari)	Si	Si	No
- Partecipazione all'atto costitutivo per conto del DSP (l'apposita delega sarà redatta e condivisa con il DSP)	Si	Si	No
- Iscrizione del nuovo soggetto presso il Registro delle Imprese e gli Uffici dell'Agenzia delle Entrate	Si	No	No
- Richiesta di indirizzo PEC (posta elettronica certificata)	Si	Si	No
- Impostazione dei libri sociali obbligatori	Si	No	No
- Assistenza per la gestione del pagamento del Capitale Sociale e dei relativi adempimenti	Si	No	No
- Controllo di tutti i documenti di registrazione e certificazione	Si	No	No
- Proposta e assistenza all'apertura di un conto corrente bancario	Si	Si	Si
Costo una-tantum	3.000,00 €	1.500,00 €	500,00 €

Servizi contabili, amministrativi e fiscali	Fino a 10 Drivers 80 Fatture	Fino a 20 Drivers 120 Fatture	Fino a 40 Drivers 140 Fatture	Fino a 60 Drivers 160 Fatture	Fino a 80 Drivers 180 Fatture
Set up delle attività Una-tantum	1.000,00 €	1.000,00 €	1.000,00 €	1.000,00 €	1.000,00 €
Servizio Elaborazione contabile	2.534,00 €	3.620,00 €	5.068,00 €	7.240,00 €	10.136,00 €
Assistenza amministrativa	1.680,00 €	1.680,00 €	1.680,00 €	1.680,00 €	1.680,00 €
Adempimenti IVA e Ritenute	1.400,00 €	1.400,00 €	1.400,00 €	1.400,00 €	1.400,00 €
Assistenza professionale (Bilancio – Dichiarazione Redditi)	5.300,00 €	5.300,00 €	5.300,00 €	5.300,00 €	5.300,00 €
Totale per anno	11.914,00 €	13.000,00 €	14.448,00 €	16.620,00 €	19.516,00 €

Passaggio 13: Servizi legali

ASSEOESPRESSI è la prima associazione nazionale datoriale, che raggruppa le Aziende specializzate nell'attività di distribuzione dell'ultimo miglio e che operano per l'e-commerce. Ha il compito di rappresentare le Aziende Associate per poter raggiungere gli obiettivi e i riscattati definiti insieme;

ASSEOESPRESSI nell'ambito di Confetra è firmataria del CCNL trasporti e logistica, parte attiva quindi, nella contrattazione per ogni rinnovo del CCNL, all'interno della quale porta le istanze delle aziende Associate;

ASSEOESPRESSI affianca i suoi Associati nelle tematiche quotidiane per lo svolgimento delle loro attività, dal supporto legale a quello sindacale fino a quello tributario e fiscale;

ASSEOESPRESSI offre gli strumenti necessari per accedere ai finanziamenti per l'innovazione tecnologica e per la formazione, ed affianca i propri Associati nei rapporti con le Autorità locali in relazione alla distribuzione cittadina.



Contatto: Assoespresso

Giuseppe Occidente
Segretario
Occidente@confetra.com
Cell. 335382702

Bernardo Cammarata
Presidente
Cammarata@asseopressi.it
Cell. 3482353477

Passaggio 14: KPMG – Navigator

Il DSP-Navigator è un pacchetto di servizi di consulenza e assistenza completa in materia giuslavoristica, con l'obiettivo di ridurre al minimo i rischi, da un punto di vista legale, relativi ai vostri dipendenti. Esso comprende:

- Accesso alla piattaforma online DSP-Navigator Link, piattaforma di collaborazione online di proprietà e gestita da terzi (OgletreeDeakins)
- Accesso illimitato alla consulenza legale giuslavoristica in merito a tutte le questioni di diritto del lavoro da parte di avvocati esperti, fatta eccezione delle tematiche di specifica competenza di Assoespressi
- Partecipazione a corsi di formazione DSP-Navigator
- Rappresentanza e assistenza in giudizio in contenziosi in materia di diritto del lavoro



Contatto: KPMG-Navigator

Se avete domande sul programma, potete inviare un'e-mail a

it-fmnavigator@kpmq.it o chiamare il numero 02.66984180

Passaggio 15: Corsi per la sicurezza

I lavoratori hanno diritto a ricevere un'adeguata formazione mediante lo svolgimento di appositi corsi sicurezza lavoro. La durata di tali corsi differisce a seconda del livello di rischio, che viene definito in base al codice ATECO di appartenenza dell'azienda: 8 ore per rischio basso, 12 ore per rischio medio (quello che vi riguarda direttamente), 16 ore per rischio alto. I corsi possono essere svolti interamente in aula oppure in modalità blended: 4 ore in e-learning ed il resto in aula. Aggiornamento obbligatorio ogni 5 anni.

La formazione sulla sicurezza sul lavoro è un punto fondamentale introdotto dal D.Lgs. 81/08, con l'introduzione dell'obbligo per il datore di lavoro di formare e informare i propri dipendenti sui rischi per la salute, la normativa di sicurezza prevista, le misure di prevenzione adottate, le procedure di primo soccorso, antincendio, evacuazione (artt. 36-37). Inoltre, la figura del medico competente in questo caso è coinvolta nei corsi, in quanto esistono sempre rischi specifici per la salute, e il medico deve collaborare "con il datore di lavoro e con il servizio di prevenzione e protezione all'attività di formazione e informazione" (art. 25).

La sua partecipazione, quindi, sarà fondamentale per la stesura del Programma di Sorveglianza Sanitaria: periodicità delle visite mediche da effettuare, accertamenti particolari, valutazione di rischi per sicurezza e salute riportati nel DVR (documento valutazione rischi), sopralluogo degli ambienti di lavoro, riunione periodica per la sicurezza obbligatoria nelle aziende a più di 15 dipendenti. L'aggiornamento su queste tematiche è d'obbligo.

Dove si possono trovare ulteriori informazioni?

Tutte le informazioni dettagliate sono disponibili nel volantino allegato. Tale volantino può essere visualizzato anche nel portale VAS [qui](#).

Passaggio 16: Licenza gratuita Amazon Chime Pro disponibile

Siamo lieti di informarvi che abbiamo ottenuto una licenza gratuita per tutti i proprietari di DSP per iniziare a utilizzare Amazon Chime Pro. Sarete in grado di sfruttare la suite ampliata di funzionalità che l'account Pro offre, compresa la possibilità di programmare e ospitare riunioni. Guardate la vostra casella di posta in arrivo questa settimana per un invito a registrarvi. Amazon Chime è un servizio di comunicazione che consente di riunirsi, parlare in chat ed effettuare chiamate di lavoro all'interno e all'esterno della tua organizzazione, il tutto con un'unica applicazione.

Passaggio 17: Partecipare al programma di formazione per i DSP

Il proprio business coach o rappresentante di Amazon fornirà i dettagli e programmerà la formazione per i DSP di persona. Tale formazione servirà per preparare a tutto ciò che serve per lanciare l'azienda con successo.

Passaggio 18 - Richiedere le carte carburante

CAPITOLO 3

Conducenti

Indice

3.0 Conducenti	39
3.1 Identificazione e colloqui con i conducenti	39
3.1.1 Individuazione dei conducenti.....	41
3.1.2 Pubblicazione di prova	42
3.1.3 Colloqui ai conducenti	44
3.2 Onboarding dei conducenti.....	45
3.2.1 Documentazione iniziale	45
3.2.2 Accordi sull'onboarding.....	46
3.3 Processo di onboarding del conducente.....	46
3.3.1 Attività della procedura di onboarding	47
3.3.2 Badge	47
3.3.3 Domande frequenti sui badge.....	48
3.3.4 Stato del conducente	48
3.4 Puntualità del conducente	49
3.5 Formazione per i conducenti.....	50
3.5.1 Formazione richiesta	50
3.5.2 Formazione supplementare volontaria	50
3.5.2.1 Processo di consegna: manuale di formazione DA.....	50
3.5.2.2 Sicurezza	51
3.5.2.3 Guida del furgone.....	51
3.5.2.4 Accompagnamento	51
3.5.2.5 Formazione Servizio Clienti	52
3.5.3 Riqualificazione.....	52
3.6 Crescita del conducente.....	53
3.7 Ulteriori modifiche allo stato del conducente	53
3.7.1 Offboarding dei conducenti	53
3.7.2 Passaggi per attivare un conducente inattivo	53
3.7.3 Passaggi per l'offboarding di un conducente.....	54
3.8 Turnazione dei conducenti	54
3.8.1 Buone pratiche per ridurre il logoramento.....	54
3.9 Manuale del conducente.....	56
3.10 Impostare le credenziali del rappresentante DSP (non conducente)	56
3.10.1 Impostare il profilo del responsabile nel Portale per DSP.....	56

3.0 Conducenti

Una parte importante della gestione dell'attività come Partner dei servizi di consegna (DSP) sarà quella di trovare, attrarre, coinvolgere, formare e gestire i conducenti. Questa può essere la parte più impegnativa, ma può anche essere la più gratificante. I conducenti che saranno assunti rappresenteranno l'azienda e Amazon sulla strada, quindi è importante impegnarsi in modo responsabile e spiegare chiaramente le aspettative di lavoro (sia i benefici che le sfide). Dovranno essere ispirati ad avere la stessa passione dell'azienda.

Questo capitolo fornisce informazioni su tutti gli aspetti relativi alla ricerca, ai colloqui, al coinvolgimento, alla procedura di onboarding, alla programmazione e alla formazione di nuovi conducenti per avere successo. Ogni proprietario apporterà il proprio stile unico di gestione. Vi sono molti modi per gestire la forza lavoro, e confidiamo nel giudizio degli utenti. In questo capitolo presentiamo alcune delle migliori pratiche. Si potrà determinare il modo migliore per gestire il personale.

Conteggio dei conducenti (Quanti conducenti sono necessari?)

Conducenti iniziali

È necessario pianificare di avere un minimo di 10 conducenti formati e pronti a lanciare la vostra nuova attività con cinque percorsi (5 furgoni). Ciò comporterà impegno e l'avvio dei controlli almeno **2 settimane prima** del lancio.

Potrebbe verificarsi un elevato turnover di conducenti subito dopo il lancio. Dopo un giorno o due di viaggio, alcune persone decideranno di non amare questo stile di vita, mentre altre potranno interrompere questa attività per una serie di motivi.

Migliori pratiche

Coinvolgere più conducenti rispetto a quanti si reputano necessari. Programmare i conducenti per alcuni giorni a settimana per iniziare e pianificare di premiare i vostri conducenti affidabili con un giorno o due in più a settimana. Non si possono mai avere troppi conducenti.

Impegno in corso

È saggio avere abbastanza conducenti per ogni percorso effettuato. Quando si raggiungeranno per esempio 15 percorsi al giorno, sarà necessario pianificare una quantità idonea di autisti per coprire la copertura di 7 giorni settimanali di percorsi da 9 ore.

Migliori pratiche

Riesaminare le norme locali. La maggior parte dei conducenti preferisce lavorare 5 o più giorni alla settimana. Probabilmente dovranno essere effettuati pagamenti ad hoc quando i conducenti lavorano più di 39 ore alla settimana. In definitiva, spetta ai DSP gestire gli orari e i conducenti.

3.1 Identificazione e colloqui con i conducenti

La scelta dei conducenti giusti sarà un'abilità importante da padroneggiare per avere successo. Amazon stabilisce una tariffa minima per nazione e i conducenti devono essere pagati con una tariffa

in base a quella più alta: il salario minimo richiesto da Amazon o il salario minimo locale. Questi requisiti hanno lo scopo di garantire stipendi e benefici competitivi in modo da poter attirare i talenti migliori.

Tempistica tipica per assumere un conducente

Gli attuali DSP hanno indicato che l'assunzione di un nuovo conducente richiede in genere circa 2 settimane, tenendo conto delle seguenti attività:

- Pubblicità, colloquio e assunzione (1-7 giorni)
- Procedura di onboarding dei conducenti nei sistemi di Amazon (1 giorno)
- Nuovo corso di formazione DA (2 giorni), due affiancamenti e otto percorsi formativi (4 giorni al 65% e 4 giorni all'85%). (12 giorni). RICORDA: A causa delle restrizioni dovute all'emergenza COVID19, il processo relativo ai percorsi di formazione sono così pianificati:
 - Apprendimento Livello 1 – giorni dal 1 al 4 di formazione pratica al 50%;
 - Apprendimento Livello 2 – giorni dal 5 al 8 di formazione pratica al 75%.

Requisiti di idoneità del conducente

Ai conducenti candidati Amazon richiede di soddisfare diversi requisiti prima di poter assegnare tali servizi nell'ambito del contratto dei DSP con Amazon:

- Soddisfare i requisiti di età indicati nell'Accordo del programma (18 anni).
- Essere in possesso di una patente di guida valida.



Politica

Per essere idonei a svolgere i Servizi, i DSP e i conducenti dell'azienda devono:

- Avere almeno 18 anni di età e possedere una patente di guida valida della tipologia richiesta per l'utilizzo del veicolo a motore in questione;
- Firmare e accettare i moduli di consenso che permettono all'azienda di condividere con Amazon le informazioni sulla compensazione, le azioni di gestione delle prestazioni/disciplinari e qualsiasi altra informazione che Amazon possa richiedere in relazione all'esercizio dei propri diritti di audit;
- Firmare e accettare un accordo di riservatezza e non divulgazione per proteggere le informazioni e i dati riservati dei clienti e di Amazon;

Inoltre, in maniera continuativa:

- Ai conducenti dell'azienda potrebbe essere richiesto di superare ulteriori controlli dei precedenti personali e/o del registro della motorizzazione, come stabilito da Amazon, al fine di poter essere idonei per la prestazione dei Servizi.

Per ulteriori informazioni, consultare il capitolo sulle politiche.

3.1.1 Individuazione dei conducenti

Individuare e attirare i candidati conducenti è fondamentale per il successo dell'azienda. La maggior parte dei DSP utilizza siti Web online per trovare il personale. La seguente sezione include diverse fonti utilizzabili per coinvolgere gli autisti, nonché le migliori pratiche per la pubblicazione. I metodi trattati in questa sezione includono:

- Siti Web online
- Mezzi di comunicazione locali e bacheche
- Segnalazioni da parte degli autisti esistenti
- Conducenti assunti da altri DSP (quando i conducenti si presentano)

a. Siti Web online

I siti Web online possono includere:

- LinkedIn
- CV Library
- Indeed
- Social (ad es. creare una pagina Facebook per l'azienda)

Migliori pratiche

Trovare gli autisti richiede tempo. È necessario pianificare in anticipo l'inizio del processo per assicurarsi di avere conducenti disponibili per completare i percorsi programmati. Il processo per trovare e formare un nuovo autista può richiedere 2 settimane.

b. Mezzi di comunicazione locali, bacheche

Gli attuali titolari di azienda DSP hanno avuto successo pubblicando gli annunci nelle bacheche della comunità, compresi i negozi di alimentari e i centri di attività.

c. Referenze da parte dei conducenti esistenti

Considerare la possibilità di offrire un incentivo monetario o un bonus di presentazione per le raccomandazioni dei conducenti che segnalano un nuovo conducente. In genere, le aziende pagano il bonus solo se il nuovo conducente in questione rimane presso l'azienda per un determinato periodo (ad es. 60 o 90 giorni).

d. Assumere i conducenti di altri DSP

Non si devono cercare i conducenti di altri DSP per offrire loro l'opportunità di entrare a far parte dell'azienda (furto di manodopera). Questa prassi è disapprovata e può comportare la creazione un ambiente ostile nella stazione. Se si ritiene che altri DSP stiano assumendo i propri conducenti, si deve discuterne con il titolare di azienda DSP oppure parlarne con il proprio responsabile clienti.

Se si viene contattati da un conducente di un altro DSP che vorrebbe entrare a far parte della propria organizzazione, si è liberi di discuterne insieme l'opportunità ed eventualmente di fare un colloquio per l'assunzione. Quando si discute dell'opportunità con il conducente, si deve cercare di determinare il motivo per cui vuole andarsene.

Se si fa un'offerta a un DA di un altro DSP, prima si deve discutere riguardo al DA con il suo DSP originale e informarlo del contatto fatto dal DA. Aiutare il DSP originale a capire che è stato il conducente a rivolgersi all'azienda e non il contrario, è importante per i rapporti costanti con gli altri DSP all'interno della stazione. Si possono richiedere informazioni relative alle prestazioni del conducente con il DSP originale (ad es. chiedere una referenza). Una volta che il conducente ha accettato l'assunzione, sarà necessario trasferire il DA nel proprio sistema insieme alla relativa procedura di onboarding. Il conducente dovrà sottoporsi ad un nuovo controllo documentale.

3.1.2 Pubblicazione di prova

La seguente pubblicazione è una raccolta di varie pubblicazioni dei conducenti provenienti dai DSP attuali. Se si decide di utilizzare uno dei seguenti contenuti per le proprie pubblicazioni, è necessario aggiornare il testo per soddisfare le esigenze individuali. Gli annunci devono indicare chiaramente che si tratta di un'azienda che assume l'autista. Non è consentito utilizzare frasi come "Amazon sta assumendo", né utilizzare qualsiasi marchio o logo Amazon, oppure implicare che Amazon sia il datore di lavoro.

Posizioni autonome presso [nome dell'azienda] per la consegna di pacchi!

Abbiamo bisogno di persone affidabili, efficienti e flessibili con orari di lavoro. I candidati ideali sono energici e pronti a portare a termine il lavoro. Gli autisti professionisti mettono la sicurezza al primo posto e sono profondamente preoccupati delle aspettative e della soddisfazione dei clienti.

Requisiti:

Ama guidare ed è appassionato del servizio clienti.

In grado di sollevare pacchi (fino a 20 kg) e di salire e scendere velocemente dal furgone durante la giornata.

Deve avere almeno 18 anni e avere una patente di guida valida. L'esperienza di guida professionale è un vantaggio

Chiamare il numero +39 (0) xxxx-xxxxxx,
oppure
inviare un'e-mail xxx@xyzdelivery.it.
XYZ Delivery Ltd.

Migliori pratiche

Pubblicità sui mezzi di comunicazione locali o bacheche. Se ci si avvale di un'agenzia per il personale o di un fornitore terzo per la ricerca dei conducenti, verificare i materiali che l'azienda utilizza per tale impegno e assicurarsi che l'azienda si attenga a queste linee guida.



Note di revisione – Annunci

I contenuti consentiti nella pubblicazione possono essere limitati dalle leggi antidiscriminazione nazionali, regionali e locali,

Antidiscriminazione

Qualsiasi impegno deve seguire la legge italiana sull'uguaglianza, gli annunci non dovrebbero:

- Esplicitamente o implicitamente, esprimere una preferenza per i richiedenti da una categoria legalmente protetta.
- In modo esplicito o隐式, scoraggiare i richiedenti appartenenti a una categoria legalmente protetta dal presentare domanda.

Caratteristiche protette

1. Età
2. Disabilità
3. Riassegnazione di genere
4. Matrimonio e convivenza civile
5. Razza
6. Religione o credo
7. Sesso
8. Orientamento sessuale

Tra gli esempi di testi pubblicitari che potrebbero essere visionati per esprimere una preferenza o scoraggiare i candidati:

- Età: "Cercare candidati giovani ed energici" potrebbe scoraggiare gli ultraquarantenni dal fare domanda.
- Origine nazionale: Il livello di conoscenza della lingua potrebbe suggerire una preferenza per i candidati provenienti da determinati paesi di origine.
- Disabilità: "persone abili" potrebbe scoraggiare le persone con disabilità fisiche dal fare domanda.
- Disabilità: "deve essere in grado di correre almeno 100 metri a piena velocità" non va bene in un annuncio, a meno che questa abilità non sia una funzione essenziale.

Migliori pratiche

Anche se non necessariamente richiesto dalla legge o da Amazon, è possibile prendere in considerazione le seguenti pratiche che sono state utilizzate con successo dalle aziende nella pubblicazione degli annunci:

1. Assicurarsi che gli annunci pubblicitari non includano requisiti fisici, a meno che non siano essenziali.
2. Assicurarsi che la pubblicazione di annunci non scoraggi esplicitamente o implicitamente i candidati appartenenti a categorie protette dal presentare la propria candidatura.
3. Essere a conoscenza delle leggi relative ai precedenti arresti e condanne.

Lavorare per 2 DSP contemporaneamente

I conducenti non possono lavorare per due DSP contemporaneamente. Tuttavia, come menzionato in precedenza, possono eventualmente passare da un DSP all'altro.

Lavorare per un DSP e Amazon contemporaneamente

I conducenti non possono lavorare per l'azienda e Amazon contemporaneamente. In caso di assunzione di un dipendente Amazon, tale dipendente deve lasciare il suo posto di lavoro presso Amazon prima di iniziare a lavorare nell'azienda.

3.1.3 Colloqui ai conducenti

Ogni proprietario dovrebbe condurre i colloqui nel modo che meglio si adatta alle sue decisioni di procedere. È possibile effettuare le prime selezioni dei candidati per telefono o condurre colloqui nella stazione di consegna (alla vostra scrivania, nella sala ristoro o durante un tour a piedi), in un bar nelle vicinanze o in qualsiasi altro luogo. Le interviste in stazione consentono al candidato di prendere visione dell'operazione. Se si è pronti ad assumere il candidato immediatamente, è possibile attivare il processo di onboarding di Amazon e far completare al candidato la sua parte di controlli dei precedenti penali sul posto. Se si intendete fare un colloquio in stazione, raccomandiamo di collaborare con il responsabile della stazione per determinare il luogo e il momento migliore per condurre i colloqui.

Cose da far sapere ai candidati:

- L'azienda consegna pacchi per Amazon a case, case mobili, appartamenti e aziende.
- I conducenti devono essere in grado di sollevare e trasportare pacchi, talvolta fino a 20 kg ciascuno (anche se la maggior parte sono molto più leggeri).
- Talvolta i conducenti dovranno salire le scale a piedi per la consegna.
- I conducenti necessitano di veicoli commerciali.
- Le fermate dei conducenti variano a seconda della regione. In Italia una media di 170 pacchi per percorso, al giorno, e la necessità di salire e scendere dal furgone ogni volta.
- I conducenti lavoreranno di norma sulle tratte di 9 ore.
- Si raccomanda ai conducenti di fare la pausa per i pasti (è nel loro interesse farlo).

- I percorsi possono essere in aree simili, ma non vi è ogni giorno garanzia della posizione del percorso.
- I conducenti dovranno trovare gli indirizzi via GPS e utilizzare una tecnologia che viene continuamente migliorata.
- Anche il sistema di instradamento fornito è in continuo miglioramento e "apprende" ad ogni percorso di consegna completato.
- I percorsi di formazione sono previsti in genere per 8 giorni con l'aspettativa di costruire un percorso completo.

Cose che non si dovrebbero promettere troppo:

- Ai conducenti non deve essere promesso un percorso specifico in un luogo specifico. Potrebbero ricevere un percorso diverso ogni giorno.
- Ai conducenti non deve essere garantito un tempo di arrivo per nessun percorso.
- Non vi è alcuna garanzia per il numero di percorsi effettuati nel corso di una settimana.

Migliori pratiche

È necessario informare i candidati sui processi di formazione di Amazon e dell'azienda durante il colloquio, specificando il piano previsto per la costruzione di un percorso completo, cominciando dai percorsi di apprendimento. Discutere i percorsi di emergenza e la politica aziendale su come questi vengono gestiti dai conducenti.

Ricordare ai candidati che non devono lasciare la posizione attuale fino a quando non hanno completato il controllo dei precedenti penali o autocertificazione e tutti gli altri prerequisiti necessari. È impossibile garantire al candidato alcun lavoro di consegna di pacchi Amazon fino a quando non supera il colloquio.

3.2 Onboarding dei conducenti

3.2.1 Documentazione iniziale

In qualità di azienda che assume conducenti, è necessario avere un archivio cartaceo o elettronico per ogni conducente con determinati documenti. In caso di controversie, è consigliato avere archivi ben organizzati e custoditi per ogni conducente. Gli archivi dei conducenti devono essere custoditi e accessibili solo a coloro che richiedono l'accesso. È possibile distruggere gli archivi dei conducenti quando non sono più necessari o richiesti dalla legge (di solito, dopo 3 anni dalla fine del contratto). Per domande relative all'archiviazione dei dati dei conducenti, consultare il proprio consulente legale, contabile o finanziario.

Di seguito sono riportati alcuni esempi di moduli che potrebbero essere necessari per l'assunzione di nuovi conducenti. Consultare il proprio consulente legale per ulteriori informazioni.

1. Politica relativa alle uniformi: consigliata per affrontare la politica relativa alle uniformi dell'azienda. Questa politica può includere informazioni sui requisiti relativi alle uniformi e agli standard di pulizia richiesti. Per i DSP che forniscono le uniformi ai conducenti, la politica relativa alle uniformi dovrebbe anche controllare il numero delle uniformi (pantaloni, camicie, giacche, cappelli, ecc.) fornite ad un nuovo conducente. Per ulteriori dettagli, consultare l'agente legale. È necessario far leggere e firmare la politica al nuovo conducente e conservarne una copia nel suo archivio.

2. Modulo per telefoni e caricabatterie: Richiede che i telefoni presi in prestito siano restituiti alla fine di ogni servizio. È necessario far leggere e firmare la politica al nuovo conducente e farne conservarne una copia nel suo archivio.
3. Politiche aggiuntive: devono essere scritte e accettate dai conducenti mediante firma. Ciò aumenta la probabilità che il conducente legga e comprenda le regole aziendali. Gli esempi possono includere le politiche sulle condizioni meteo sfavorevoli, la notifica in caso di ritardi, la pulizia dei furgoni, il rifornimento dei furgoni e qualsiasi altra politica aziendale importante.

3.2.2 Accordi sull'onboarding

Oltre alla documentazione e agli accordi aziendali richiesti di firmare ai conducenti, ci sono altri moduli aggiuntivi da firmare richiesti da Amazon. Questi moduli vi saranno forniti in modo da assumere i conducenti.

Di seguito è riportato un riepilogo del contenuto di questi moduli.



Politica

Per essere idonei a svolgere i Servizi, i DSP e i conducenti dell'azienda devono:

- Firmare e accettare i moduli di consenso che permettono all'azienda di condividere con Amazon i risultati dei test per la droga e l'alcol, le informazioni sulla compensazione, le azioni di gestione delle prestazioni/disciplinari e qualsiasi altra informazione che Amazon possa richiedere in relazione all'esercizio dei propri diritti di audit;
- Firmare e accettare un accordo di non divulgazione e di riservatezza per proteggere le informazioni e i dati riservati dei clienti e di Amazon;
- Per ulteriori informazioni, consultare il capitolo sulle politiche.

3.3 Processo di onboarding del conducente

Non appena si decide di assumere un autista, è necessario stipulare un contratto scritto. Tale contratto deve indicare espressamente che è vincolato al superamento dei controlli documentali. Gli autisti non possono iniziare a consegnare per conto di Amazon finché non saranno ritenuti idonei.

Non appena si decide di assumere un autista, è necessario iniziare la procedura di assunzione in sua presenza. È possibile inserire i conducenti e la loro procedura di onboarding nel portale per DSP utilizzando l'invito che questo invia su richiesta.

Si noti che i conducenti devono completare tutti i passaggi della lista di controllo della voce "Procedura di onboarding per i DA" che si trova nel portale per DSP prima di poter iniziare a lavorare nella consegna dei pacchi Amazon.

Migliori pratiche

- Per la procedura di onboarding i conducenti devono utilizzare un nuovo indirizzo email, non uno attualmente utilizzato per qualsiasi finalità di Amazon.
- Durante i colloqui i candidati non sempre dicono la verità sui loro precedenti penali e sulla loro storia di guida. Non ci si deve stupire se un candidato non dovesse

superare il controllo dei precedenti penali. Passare semplicemente al candidato successivo.

3.3.1 Attività della procedura di onboarding

La SOP nella sezione successiva offre una guida attraverso la procedura di onboarding. Gli elementi principali della procedura di onboarding per i DA includono quanto segue:

#	Obiettivo
Fase 1	Aggiungere il candidato come conducente nel portale per DSP.
Fase 2	Aprire l'email di invito e creare un nuovo nome utente e una nuova password.
Fase 3	Caricare una foto profilo.
Fase 4	Caricare i dati e le informazioni sulla patente di guida sul portale.
Fase 5	Programmare la formazione dei conducenti con la Formazione dei conducenti del punto di consegna.
Fase 6	Contattare la Sicurezza della propria stazione per far stampare e consegnare il badge del conducente prima del suo primo giorno.
Fase 7	Una volta che tutte le fasi sono stati completate nella lista di controllo "Procedura di onboarding dei DA", il candidato passa allo stato "attivo".

Per completare tutte le fasi della procedura di onboarding dei primi conducenti, si verrà affiancati da un DSP esistente. Contattare il proprio responsabile clienti per maggiori dettagli e per ricevere un ulteriore supporto.

Migliori pratiche

Se un candidato non è in grado di accedere al portale dopo aver ricevuto la email iniziale creata con la procedura di onboarding, si deve provare a chiedergli di creare una nuova e-mail e di iniziare nuovamente la procedura di onboarding. Spesso, se un indirizzo e-mail è già presente nel sistema Amazon, il sistema impedirà al candidato di utilizzarlo. La soluzione alternativa indicata in precedenza è molto più veloce (questione di minuti) che ricevere il supporto tecnico di Amazon per cercare di risolvere il problema (giorni).

3.3.2 Badge

Durante il processo di onboarding, il nuovo conducente dovrà caricare una foto. Questa foto sarà utilizzata per la creazione di un badge per il conducente. Contattate il responsabile portafoglio clienti per istruzioni su come ottenere i badge stampati presso la stazione. **Tutti i conducenti avranno bisogno di un badge per entrare nella stazione di consegna.**

La foto dovrebbe comprendere solo la testa e le spalle del conducente, senza il cappello e gli occhiali da sole.

Per consentire ai nostri clienti e conducenti di identificare facilmente i conducenti, chiediamo che gli ultimi indossino sempre un badge identificativo ben visibile mentre forniscono servizi previsti dal contratto Amazon. Il badge può essere indossato solo nei seguenti modi approvati:

- Cordino
- Cordino con fodera in plastica
- Clip
- Clip con cordoncino
- Tasca sulla manica con inserto

Segnalare immediatamente i badge smarriti o rubati alla direzione della stazione di consegna. Dopo aver denunciato lo smarrimento o il furto di un badge, è necessario fornire ai conducenti un badge sostitutivo o temporaneo.

Se uno dei conducenti dovesse smettere di lavorare, è necessario ritirare immediatamente il suo badge identificativo rilasciato da Amazon e restituirlo alla stazione.



Politica

- I badge identificativi per accedere al sito non devono essere condivisi, presi in prestito o dati a persone terze.
- Non è permesso entrare nelle strutture di Amazon seguendo qualcuno senza scannerizzare il proprio badge assegnato.
- I badge devono essere conservati in un luogo sicuro quando non vengono utilizzati.
- I badge devono sempre essere tenuti in vista durante il lavoro e non devono mai essere lasciati incustoditi in una stazione di consegna o fuori sede.

3.3.3 Domande frequenti sui badge

D: Dove deve ritirare il badge il DA?

R: Il badge sarà consegnato alla fine del corso di formazione per i conducenti.

D: Come è possibile inviare una foto per il badge?

R: La foto del conducente viene caricata come parte del processo di onboarding.

3.3.4 Stato del conducente

I conducenti attraverseranno varie fasi nel Portale per DSP. Le fasi iniziano nel momento in cui si inizia il processo di onboarding e terminano non appena cessano le attività presso l'azienda. Il grafico sottostante fornisce una panoramica semplice e le regole applicabili ai vari stati.

Stato	Definizione
Onboarding	Il conducente candidato ha accettato l'invito al Portale per DSP ma non ha completato tutte le procedure di onboarding.
In attesa	Il conducente candidato si trova in fase di controllo dei precedenti penali in attesa di risultato.
Attivo	Il DA che ha completato tutte le operazioni di onboarding e ha consegnato un pacco negli ultimi 14 giorni (a meno che il DA non sia nuovo e non abbia ancora consegnato un pacco).

Inattivo	DA (non nuovo) che ha completato tutte le operazioni di onboarding ma non ha consegnato un pacco negli ultimi 14-27 giorni.
Smontato	Il DA ha completato tutte le operazioni di onboarding, ma è stato rimosso dal Portale per DSP o non ha consegnato un pacco negli ultimi 28 giorni.

Assunto

I conducenti che hanno completato tutte e 13 le fasi di onboarding saranno indicati come attivi. Fino al completamento di tutte le fasi, il conducente rimarrà con lo stato "Onboarding".

Attivo

Un conducente che si trova nello stato attivo è pienamente assunto e viene attivato sul Portale per DSP. Un conducente attivo è autorizzato a consegnare pacchi ai clienti Amazon.

Inattivo

Un conducente attivo diventa inattivo se non gli è stato pianificato un percorso per 14 giorni consecutivi. È impossibile inserire un conducente inattivo su un tragitto. Quando un conducente diventa inattivo, verrà inviata una notifica via e-mail per informare il titolare. Un proprietario può sostituire un conducente inattivo con uno attivo utilizzando la pagina Riepilogo informazioni personali nel Portale per DSP. È necessario assegnare un percorso ai conducenti spostati dallo stato inattivo a quello attivo lo stesso giorno del cambio di stato. Se non gli viene assegnato un percorso, il sistema riporterà il conducente nello stato inattivo durante la notte.

3.4 Puntualità del conducente

Puntualità del conducente

È responsabilità dell'azienda gestire gli orari di lavoro dei conducenti. Amazon fornirà gli strumenti necessari, tra cui Cortex, per fornire visibilità allo stato del conducente in viaggio.

Note della revisione: puntualità del conducente	
	<p>Metodo per il controllo della puntualità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eliminare le registrazioni degli orari cartacee e investire in un orologio marcatempo elettronico. I documenti cartacei si possono perdere, distruggere o modificare facilmente. Tuttavia, se si utilizzano registri cartacei, questi dovrebbero registrare accuratamente tutti gli orari lavorativi e non lavorativi, comprese le pause pranzo. • Tenere un registro di qualsiasi modifica dell'orario e, come prassi migliore, ottenere l'autorizzazione del conducente (firma) quando si apportano modifiche al suo registro dell'orario. Precisione delle registrazioni dell'orario • Assicurarsi che i conducenti comprendano che non possono lavorare al di fuori dell'orario di lavoro. Vietare i conducenti di iniziare a lavorare fino a che non timbrano il cartellino. • Implementare un modulo di autorizzazione che i conducenti possono compilare e firmare quando non riescono a timbrare il cartellino di entrata o di uscita. • Richiedere ai conducenti di approvare le registrazioni degli orari alla fine di ogni settimana/periodo di pagamento per confermarne l'esattezza. • Svolgere verifiche per garantire che i conducenti certifichino le registrazioni dell'orario.
Deduzioni automatiche	<ul style="list-style-type: none"> • A causa dei rischi di contenzioso, eliminare la prassi delle deduzioni automatiche e richiedere ai conducenti di registrare le pause pranzo.
Arrotondamento	<ul style="list-style-type: none"> • Per ridurre al minimo il rischio legale, considerare la possibilità di pagare i conducenti per timbro/minuto e di non utilizzare gli arrotondamenti.

3.5 Formazione per i conducenti

Nell'ambito della procedura di onboarding dei DA di Amazon, i conducenti sono tenuti a completare una formazione di 2 giorni fornita da Amazon dopo aver terminato la procedura di onboarding. Poiché la formazione richiesta potrebbe non coprire tutte le situazioni che i conducenti possono incontrare, Amazon raccomanda di fornire ai conducenti una formazione supplementare. È estremamente importante fornire ai nuovi conducenti istruzioni pratiche per la guida e la retromarcia di un furgone a grandezza naturale. Molti nuovi conducenti hanno incidenti all'inizio della loro carriera a causa di una mancata comprensione delle dimensioni del veicolo che stanno guidando. Inoltre, trascorrere del tempo insieme a un DA esperto (l'accompagnamento descritto più avanti) aiuterà il nuovo conducente a comprendere il buon senso e le funzioni richieste per la consegna di un pacco. Tra queste vi è la possibilità di determinare se un luogo è sicuro per lasciare un pacco, conoscere il metodo e il momento migliore per contattare un cliente, parcheggiare e ricordarsi di rimuovere le chiavi da un furgone parcheggiato, nonché altre funzioni chiave.

3.5.1 Formazione richiesta

2 giorni di formazione di Amazon

Amazon ha lanciato un programma di formazione di 2 giorni per tutti i nuovi conducenti nel 2018. I titolari di aziende DSP dovranno programmare la formazione dei nuovi conducenti per poter partecipare e superare questa formazione prima di consentire loro di consegnare i pacchi autonomamente. Sarà necessario partecipare a una sessione di formazione aggiuntiva di 1-2 ore sui veicoli elettrici se intende utilizzare questi veicoli. In qualità di azienda che si occupa dei conducenti, è necessario pagarli durante questi giorni di formazione.

3.5.2 Formazione supplementare volontaria

Amazon fornirà la formazione necessaria ai conducenti in base al loro ruolo. È possibile fornire qualsiasi formazione supplementare ritenuta utile per il conducente. Alcune aree, che potrebbero essere utili, sono:

- Procedura di consegna
- Sicurezza
- Percorso ad ostacoli con pacchi
- Guida del furgone
- Accompagnamento
- Servizio clienti
- Metriche di consegna
- Retraining

3.5.2.1 Processo di consegna: manuale di formazione DA

Anche se la formazione di 2 giorni fornisce informazioni sulla maggior parte delle cose che è necessario conoscere per il processo di consegna, è importante che i conducenti abbiano una piena comprensione di tutto ciò che contribuisce ad una consegna di successo.

Informazioni sull'applicazione Amazon Delivery App

Ogni giorno, i conducenti vedranno le domande del sondaggio nell'app Amazon Delivery una volta che si avviano al termine dei loro percorsi. Le risposte dei conducenti a queste domande aiuteranno Amazon a determinare le modalità per migliorare l'esperienza di guida e di consegna per tutti i conducenti. I conducenti non sono tenuti a rispondere; tuttavia, se lo fanno, le loro risposte saranno riservate e nessuno nella stazione o DSP vedrà le risposte.

Argomenti di conversazione per i conducenti con domande:

- Sarà possibile visualizzare una domanda al giorno nell'app Amazon Delivery alla fine del proprio percorso. Amazon ha lanciato questo strumento poiché desidera che il feedback aiuti a dare priorità alle iniziative e a determinare le modalità per migliorare l'esperienza in stazione e di consegna per tutti i conducenti.
- La vostra risposta individuale è confidenziale. Nessuno a livello nella stazione o DSP visualizzerà le vostre risposte individuali. Pertanto, vi preghiamo di essere onesti nelle vostre risposte.
- Senza risposte oneste e complete, Amazon non può sapere quali aree funzionano bene e quali necessitano di miglioramenti.

La risposta alla domanda non dovrebbe richiedere più di 30 secondi di tempo al giorno.

3.5.2.2 Sicurezza

Presso la stazione di consegna, la sicurezza è una priorità assoluta. È importante assicurarsi che i conducenti seguano le linee guida per la sicurezza nella stazione e su strada. Si consiglia di fornire una copia del manuale di sicurezza a ciascuno dei conducenti in modo da poterne consultare il contenuto in qualsiasi momento.

Gli argomenti includono:

- Sicurezza nella stazione
- Sicurezza su strada
- Sicurezza della consegna in condizioni di buio
- Sicurezza invernale

3.5.2.3 Guida del furgone

Molti conducenti potrebbero non aver mai guidato un furgone. Prima di mandare in viaggio un nuovo DA, è opportuno accompagnararlo a fare un giro di prova per verificare le sue capacità o per insegnargli nuove abilità di guida di cui ha bisogno per guidare un grosso furgone.

Alcune aree su cui concentrarsi sono:

- Il raggio di sterzata del furgone, in quanto è diverso da quello di un'autovettura.
- Uso corretto degli specchietti retrovisori laterali. Non c'è uno specchietto retrovisore.
- Cose da sapere quando si fa retromarcia con un furgone e si entra in un parcheggio o in un vialetto. Se applicabile, comprendere le differenze tra la guida di un veicolo con motore a combustione interna e un veicolo elettrico.

3.5.2.4 Accompagnamento

Il modo migliore per imparare a consegnare i pacchi di Amazon è fare pratica. La maggior parte dei titolari ha un nuovo conducente con un esperto DA per il primo giorno di lavoro. Il nuovo conducente sarà in grado di imparare dalle buone abitudini e strategie dell'esperto DA, comprese le buone capacità di guida, il posizionamento dei pacchi, il servizio clienti, l'organizzazione del pacchetto (all'interno del furgone), l'uso del dispositivo di consegna Amazon, le pratiche di sicurezza, l'accesso all'appartamento e altre consegne complesse.

È importante scegliere correttamente i propri conducenti addetti alla formazione. Assicurarsi di aver completato un viaggio insieme ai conducenti selezionati per assicurarsi che siano dimostrando le migliori pratiche durante le consegne e che siano quindi pronti a trasmettere queste qualità ai tirocinanti.

Al termine del viaggio, il tirocinante dovrebbe aver avuto la possibilità di localizzare i pacchi da solo, gestire l'applicazione Amazon Delivery per tutti i tipi di consegne e completare le consegne in tutti i tipi di proprietà. L'obiettivo a fine giornata è che il DA addetto alla formazione fornisca un feedback sul tirocinante.

1. Il tirocinante è pronto per un percorso di apprendimento da solo domani?
2. Il tirocinante ha bisogno di un altro giorno di formazione per capire meglio il processo?
3. Il tirocinante fa fatica ad afferrare i concetti della posizione e probabilmente non è un buon candidato per il ruolo di conducente?

3.5.2.5 Formazione Servizio Clienti

Un buon servizio clienti è fondamentale per il successo a lungo termine dell'azienda. Non assumere il ruolo di conducenti con una consapevolezza di come fornire un ottimo servizio al cliente. Anche se alcuni possono, è estremamente importante assicurarsi che tutti gli autisti abbiano un'attenzione particolare al servizio clienti.

I conducenti interagiscono con i clienti ogni giorno durante la consegna dei pacchi. Un sorriso e un "ciao" faranno sempre la differenza per avere un cliente soddisfatto. Durante molte consegne, un DA non interagirà con un altro umano. In questi casi, il DA lavora a testa bassa e si muove rapidamente durante la consegna dei pacchi. Se il DA incontra una persona durante questa routine, è saggio rallentare, sorridere e salutare il cliente. Consegnare il pacco e ringraziare il cliente per l'attività che svolge.

Molti aspetti del servizio clienti saranno trattati anche durante i moduli di formazione del DA.

I conducenti possono trascorrere fino a un'ora della loro giornata in stazione. Spesso c'è un'interazione con il team operativo della stazione quando parcheggiano nel parcheggio, durante i briefing, durante il carico, la guida e il ritorno alla stazione e durante la preparazione per le consegne. È fondamentale insegnare ai conducenti ad essere cortesi e rispettosì nei confronti del team operativo e degli altri DSP e dei loro conducenti in stazione. Un comportamento irrispettoso da parte di un DA non è accettabile e il team operativo ha l'autorità di chiedere al DA di lasciare la stazione per una miriade di ragioni, tra cui il linguaggio scorretto o le pratiche non sicure. I conducenti non devono essere amici del team operativo e non devono nemmeno sorridere al team, basta essere rispettosì e cortesi.

3.5.2.6 Riqualificazione

Con il passare del tempo può essere necessario che i conducenti facciano un ripasso del processo di consegna. È raccomandabile fare retraining occasionalmente i conducenti.

Si prenda in considerazione la possibilità di fare un giro con i conducenti dopo un mese in postazione per aggiornare i requisiti più importanti del DA e verificare che non stiano prendendo scorciatoie improprie.

Migliori pratiche

In qualità di titolare di azienda, è bene organizzare un giro di accompagnamento una volta alla settimana. Questa è una grande opportunità per vedere come stanno andando i nuovi conducenti e fornire una formazione continua. Con conducenti esperti, è possibile imparare nuovi trucchi del mestiere facendo un giro di accompagnamento. Questi trucchi del mestiere possono essere aggiunti alla formazione da neo-conducente.

3.6 Crescita del conducente

I DSP di Amazon operano 7 giorni alla settimana, 52 settimane all'anno, e ci sono molte responsabilità giornaliere e settimanali che devono essere gestite dal proprietario. Ci sono molte opzioni per aiutare a gestire le attività, tra cui coinvolgere i conducenti per gestire alcune delle vostre attività non legate alla consegna o premiare gli autisti più efficienti offrendo loro ore aggiuntive per svolgere attività non legate alla consegna.

Come nuovo proprietario che cerca di far crescere la propria attività, è importante formare un team che possa aiutare a raggiungere gli obiettivi. Tra le varie opzioni vi è quella di selezionare i conducenti che mostrano un talento eccezionale in aree che possono aiutare l'azienda e promuoverli al ruolo di responsabile dei conducenti. La formazione dei conducenti per questi e altri ruoli permetterà di autorizzare di assentarsi dall'attività per un giorno o due, una volta che il lavoro procederà senza intoppi.

I responsabili (dei) conducenti possono ricoprire questi e altri ruoli:

- 1) Svolgere colloqui con i nuovi conducenti. Permettere loro di acquisire conoscenze affiancando la persona durante i colloqui.
- 2) Addestrare nuovi conducenti. Insegnare le tecniche di consegna durante una corsa in cui accompagnano il nuovo assunto. Richiedere a un responsabile (dei) conducenti di certificare che il nuovo conducente è pronto per svolgere il lavoro da solo prima di pianificare il primo percorso di formazione del nuovo conducente.
- 3) Formare nuovamente i conducenti che fanno fatica a completare i loro percorsi.
- 4) Gestire autonomamente il proprio lavoro e una squadra di conducenti. Controllare che tutti i conducenti procedano sulle loro rotte e coordinare i recuperi all'interno della squadra, se necessario.
- 5) Arrivare in anticipo e organizzare la partenza dei conducenti (gestire le risorse e il carico) quando non si è in grado di essere presente al momento del carico.
- 6) Restare fino a tardi per accogliere e far partire i conducenti in ritardo alla fine della giornata per il ritorno alla stazione.
- 7) Gestire l'intera operazione quando il proprietario è assente per la giornata. Il responsabile (dei) conducenti dovrà essere formato su tutti gli aspetti della gestione delle operazioni.
- 8) Gestire la pulizia dei veicoli.
- 9) Stare al passo con la manutenzione ordinaria della vostra flotta.

3.7 Ulteriori modifiche allo stato del conducente

3.7.1 Offboarding dei conducenti

Un conducente che lascia l'azienda viene rimosso in modo permanente dall'accesso al sistema. La persona non sarà più inclusa nella pianificazione dei percorsi e non potrà più accedere al sistema attraverso l'applicazione Amazon Delivery.

3.7.2 Passaggi per attivare un conducente inattivo

1. Accedere a <https://logistics.amazon.it>
2. Fare clic su "Setup" nel menu.
3. Fare clic su "Associates" nel menu.
4. Fare clic sul nome del DA.

5. Fare clic sul pulsante "Activate" nella pagina di riepilogo delle informazioni personali.
6. Fare clic su "Activate Associate" nella finestra pop-up. Un messaggio di conferma, "Lo stato dell'associato è stato impostato su attivo", verrà visualizzato in cima alla pagina.
7. Fare clic su "Close."

3.7.3 Passaggi per l'offboarding di un conducente

1. Si verifica automaticamente per i conducenti a cui non viene assegnato un percorso per 28 giorni.
2. Se necessario, il vostro team di gestione degli account può anche impostare manualmente l'offboarding di un conducente.
3. Si consiglia di mantenere l'offboarding automatico attivato per tutti i conducenti.

3.8 Turnazione dei conducenti

L'impegno del conducente è un processo continuo che deve essere affrontato ogni settimana. Trovare un buon equilibrio tra troppi e troppo pochi conducenti aiuterà a ridurre lo stress creato da 1) non avere abbastanza conducenti per coprire tutti i percorsi e 2) avere buoni conducenti che non riescono ad avere abbastanza percorsi e alla fine lasciano l'azienda.

I conducenti possono scegliere di non offrire più i loro servizi senza preavviso. Pertanto, è necessario essere preparati pianificando conducenti di riserva su base giornaliera e la migliore pratica è quella di pianificare più conducenti di quelli effettivamente necessari. Mantenere un flusso continuo di conducenti in fase di colloquio e revisione. È possibile gestire un numero eccessivo di conducenti premiando i conducenti migliori (migliori metriche e affidabilità) con giorni di lavoro aggiuntivi ogni settimana e ridurre i giorni per i conducenti che richiedono più di un importo accettabile per l'azienda.

3.8.1 Buone pratiche per ridurre il logoramento

I conducenti altamente impegnati comprendono, sono appassionati e credono negli obiettivi e nelle missioni della loro organizzazione. I conducenti altamente impegnati vedono una linea diretta tra il successo della loro organizzazione e il loro successo. I conducenti altamente impegnati hanno una migliore sicurezza, offrono un lavoro di qualità superiore, sono più produttivi, contribuiscono con uno sforzo più discreto e hanno migliori tassi di partecipazione e di logoramento. Gli studi hanno costantemente dimostrato che investire tempo, energia e attenzione per coinvolgere gli automobilisti paga enormemente. Anche se ci sono molti percorsi e strategie per coinvolgere la propria forza lavoro, ecco alcune buone pratiche suggerite.

Impostare una cultura aziendale positiva

I titolari dell'azienda dovrebbero fare uno sforzo mirato per creare e mantenere una cultura in cui i conducenti si sentano valorizzati e siano una parte fondamentale del successo dell'azienda. Stabilire un'identità per la propria organizzazione e incentrare le proprie comunicazioni su tale identità. Il comportamento, le parole, gli oggetti che vengono misurati, gli argomenti comunicati e su cosa viene concentrato il proprio tempo e quello dei conducenti sono cose che verranno notate ogni giorno. Nessuno può essere perfetto, ma i conducenti prenderanno spunto dall'azienda. Alla fine, bisognerebbe fare tutto il possibile per generare e mantenere il fervore, l'entusiasmo, la fiducia e l'ottimismo nella cultura dell'organizzazione.

Domande da porre all'inizio di questo viaggio e durante tutta l'esperienza come leader:

La sicurezza e il benessere dei conducenti sono la vostra priorità?

Siete ottimisti, positivi ed energici?

Dimostrate compassione e intelligenza emotiva?

Vi comportate da modello da seguire su come insistere con dignità di fronte a difficoltà impreviste?

Aiutate gli altri che si sentono abbattuti o sopraffatti?

Vi impegnate a eliminare gli ostacoli che impediscono ai conducenti di raggiungere il successo?

Ascoltate e prestate attenzione alle cose giuste?

Vi interessate personalmente alla vita dei conducenti?

Festeggiate i successi, sia grandi che piccoli, e suscitare un senso di orgoglio quando fate la cosa giusta?

I proprietari devono essere visibili e conoscere ogni conducente. Quando i conducenti provano un legame personale con il proprietario, tendono a sentirsi più coinvolti, il che può portare a un minore affaticamento e a prestazioni più elevate. I proprietari e gli altri conducenti di supporto (responsabile (dei) conducenti) devono essere avvicinabili, amichevoli, ascoltare il feedback dei conducenti e, soprattutto, apprezzare ogni conducente come cliente.

Presentazione realistica del lavoro

I conducenti che comprendono fin dall'inizio le sfide che il ruolo comporta hanno maggiori probabilità di superare le difficoltà iniziali per imparare ad essere un conducente di successo. È necessario fornire una visione il più completa e realistica possibile degli effetti fisici legati al ruolo. I conducenti devono essere consapevoli dei loro orari specifici e delle ore e dei giorni di lavoro. I conducenti devono comprendere le aspettative e gli obiettivi del servizio quotidiano e come verranno misurate le loro prestazioni. I conducenti devono imparare quanto sia importante soddisfare le aspettative dei clienti per Amazon e per l'azienda. I conducenti devono capire che il loro aspetto, l'igiene e le interazioni con il pubblico e con i clienti di Amazon sono elementi chiave per avere successo.

Orientamento

I conducenti dovrebbero seguire un percorso di orientamento informativo, dettagliato e stimolante. I nuovi conducenti devono sapere fin dal primo giorno come saranno pagati, a chi rivolgersi per chiedere aiuto, quali sono le politiche aziendali e quali sono i giorni e gli orari di lavoro. Devono essere in grado di trovare queste informazioni in un secondo momento in un manuale per i conducenti che viene distribuito a tutti i nuovi conducenti.

Esattezza dei pagamenti

Capire le basi fin dall'inizio è importante. I DSP con i tassi di abbandono più bassi garantiscono tipicamente quanto segue: (1) i pagamenti, gli incentivi e i bonus sono semplici da spiegare e da capire, e la fattura mostra chiaramente le ore di lavoro prestate (ore regolari, ore ad-hoc) e le tariffe unitarie; (2) già dal primo giorno, tutti i conducenti sanno esattamente come e quando saranno pagati; e (3) esiste un meccanismo di feedback definito che consente al DSP di conoscere e risolvere immediatamente le discrepanze retributive.

Stabilire cicli di feedback

Ogni conducente vuole sentirsi importante e sapere di essere ascoltato. Per quanto possibile, offrire ai conducenti l'opportunità di esprimere le proprie opinioni, fornire un feedback o suggerire miglioramenti. Tutti questi elementi che possono essere definiti come cicli di feedback. Può trattarsi di una conversazione quotidiana prima o dopo le riunioni, di un numero di telefono da chiamare quando si è in viaggio, o di un indirizzo e-mail per segnalare e identificare i problemi. Identificare canali specifici che i conducenti devono seguire se vogliono contattare l'azienda, e assicurarsi di gestire questi canali con attenzione. Se i conducenti sentono di essere ascoltati, sostenuti e che agite in base ai loro suggerimenti, saranno più coinvolti e produttivi.

3.9 Manuale del conducente

Si consiglia di avere un manuale per i conducenti. Questo manuale dovrebbe essere creato dalla vostra azienda o con l'assistenza del vostro consulente legale. Un po' di questo tempo dovrebbe essere utilizzato per creare il manuale del conducente.

Di seguito sono riportati alcuni esempi di argomenti/titoli da considerare per i vari capitoli. Si consiglia di consultare il proprio avvocato per determinare l'esatto contenuto da utilizzare nel manuale.

Benvenuti | Codice Etico | Suggerimenti per diventare un ottimo
conducente | Dichiarazione sulle pari opportunità | Anti-discriminazione | Riservatezza |
Programma di formazione | Documentazione di abilità al lavoro | Periodo di pagamento | Trattenute |

Carte aziendali carburante | Regole di condotta
| Registro delle violazioni al codice della strada | Uso di veicoli aziendali | Sicurezza | Politica in materia
di droga e alcol | Politica contro la violenza | Riconoscimento di ricezione e revisione

3.10 Impostare le credenziali del rappresentante DSP (non conducente)

Se si decide di assumere una persona che non guida e si desidera che abbia accesso al portale per DSP, è necessario impostare un profilo nel portale. Sarà necessario completare il controllo dei precedenti penali di cui sopra e poi seguire i passi sotto descritti per completare questo processo.

3.10.1 Impostare il profilo del responsabile nel Portale per DSP

Tutti i rappresentanti del DSP devono disporre di credenziali di accesso individuali al Portale per DSP. È possibile aggiungere un responsabile, modificare il ruolo di responsabile e eseguire l'offboarding un responsabile.

Ogni ruolo del responsabile fornisce l'accesso a specifiche funzioni all'interno del Portale per DSP.

Responsabile clienti (titolare di azienda): Un responsabile clienti avrà lo stesso accesso del titolare di azienda DSP. Potrà accedere a tutti i menu e alle informazioni e aggiungere ruoli di amministratore.

Supervisore delle operazioni (titolare di azienda, responsabile): Un supervisore delle operazioni avrà la capacità di:

- Visualizzare il lavoro pianificato, modificare la pianificazione predefinita per gli orari operativi e i conducenti, pianificare i conducenti per l'assegnazione dei percorsi e aggiornare le assegnazioni dei percorsi nell'interfaccia utente di pianificazione.

- Conducenti che hanno effettuato l'onboarding.
- Vedere i lavori confermati nel WST e presentare le richieste di modifica, se necessario.
- Esaminare il reporting nelle metriche di prestazione, come il titolare di azienda DSP.

Responsabile finanziario (contabilità): Un responsabile finanziario avrà la capacità di:

- Visualizzare il lavoro pianificato, modificare la pianificazione predefinita per gli orari di funzionamento e i conducenti, pianificare i conducenti per l'assegnazione dei percorsi e aggiornare le assegnazioni dei percorsi nell'interfaccia utente di pianificazione.
- Vedere i lavori confermati nel WST e presentare le richieste di modifica, se necessario.
- Accedere alle fatture nell'interfaccia utente per i pagamenti.
- Visualizzare, contestare e/o accettare fatture nell'interfaccia utente di pagamento.
- Visualizzare e/o aggiungere aree di servizio.

SOP: Aggiungi un responsabile

1. Accedere al portale per DSP all'indirizzo <https://logistics.amazon.it>.

2. Dal menu Setup, fare clic su "Responsabile".

Name	Email
presnell+team@amazon.com	
balajivr+mgr5@amazon.com	
dvinod+101@amazon.com	
kricha.kavi@gmail.com	

3. Fare clic su "Aggiungi responsabile" nell'angolo in alto a destra della pagina.

4. Nella casella Informazioni personali, inserire l'indirizzo e-mail del responsabile, quindi fare clic su "Avanti".

Personal Information

Email*

abc@example.com

Retype Email *

abc@example.com

CANCEL

NEXT

Nota: Gli utenti invitati devono avere un account Amazon attivo per poter accettare l'invito e attivare il loro account di amministratore. Possono utilizzare i loro conti esistenti, oppure possono creare uno nuovo.

5. Nella casella Assegnare il ruolo:

- Selezionare il ruolo corrispondente dall'elenco.
- Verificare i dettagli del ruolo assegnato.
- Fare clic su "Send Invitation."

Nota: Un'e-mail verrà inviata automaticamente all'indirizzo e-mail fornito nella finestra pop-up delle informazioni personali e chiederà all'utente di accedere al suo account Amazon e di accettare l'invito al ruolo assegnato. Se un utente non è in possesso di un account Amazon, gli verrà richiesto di crearne uno.

L'indirizzo e-mail e la password utilizzati per l'account Amazon saranno i dati di accesso dell'utente al portale per DSP. L'indirizzo e-mail utilizzato per creare l'account Amazon deve corrispondere all'indirizzo e-mail utilizzato per l'invito.

Verrà aperta la pagina dei Responsabili e il messaggio "L'invito è stato inviato con successo" verrà visualizzato in cima alla pagina, e il nome sarà aggiunto nell'elenco dei responsabili.

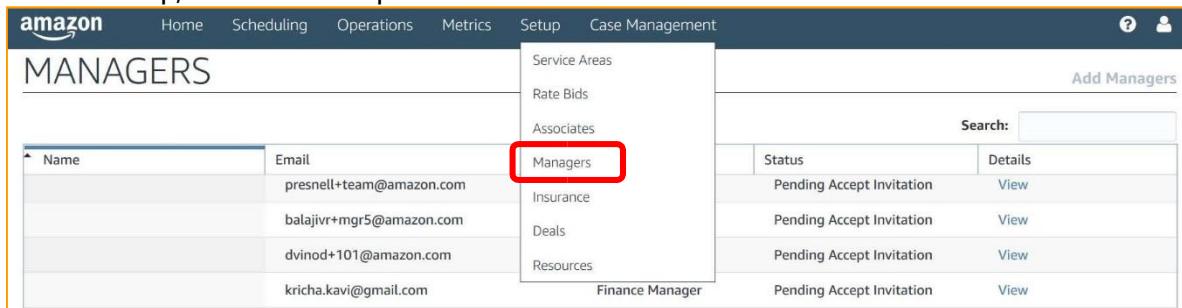
MANAGERS			
Add Managers			
<input type="text" value="Search:"/>			
Name	Email	Role	Status
Vikas Gujjar	vggujjar+3@amazon.com	Account Manager	Active
vggujar Testdsp	vggujjar+testdsp@amazon.com	Account Manager	Active

Nota: Dopo che il nuovo utente avrà accettato l'invito, lo stato passerà da in sospeso ad attivo.

SOP: Modifica il ruolo di responsabile

Potete modificare il ruolo di responsabile per il vostro rappresentante DSP se la persona passa da un ruolo ad un altro nel vostro account DSP. Ad esempio, se un rappresentante DSP passa dal ruolo di responsabile a quello di contabile, è possibile modificare il ruolo nella sezione responsabili da responsabile operazioni a responsabile finanziario. Si possono modificare anche la località e lo stato.

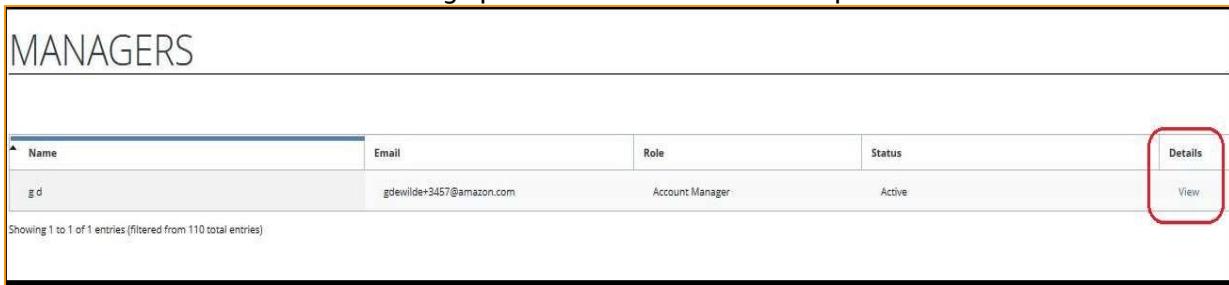
- Dal menu Setup, fare clic su "Responsabile".



The screenshot shows the 'MANAGERS' page with a context menu open over the first row. The 'Managers' option in the menu is highlighted with a red box. The menu also includes other options like Service Areas, Rate Bids, Associates, Insurance, Deals, and Resources.

Name	Email	Role	Status	Details
presnell+team@amazon.com			Pending Accept Invitation	View
balajivr+mgr5@amazon.com			Pending Accept Invitation	View
dvinod+101@amazon.com			Pending Accept Invitation	View
kricha.kavi@gmail.com		Finance Manager	Pending Accept Invitation	View

- Fare clic su "View" nella colonna dettagli per modificare il ruolo del responsabile.



The screenshot shows the 'MANAGERS' page with a single entry. The 'Details' link in the last column is highlighted with a red box.

Name	Email	Role	Status	Details
gd	gdewilde+3457@amazon.com	Account Manager	Active	View

Showing 1 to 1 of 1 entries (filtered from 110 total entries)

3. Nella pagina di riepilogo delle informazioni personali, fare clic su "Modifica".

The screenshot shows a user profile summary for 'g d'. The 'Role' field is set to 'Account Manager - Active'. A red box highlights the 'Edit' button next to the role name. Below the role, there is a 'Remove role' link.

4. Selezionare un ruolo dal menu a tendina per modificare il ruolo del responsabile, quindi fare clic su "Invia".

The screenshot shows the 'Personal Info Summary' page again. In the 'Assign Role' section, a dropdown menu is open, showing options: 'Select a role', 'Operations Supervisor', 'Finance Manager', and 'Account Manager'. The 'Account Manager' option is highlighted with a red box. The 'SUBMIT' button at the bottom right is also highlighted with a red box.

Nota: Sotto la scheda "Stato", accanto a "Dettagli", si trova un elenco di autorizzazioni. Questo elenco di autorizzazioni mostra tutti i permessi e gli accessi concessi all'amministratore in base al nuovo ruolo.

SOP: Disattivare un manager

Se il manager non è più un rappresentante dell'account DSP, è necessario disattivare il suo account nel Portale per DSP seguendo la procedura riportata di seguito.

Dopo aver effettuato l'offboarding del rappresentante nel Portale per DSP, è necessario chiedere al proprio responsabile clienti di disattivarlo.

1. Dal menu Setup, fare clic su "Responsabile".

The screenshot shows the 'MANAGERS' list on the left and the 'Setup' menu on the right. The 'Setup' menu has a sub-menu 'Managers' highlighted with a red box. On the right, there is a table titled 'Pending Accept Invitation' with three rows, each with a 'View' link.

2. Fare clic su "Visualizza" sotto la colonna Dettagli per disattivare il manager.

The screenshot shows a single entry in the 'MANAGERS' list. The 'Status' column shows 'Active'. To the right of the row, there is a 'View' button, which is highlighted with a red box.

3. Nella pagina Personal Info Summary, fare clic su "Remove role".

The screenshot shows the 'Personal Info Summary' page. In the 'Role' section, it says 'Role: Account Manager - Active'. Below this, there is a 'Remove role' button, which is highlighted with a red box.

4. Fare clic su "Submit" per effettuare l'offboording del responsabile.

The screenshot shows a confirmation dialog titled 'Remove role'. It contains the message 'Once Confirmed, this user will no longer have access to the role.' At the bottom, there are two buttons: 'CANCEL' and 'SUBMIT', with 'SUBMIT' highlighted with a red box.

CAPITOLO QUATTRO

Piano di espansione

Indice

4.1 Piano di espansione	64
--------------------------------------	-----------

4.1 Piano di espansione

Tutte le aziende partner dei servizi di consegna (DSP) partono con un piano prestabilito di avviamento su 6/7 settimane.

Rimanere in contatto con il business coach e account manager per tutta la fase di avvio. Teneteli al corrente dei vostri progressi, del vostro livello di comfort e del vostro successo nel coinvolgere i conducenti e la formazione.

a. Aggiungere conducenti

Non è mai troppo presto per iniziare a pensare di aggiungere nuovi conducenti. Iniziare con colloqui e procedure di assunzione per i nuovi conducenti almeno due settimane prima del lancio e di ogni fase iniziale. Sono necessari nove o dieci nuovi conducenti per gestire ogni ulteriore gruppo composto da cinque rotte. Molti titolari di azienda DSP coinvolgono più di 10 conducenti per una rampa per far fronte a episodi di affaticamento inaspettati.

b. Soddisfare i livelli di servizio

L'idoneità ad aumentare i percorsi dipende dal fatto che l'azienda soddisfi o meno gli standard minimi di servizio. Questi standard includono i tentativi di consegna, il successo della consegna, le concessioni, le tariffe di partecipazione e altre misure. È importante incontrare il proprio business coach o responsabile clienti e visitare i capitoli sulle politiche e le prestazioni per maggiori informazioni.

c. Comunicare in modo chiaro e frequente

Mettersi in contatto con il proprio business coach o responsabile clienti una settimana prima della data di espansione. L'obiettivo è quello di mantenersi su un percorso di espansione come pianificato. Il business coach o responsabile clienti dovrà confermare che i nuovi percorsi (blocchi) sono aggiunti allo strumento di pianificazione, il team operativo è pronto per la maggiore capacità e non ci sono altri impedimenti per aggiungere i nuovi percorsi.

d. Verificare tutti i veicoli

Se si ricevono veicoli brandizzati, rimanere in contatto con Leaseplan prima della data di espansione. Questo aiuterà a garantire che i furgoni arrivino come previsto. I furgoni dovrebbero arrivare circa sette giorni prima della data di espansione per consentire di prepararli in anticipo.

Probabilmente verranno lanciate nuove rotte lo stesso giorno della settimana. Verificare con il team operativo della propria stazione e con il proprio business coach quale giorno (o quali giorni) della settimana è meglio per il lancio presso la propria stazione

CAPITOLO CINQUE

Configurazione della stazione

Indice

5.1 Stazione di consegna Formazione	67
5.1.1 Processo della stazione di consegna.....	67
5.1.2 Sicurezza della stazione di consegna.....	68
5.1.2.1 Gilet e scarpe di sicurezza.....	68
5.1.2.2 Badge di identificazione Amazon.....	68
5.1.2.3 Entrate e uscite	68
5.1.3 Pericoli alla stazione	69
5.1.3.1 Articoli proibiti	70
5.1.4 Politica anti-molestie sul posto di lavoro.....	70
.....	70
5.1.5 Utilizzo del tabacco	70
5.1.6 Lavorare con Amazon	70
5.2 Visita della stazione	72
5.2.1 Incontrare il personale della stazione.....	72
5.2.2 Informazioni importanti sul lancio	72
5.3 Parcheggio per veicoli	72
5.4 Allestimento dello spazio di lavoro	73
5.4.1 Materiali per l'ufficio	73
5.5 Termini chiave e definizioni utilizzati nelle stazioni di consegna.....	74

5.1 Stazione di consegna Formazione

Gran parte di questo capitolo sarà discusso nel corso della formazione del proprio partner dei servizi di consegna (DSP). Da utilizzare come riferimento per presentare domande dettagliate durante questo periodo di tempo.

5.1.1 Processo della stazione di consegna

Di seguito un riepilogo del flusso di pacchetti su Amazon. Fornisce una semplice panoramica del ciclo del pacco dall'inizio alla fine.

1. Per prima cosa, i pacchi lasciano il Centro di distribuzione o il Centro di smistamento Amazon.
2. Vengono inviati tramite corriere espresso o direttamente alla Stazione di consegna Amazon.
3. Amazon Sortation Associate smista i pacchi in contenitori in base ai tragitti.
4. I pacchi vengono poi caricati sui mezzi di consegna e spediti a ondate per la consegna.
5. Infine, i conducenti (Delivery Associate o DA) si recano al punto di consegna e consegnano i pacchi direttamente ai nostri clienti o in un luogo sicuro nel punto di consegna.

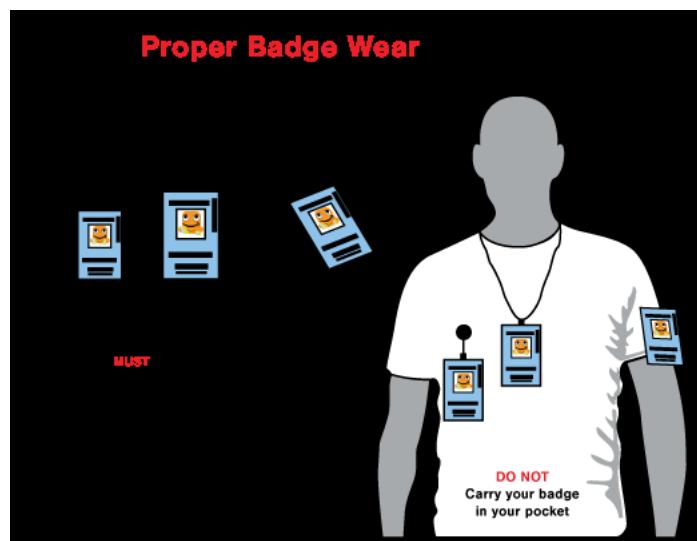


5.1.2 Sicurezza della stazione di consegna

5.1.2.1 Gilet e scarpe di sicurezza

Prima di entrare nella stazione di consegna, è necessario proteggersi con un gilet di sicurezza ad alta visibilità. Il gilet e le scarpe di sicurezza devono essere indossati sullo strato esterno dell'abbigliamento. In questo modo sarà più facile l'individuazione del personale alla stazione e mentre sono fuori a consegnare i pacchi. I gilet e le scarpe di sicurezza devono essere sempre indossati in stazione, anche se non si sta lavorando. I DSP devono fornire a tutti i visitatori, ad esempio a coloro che effettuano i colloqui per la posizione del conducente, un gilet di sicurezza da indossare mentre sono in stazione.

5.1.2.2 Badge di identificazione Amazon



Mentre il gilet rende più facile l'individuazione, il badge aiuta l'identificazione e fornisce l'accesso alle aree sicure dell'edificio Amazon. Per entrare nell'edificio, è necessario utilizzare il badge per aprire porte e tornelli. Non è consentito cedere il proprio badge agli altri, né di farsi seguire. Il badge è a uso esclusivo del dipendente.

È necessario mantenere il badge ben visibile, collocandolo sulla parte esterna dei vestiti, sopra la vita. È possibile attaccare il badge ad un bracciale, a una tasca con clip o a un lacchetto. Se si sceglie di indossare il badge su un lacchetto, utilizzare un lacchetto a strappo per evitare lesioni.

I visitatori devono registrarsi all'ingresso e all'uscita dell'edificio e ricevere all'ingresso un badge per i visitatori. I visitatori devono essere sempre accompagnati in tutta la stazione di consegna.

5.1.2.3 Entrate e uscite

Per entrare e uscire dalla stazione di consegna, è necessario utilizzare sempre le entrate e le uscite indicate dell'edificio, scansionare il badge quando richiesto e non seguire mai nessuno e non utilizzare mai il badge di un'altra persona. Seguire la politica "una sola uscita, una sola entrata".

Le entrate e le uscite indicate sono l'unico mezzo per accedere all'edificio. Non saltare giù dai portelli e non entrare mai dalle porte dei garage aperte, compresi gli ingressi della corsia di marcia.

Le porte delle uscite di emergenza possono essere dotate di allarmi per scoraggiare l'uso non autorizzato. Non puntellare o tenere aperte queste porte, non disattivare gli allarmi delle porte e non utilizzare porte di emergenza qualora non vi sia un'emergenza.

In caso di incendio nella stazione di consegna o di un'altra emergenza in cui è necessario evacuare l'edificio, attenersi alla seguente procedura per un'evacuazione sicura:



1. Non appena si sente l'allarme antincendio, interrompere immediatamente l'attività.
2. Uscire con calma dalla struttura utilizzando l'uscita di emergenza più vicina.
3. Una volta fuori dall'edificio, procedere al punto di raccolta per l'appello. Il simbolo verde indica i punti di raccolta con le frecce che dirigono verso un gruppo di persone.
4. Infine, rimanere al punto di raccolta e attendere ulteriori istruzioni.

5.1.3 Pericoli alla stazione

La stazione di consegna, le aree di sosta, le banchine della stazione e il veicolo hanno tutti il potenziale di creare pericoli per la sicurezza.

Per ridurre al minimo i rischi, prendere ulteriori precauzioni:

1. Indossare sempre scarpe chiuse sulla punta e sul tallone nella stazione di consegna e durante le consegne.
2. Seguire i limiti di velocità impostati, meno di 15 km/h nella stazione di consegna e nel parcheggio della stazione di consegna.
3. Parcheggiare solo nei parcheggi designati. Tutte le altre località sono soggette a traino a spese del titolare di azienda.
4. I fari e le luci di emergenza devono essere accesi ogni volta che un furgone per le consegne è in movimento nella stazione di consegna e/o nel piazzale della stazione di consegna.
5. Il finestrino del conducente deve essere aperto quando il conducente entra nella stazione di consegna.
6. Una volta parcheggiato, il veicolo deve essere spento.
7. Non fare mai retromarcia con il veicolo, a meno che non sia necessario e non sia presente qualcuno che guarda.
8. Fate attenzione alle strisce pedonali della stazione, alle curve strette e ai punti ciechi.

9. Camminare solo nei passaggi pedonali designati ("the green mile"). Non attraversare mai le corsie di marcia attive. Le passerelle sono designate da una linea gialla all'esterno e da una linea blu all'interno.
10. Consumare tutto il cibo e le bevande nella sala ristoro. Al piano della stazione di consegna, che comprende le aree di carico, le aree di preparazione per la spedizione e i banchi di spedizione, è consentita solo l'acqua in contenitori chiusi.
11. Attendere le istruzioni del proprio spedizioniere prima di avviare il veicolo per uscire dalla stazione.
12. Tutti i conducenti seguiranno la segnaletica direzionale designata alla stazione di consegna e ai punti di uscita nel cortile. Ad esempio, se dice di girare solo a sinistra, il conducente gira solo a sinistra.
13. Le cuffie a isolamento sonoro non devono essere indossate nella stazione di consegna o in viaggio.
14. Non stare mai in piedi, sedersi, strisciare sotto o saltare sopra i sistemi di trasporto.

5.1.3.1 Articoli proibiti

Per aumentare ulteriormente la sicurezza della stazione, ci sono articoli e azioni proibite che porteranno all'espulsione dalla stazione. Sono proibiti perché rappresentano un rischio per la sicurezza per se stessi e per gli altri, oppure perché potrebbero causare una distrazione con conseguente rischio di lesioni. Gli oggetti e le azioni vietate includono:

1. Sostanze illegali
2. Telecamere o dispositivi di registrazione
3. Armi da fuoco o munizioni
4. Esplosivi
5. Violenza
6. Telefoni cellulari (tranne che al banco delle spedizioni o nei locali adibiti alla pausa).

5.1.4 Politica anti-molestie sul posto di lavoro

Amazon non tollererà comportamenti inappropriati, incluse la vittimizzazione, le molestie o le

Migliori pratiche

- Attuare una politica antidiscriminazione che debba essere rispettata da tutti i conducenti.
- Disporre di un canale di escalation consolidato e sicuro all'interno dell'azienda che consenta alle persone di denunciare la discriminazione.
- Fornire agli autisti una formazione volta a identificare tutte le forme di discriminazione sul posto di lavoro.

5.1.5 Utilizzo del tabacco

Il fumo e l'utilizzo di tabacco di qualsiasi tipo non sono consentiti all'interno delle strutture di Amazon, in prossimità dei clienti di Amazon o in qualsiasi luogo in cui la legge vigente ne vietи l'uso. Per tabacco si intendono le sigarette, le sigarette elettroniche, il tabacco da masticare e tabacco senza combustione. Non è consentito fumare (sigarette e sigarette elettroniche) all'interno di un'auto o di un furgone che contiene i pacchi di Amazon.

5.1.6 Lavorare con Amazon

È probabile che i conducenti interagiscano con i clienti di Amazon di persona o per telefono. Può anche essere chiesto loro di rilasciare commenti ai media perché possano essere pubblicati. Per evitare l'impressione sbagliata che lavorino o parlino ufficialmente per Amazon, chiediamo loro di chiarire che lavorano direttamente per l'azienda e che non sono dipendenti Amazon. A tal fine,

chiediamo loro di non offrire raccomandazioni o opinioni e di non fare dichiarazioni che possano essere interpretate come dichiarazioni a nome di Amazon. È necessario contattare il proprio responsabile clienti o indirizzare le richieste dei media relative ad Amazon all'ufficio stampa di Amazon.

Migliori pratiche

- Sottolineare l'impegno con la propria azienda.
- È necessario che i conducenti sappiano che devono essere chiari in ogni dichiarazione ai clienti o ai media sul fatto che non sono dipendenti Amazon e che non parlino a nome di Amazon o che non rappresentino Amazon.
- Formare i conducenti a presentarsi ai clienti Amazon. Per esempio, "Ciao, il mio nome è [nome del conducente]. Lavoro per [nome dell'azienda], il fornitore che ha consegnato il vostro pacco Amazon".

5.2 Visita della stazione

5.2.1 Incontrare il personale della stazione

Durante e dopo la formazione, è necessario prepararsi a trascorrere del tempo presso la stazione di consegna domestica. È opportuno cogliere l'occasione per conoscere e interagire con il team operativo di Amazon in tale stazione. È una grande opportunità per iniziare a costruire un rapporto positivo con il personale della stazione. All'avvio dell'attività, è necessario affidarsi al team operativo, che poi si affiderà ai conducenti.

Incontrare i responsabili della stazione e conoscerli. Chiedere informazioni sul loro team e capire quali sono le figure principali della stazione. È importante sapere chi gestisce i percorsi ogni notte nel caso in cui si desideri confermare l'area per i percorsi di apprendimento o discutere altre questioni relative ai percorsi.

5.2.2 Informazioni importanti sul lancio

Durante l'incontro con la direzione della stazione prima dell'inizio, è necessario assicurarsi di rivedere i percorsi (le rotte) e le aree preferite (incluse le aree preferite per i percorsi di apprendimento). Determinare l'ondata programmata (tempo) e la corsia di marcia per la partenza del mattino.

5.3 Parcheggio per veicoli

Veicoli personali

Ogni stazione di consegna dispone di regole e luoghi per il parcheggio del titolare di azienda e dei veicoli dei conducenti. Verificare con il team operativo le regole di parcheggio per la propria stazione di consegna. È fondamentale seguire le regole per il parcheggio dei veicoli personali. I furgoni possono avere un parcheggio assegnato; gli autotreni entrano regolarmente nell'area della stazione di consegna e i loro percorsi non devono essere bloccati. Le auto parcheggiate in luoghi non assegnati sono soggette alla rimozione.

Veicoli per la consegna

Alcune stazioni dispongono di un parcheggio in loco per i veicoli di consegna, mentre altre richiedono un parcheggio all'esterno della sede. Se viene chiesto di parcheggiare all'esterno della sede e la stazione dispone di un parcheggio designato a questo proposito, il team operativo fornirà le indicazioni per parcheggiare e potrà modificare la lunghezza del percorso in base al tempo necessario per arrivare e partire da tale parcheggio. In alcune stazioni di consegna, i DSP sono tenuti a parcheggiare all'esterno della sede. I conducenti possono essere autorizzati a lasciare i veicoli personali nel parcheggio dei furgoni delle consegne all'esterno della sede se li devono utilizzare. Se i furgoni sono parcheggiati alla stazione, ci si deve assicurare che i conducenti parcheggino le loro auto personali nel parcheggio designato per i veicoli dei conducenti.

Nota: Verificare le regole per il parcheggio presso la propria stazione di consegna insieme al team operativo della stazione.

Veicoli elettrici

Alcune delivery stations utilizzeranno veicoli elettrici all'interno della loro flotta e queste avranno aree di ricarica in loco / fuori sede per caricare le batterie di questi veicoli durante la notte. Se stai guidando questo tipo di veicoli, il tuo referente DSP2.0 ti fornirà le indicazioni per scendere, mettere i veicoli in carica durante la notte e raccogliere i veicoli elettrici da queste aree al mattino. I conducenti potrebbero essere autorizzati a lasciare il proprio veicolo personale all'interno di queste aree di ricarica oppure potrebbero essere invitati a lasciare il proprio veicolo personale all'interno di un'area di parcheggio dedicata. In entrambi i casi, i conducenti devono seguire il flusso direzionale durante la guida nelle aree di ricarica e seguire le strisce pedonali dopo aver lasciato e prima di prendere i veicoli elettrici.

5.4 Allestimento dello spazio di lavoro

I DSP sono dotati di uno spazio di lavoro presso la stazione di consegna. L'allestimento varia a seconda della stazione e di solito è composto da una scrivania, una sedia e un armadietto chiudibile a chiave accanto alla scrivania. Tale armadietto può essere utilizzato per rinchiudere i propri oggetti (il laptop, i telefoni, i caricabatterie, le uniformi e tutto ciò che non si desidera lasciare lontano dalla scrivania durante la notte). Per l'armadietto si consiglia di acquistare un lucchetto a combinazione. Un lucchetto a combinazione permette di far aprire l'armadietto da un conducente o da un assistente se non si arriva alla stazione la mattina presto.

5.4.1 Materiali per l'ufficio

Oltre alla scrivania, alle sedie e all'armadietto, la stazione fornirà anche i seguenti materiali come aiuto durante le attività quotidiane:

- Avviso di mancato recapito (We Missed You, WMY). Quando un pacco non può essere consegnato a causa della "mancanza di un luogo sicuro", i conducenti devono lasciare un avviso WMY apposto sulla porta del cliente. Ci si deve assicurare che il conducente riempia gli spazi vuoti sull'avviso di mancato recapito prima di apporlo sulla porta.

Di seguito sono elencati i materiali d'ufficio consigliati da acquistare prima del lancio:

- Computer portatile (da portare durante i corsi di formazione DSP)
- Penne. Ci sarà un bisogno costante di penne e i DA ne avranno bisogno per compilare gli avvisi di mancato recapito oppure per annotare i resi.
- Evidenziatori
- Stampante. Potrebbe essere richiesto di stampare le picklist (liste di prelievo). Si possono anche stampare gli orari, le assegnazioni giornaliere dei furgoni e molto altro ancora.
- Carta per stampante
- Caricabatterie per telefoni portatili. Si deve disporre di un caricabatterie per ogni conducente nel caso in cui il suo dispositivo necessiti di essere ricaricato durante il percorso.
- Le prese multiple per la ricarica di telefoni e i caricabatterie durante la notte devono essere riposti nell'armadietto, mentre i computer portatili, le stampanti e gli altri dispositivi sulla scrivania.
- Cavi del caricabatterie del telefono. Ci si deve assicurare che funzionino con il telefono e il caricabatterie che viene fornito.
- Supporti telefonici per i furgoni. Possono essere utilizzati come supporto per il telefono montato alle prese d'aria del furgone, al cruscotto, al parabrezza (dove consentito dalla legge), o al portabevande. Scegliere un supporto che funzioni al meglio per i conducenti.
- Etichette per le chiavi. Da apporre sulle chiavi del furgone in modo da sapere quale furgone mettono in moto.
- Deposito per le chiavi. Utilizzato per l'accesso giornaliero alle chiavi e un secondo contenitore per le chiavi di riserva.
- Adesivi identificativi dei furgoni. La prassi migliore è quella di apporre un adesivo con una lettera e un numero su ogni furgone. Nei negozi di ferramenta sono disponibili adesivi con un'altezza di 5/8 cm. Applicare questi adesivi sulla parte anteriore e posteriore di ogni furgone appena sopra i paraurti (ad esempio, Sue's Delivery potrebbe contrassegnare i suoi furgoni: SD1, SD2, SD3, ecc.). I conducenti possono trovare facilmente i furgoni a loro assegnati e i veicoli possono essere facilmente identificati quando sono sulla strada.

5.5 Termini chiave e definizioni utilizzati nelle stazioni di consegna

- **Difetti per milione di opportunità (DPMO)** - Parametro standardizzato delle prestazioni calcolato dividendo il numero di pacchi assegnati per il numero di pacchi spediti e moltiplicando tale rapporto per 1.000.000.
- **Consegnato, non ricevuto (DNR)** - Un tipo di concessione che si verifica quando un cliente dichiara di non aver ricevuto il pacco, ma il conducente ha contrassegnato il pacco come consegnato nel software di consegna di Amazon.
- **Delivery Associate (DA)** - Conducente per una società DSP.
- **Eccezioni di consegna** - I vari casi in cui un DA non è in grado di consegnare un pacco al cliente.
- **Impossibilità di accesso (UTA)** - Il DA non può accedere al luogo in cui si trova il cliente.
- **Impossibile trovare l'indirizzo (UTL)** - Il DA non riesce a trovare il luogo in cui si trova il cliente.
- **Nessun luogo sicuro (NSL)** - Il DA non può consegnare il pacco a causa della mancanza di un luogo sicuro nel quale lasciarlo.
- **Attività chiusa (BC)** - Il DA non può consegnare il pacco durante l'orario di chiusura di un'azienda.
- **Tasso di successo delle consegne (DSR)** - Percentuale dei pacchi spediti che sono contrassegnati come consegnati al cliente nell'app Amazon Delivery (Pacchi consegnati/pacchi spediti). Le eccezioni di consegna (UTA, NSL, ecc.) influiscono negativamente su questa statistica.
- **Concessione** - Si verifica quando c'è un rimborso parziale o totale o una sostituzione dell'articolo perché il cliente non ha ricevuto il pacco o il pacco conteneva articoli mancanti o danneggiati.
- **Amazon Delivery App** - App utilizzata da DA e DP per consegnare pacchi ai clienti Amazon.
- **Ritorno alla sede (RTS)** - Processo in cui il DA/rappresentante della società effettua il check out del giorno con il team operativo della stazione, anche quando il DA restituisce i pacchi non consegnati, compresi i pacchi selezionati per errore e le eccezioni di consegna.

CAPITOLO SEI

Programmazione dei conducenti

Indice

6.1 Pianificazione dei conduenti	77
6.1.1 Conduenti di riserva (a chiamata)	77
6.1.2 Esempio di pianificazione.....	77
6.1.3 Cos'è un percorso di 9 ore?	78
6.1.4 Cosa sono i percorsi di apprendimento?	79
6.2 Impostazione della pianificazione predefinita nel sistema di pianificazione del DSP	79
6.2.1 Impostazione dei percorsi e degli orari.....	80
6.2.2 Impostazione degli orari predefiniti per DA	81

6.1 Pianificazione dei conducenti

La pianificazione dei conducenti è un processo in due parti. La prima parte consiste nel capire la disponibilità del conducente (giorni di riposo, giorni preferiti, ecc.) e fonderla con le esigenze dell'azienda per creare un piano settimanale. Questo può essere fatto elettronicamente con i sistemi di pianificazione. La seconda parte consiste nell'inserire il proprio piano nel sistema di pianificazione di Amazon per consentire l'assegnazione dei percorsi ai conducenti.

Pianificazione generale

Il titolare di azienda DSP crea generalmente piani settimanali. È importante che la nuova pianificazione venga creata diversi giorni prima della settimana lavorativa. Molti DSP inviano e spediscono il piano ai loro conducenti entro il mercoledì per la settimana che inizia la domenica successiva.

Piano standard contro piano flessibile

È possibile impostare un piano standard per i conducenti o cambiare i giorni di lavoro ogni settimana (flessibile). Possono essere utilizzate entrambe le opzioni ed è importante far sapere ai conducenti, durante i colloqui, come opera l'azienda.

Con entrambe le opzioni di pianificazione, si dovrebbe chiedere ai conducenti se hanno delle restrizioni che impediscono loro di lavorare in un determinato giorno della settimana. Un piano flessibile rende più facile completare il piano quando i conducenti chiedono dei giorni di ferie, mentre il piano standard permette di utilizzare lo stesso piano settimana dopo settimana con cambiamenti minimi.

6.1.1 Conducenti di riserva (a chiamata)

È probabile che un conducente non si presenti al lavoro la mattina per una serie di motivi. Una buona pratica è quella di avere uno o più conducenti a disposizione ogni giorno per ogni 10 tratte operate.

Ci sono vari modi per pianificare i conducenti a chiamata, come ad esempio stabilire un orario al mattino per essere in contatto e comunicare al conducente se è necessario o altre opzioni secondo le proprie esigenze. È importante notare che potrebbe essere necessario risarcire il conducente di riserva se chiamato alla stazione anche se non c'è bisogno che lavori quel giorno.

Migliori pratiche

Se ci si accorge che i conducenti si mettono con regolarità in malattia, che mancano gli itinerari pianificati senza preavviso o che sono abitualmente in ritardo al lavoro, è da prendere in considerazione la possibilità di ridurre il numero di giorni in cui vengono pianificati ogni settimana fino a quando non cominciano a mostrare il comportamento desiderato.

6.1.2 Esempio di pianificazione

Di seguito è riportato un esempio di pianificazione per una compagnia con 5 rotte(percorsi). Un conducente è di turno ogni giorno, nel caso in cui un conducente di turno non si presenti al lavoro. In questo esempio di pianificazione, nessun conducente è di turno per più di 4 giorni. Con una giornata lavorativa stimata di 10 ore, una pianificazione di 4 giorni equivale a una settimana lavorativa di 40 ore. Non pianificare turni per un conducente per più di 4 giorni alla settimana a meno che non si sia preparati per dei pagamenti ad-hoc quando i conducenti svolgono attività oltre le consuete 40 ore settimanali o si è certi che il conducente terminerà regolarmente il suo percorso più velocemente del previsto. Nell'esempio sottostante, se Frisco deve lavorare il sabato (è di turno), può

maturare un pagamento aggiuntivo ad-hoc (5 giorni di lavoro svolto) e dovrà essere pagato di conseguenza. La stessa situazione vale per Kris di giovedì.

ABC DSP - Weekly Schedule							
	20-May	21-May	22-May	23-May	24-May	25-May	26-May
Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	
Johnny				Johnny	Johnny	Johnny	
	Sally		Sally	Sally			
	Stephen	Stephen			Stephen	Stephen	
Kris	Kris	Kris	Kris				
	Dolly	Dolly					
Anton		Anton	Anton				
	Niki		Niki	Niki			
		Jessica		Jessica	Jessica	Jessica	
Jen						Tammy	Tammy
Fricso			Fricso	Fricso	Fricso		
Total	5	5	5	5	5	5	5
On Call	Niki	Jen	Sally	Dolly	Kris	Anton	Fricso
	6	6	6	6	6	6	6

6.1.3 Cos'è un percorso di 9 ore?

È fondamentale informare agli autisti (durante il colloquio) in merito alla durata della loro giornata tipo. Il percorso ha una durata di 9 ore, che inizia quando il conducente accede alle piazzole di carico e termina quando ritorna alla stazione e viene sottoposto al colloquio di fine giornata. Il tempo di percorrenza previsto non include la pausa pranzo non pagata di 30 minuti, il tragitto e il tempo di attesa per accedere alla zona di carico. Questi elementi possono variare da una stazione di consegna all'altra. Vedere la tabella sehuente per i dettagli (tempo in minuti).

Attività	Percorso di 9 ore	
	Pagato	Non pagato
Pre-briefing		5
Controllo furgone		5
Allestimento del furgone		10
UTR	15	
STEM	35	
Consegna in zona	450	
Pausa pranzo		30
STEM	35	
Debriefing	5	
Totale	540	50

6.1.4 Cosa sono i percorsi di apprendimento?

I percorsi di apprendimento sono un ottimo strumento per i nuovi conducenti. Questi percorsi abbreviati forniscono ai nuovi DA un numero inferiore di pacchi da consegnare e meno fermate da effettuare in modo da poter padroneggiare il processo prima di passare al percorso completo. I percorsi di apprendimento sono generalmente costruiti al 65% o all'85% di un percorso completo. Ad esempio, se un percorso completo è di 540 minuti, un percorso di apprendimento del 65% sarà pianificato per 351 minuti ($540 \times 65\%$).

I percorsi di apprendimento possono essere richiesti dai titolari dell'azienda per i seguenti motivi:

1. Un nuovo conducente sta imparando il sistema.
 - Richiedere il 65% di percorsi di apprendimento per i primi quattro percorsi del conducente.
 - Richiedere l'85% di percorsi di apprendimento per i percorsi 5-8.
2. La stazione sta implementando una nuova griglia di tutti i percorsi e molti dei percorsi aggiornati saranno nuovi. Discutere la portata e la lunghezza dei percorsi di apprendimento con la direzione della propria stazione.

È necessario avvisare il responsabile clienti quando si hanno nuovi conducenti. Il venerdì può inserire nel sistema di pianificazione il numero corretto di percorsi di apprendimento per la settimana successiva. È necessario incontrare il responsabile di turno della mattina per confermare i percorsi di apprendimento per la giornata successiva. Può apportare le modifiche necessarie in base alla pianificazione del nuovo conducente. Assicurarsi di accettare e pianificare tali percorsi con i conducenti corretti in modo che siano inclusi nella pianificazione del percorso. Alcune stazioni richiedono ulteriori informazioni sui DA o sulle date di inizio per pianificare i percorsi di apprendimento. Comunicare con le operazioni della stazione per trovare le informazioni necessarie per la propria stazione.

6.2 Impostazione della pianificazione predefinita nel sistema di pianificazione del DSP

L'interfaccia utente di programmazione consente di assegnare ai conducenti gli orari di servizio in cui prestano servizio di solito, settimana dopo settimana. Se si implementa una pianificazione standard, i conducenti possono godere di una pianificazione prevedibile in cui possono contare sul fatto di lavorare gli stessi giorni ogni settimana. Impostare una pianificazione predefinita per i conducenti permetterà di pianificare la giornata con un solo clic. Probabilmente ci saranno interventi extra e potrebbe essere necessario fare degli aggiustamenti ogni giorno, ma dovrebbero essere minimi. Questo processo è composto da due fasi principali:

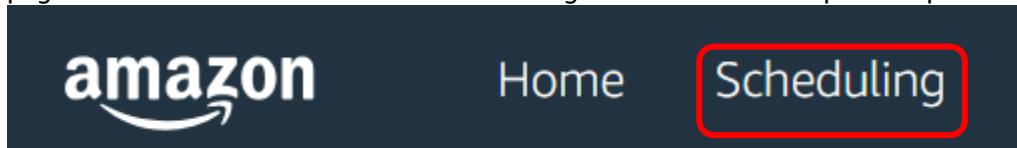
1. **Impostazione degli orari di servizio.** Affinché la programmazione con un solo clic possa essere effettuata con i DA corretti per il periodo, la durata e gli orari di inizio dovranno avvicinarsi a quelli programmati per l'azienda.
2. **Assegnare i DA ai tipici orari di servizio in cui lavorano.** Questo permette di gestire le pianificazioni dei DA direttamente nello strumento, eliminando il dispendioso lavoro con i fogli di calcolo che potrebbe essere fatto con lo stesso obiettivo. Questa assegnazione dei DA agli orari di servizio consente una programmazione con un solo clic che dovrebbe far risparmiare tempo e fatica, in quanto si deve solo apportare lievi modifiche alla programmazione predefinita per le didascalie e le modifiche giornaliere.

Migliori pratiche

Il programma predefinito deve essere impostato la settimana precedente alle prime consegne. Ogni volta che si effettua la procedura di onboarding per un nuovo conducente, si deve riservare del tempo per impostare il relativo programma predefinito.

6.2.1 Impostazione dei percorsi e degli orari

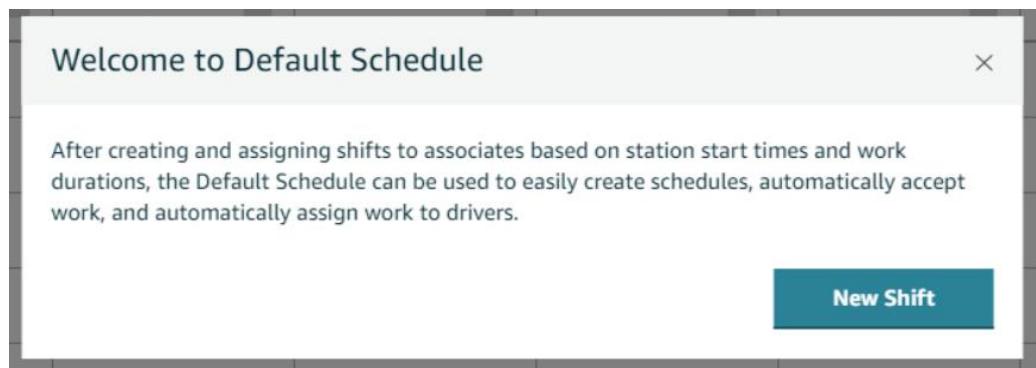
1. Si deve incontrare il team operativo della propria stazione per determinare l'orario di inizio del DSP. Verrà utilizzato quello seguente.
2. Per navigare in questa pagina è necessario effettuare l'accesso al portale per DSP. A questa pagina si accede anche facendo clic su "Programmazione" nella parte superiore pagina.



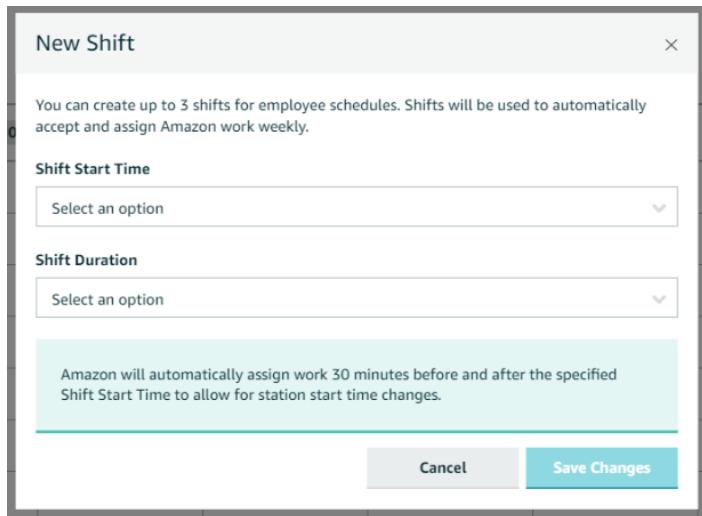
3. Nella pagina di programmazione di 4 settimane, la funzione "Programmazione predefinita" si trova nell'angolo in alto a destra dello schermo.

A screenshot of the Amazon DSP interface showing the 'Default Schedule' dialog box. The dialog box title is 'Welcome to Default Schedule'. The text inside the box reads: 'After creating and assigning shifts to associates based on station start times and work durations, the Default Schedule can be used to easily create schedules, automatically accept work, and automatically assign work to drivers.' At the bottom right of the dialog box is a teal 'New Shift' button.

4. Se non si sono impostati gli orari di servizio, verrà richiesto di impostarne uno.



5. Da lì, si deve impostare l'orario di servizio e l'orario di inizio approssimativo.



- a. Rendere gli orari di partenza il più precisi possibile. **Affinché la programmazione automatica funzioni correttamente, l'orario di inizio dovrà essere impostato sull'orario di inizio programmato AMZL +/- 30 minuti.**
 - i. Ad esempio, se l'orario di inizio della programmazione è alle 8:00 (lo si può vedere dalla pagina giornaliera), è necessario che l'orario di servizio inizi ovunque dalle 7:30 alle 8:30, in modo che i conducenti siano automaticamente programmati per quel gruppo.
- b. Non è possibile effettuare due tempi di servizio identici. Non sarà possibile ripetere una combinazione di durata e orario di inizio.
- c. La durata deve coprire l'intero percorso previsto. Se l'orario di inizio è previsto per le 9:00 per una durata di 9 ore, è necessario impostare un orario di servizio del conducente che inizi alle 9:00.

6.2.2 Impostazione degli orari predefiniti per DA

Ogni volta che si assume un nuovo conducente o si desidera assegnare particolari DA a determinati orari di servizio, è necessario creare un programma predefinito per gli ultimi. È anche possibile bloccare i giorni in cui non sono disponibili per diminuire le probabilità che vengano pianificati giorni in cui solitamente non sono disponibili. È possibile ignorare queste assegnazioni in qualsiasi giorno qualora si verifichino cambiamenti giornalieri che non rientrano nello schema regolare, senza dover modificare il programma predefinito. Questo strumento è stato progettato per aiutare a pianificare la maggior parte dei DA in modo da poter effettuare solo piccole modifiche il giorno di esecuzione.

Capitolo sette

Funzioni operative quotidiane

Indice

7.1 Operazioni mattutine	85
7.1.1 Inizio della giornata.....	85
7.1.1.1 Gestione dei percorsi assegnati al DSP e agli autisti.....	85
7.1.1.2 Preparazione per i DA.....	86
7.1.1.3 Controllo dei conducenti.....	86
7.1.1.4 Mancanza di conducenti.....	86
7.1.1.5 Cambiare o rimuovere i conducenti programmati nei percorsi (se necessario)	88
7.1.1.6 Ritirare veicoli elettrici.....	90
7.1.2 Attrezzature e veicoli	90
7.1.2.1 Distribuzione di attrezzature per la consegna ai DA.....	90
7.1.2.2 Accesso al dispositivo di consegna e all'applicazione di consegna Amazon Delivery App all'ora di inizio programmata	90
7.1.3 Riunione con la squadra	92
7.1.4 Caricamento dei veicoli	92
7.1.4.1 Caricamento di un veicolo	92
7.1.4.2 Caricamento dei veicoli con il metodo LIFO (Last-In, First-Out).....	95
7.1.4.3 Restituzione dei carrelli all'area di stazionamento/Sgombero delle corsie di marcia	96
7.1.5 Spedizione.....	97
7.1.5.1 Spedizione dei veicoli fuori dalla stazione.....	97
7.1.5.2 Revisione dei dettagli del percorso e richiesta di modifiche nel Work Summary Tool (WST).....	97
106	
7.2 Su strada	106
7.2.1 Lancio di Cortex	106
7.2.1.2 SOP Cortex.....	107
7.2.2 Invio dei conducenti di soccorso	117
7.2.3 Segnalazione di incidenti, inconvenienti o interazioni negative.....	118
7.2.4 Gestione degli incidenti, ove necessario.....	118
7.3 Ritorno alla stazione (RTS)	126
7.3.1 Check-in del conducente con il titolare di azienda DSP	126
7.3.2 Ritorno alla stazione da parte del conducente	126
7.3.3 Debrief del conducente con il titolare di azienda DSP	126
7.3.4 Il conducente rifornisce il veicolo, se richiesto.....	127
7.3.5 Risoluzione dei problemi relativi ai pacchi non consegnabili, se applicabile.....	127
7.3.6 Debrief del conducente con il team di Amazon	127

7.4.1 Pianificazione dei conducenti per i percorsi della giornata successiva	127
7.5 Compiti operativi settimanali	133
7.5.1 Gestione dei percorsi pianificati.....	133
7.5.2 Aggiornare la vostra pianificazione predefinita.....	135
7.5.3 Revisione delle fatture.....	138

7.1 Operazioni mattutine

In qualità di proprietario, la mattina di solito inizia circa un'ora prima dell'arrivo dei conducenti. Al momento dell'arrivo, bisognerà portare a termine alcune attività importanti prima di rivolgersi ai conducenti per assicurarsi che siano preparati, carichi e pronti per una giornata di consegne. Questo comprende l'inventario e la preparazione di telefoni e caricabatterie per i conducenti, la revisione e la correzione delle assegnazioni di percorso (se necessario), nonché una rapida ispezione dei veicoli (se parcheggiati in stazione).

Quando i conducenti arriveranno in stazione, sarà necessario fornire loro i percorsi assegnati, organizzare una riunione con la squadra, assisterli e formarli in base alle necessità mentre caricano i propri veicoli e mandarli in consegna.

L'obiettivo dello scaricamento e della spedizione è che i conducenti passino 20 minuti o meno in stazione per massimizzare il loro tempo su strada. Amazon considera il tempo di guida alla stazione come "Under the Roof" (UTR). Un tempo di carico più rapido consente ai conducenti (DA) di avere più tempo a disposizione per consegnare i pacchi e, possibilmente, tornare alla stazione in orario.

7.1.1 Inizio della giornata

7.1.1.1 Gestione dei percorsi assegnati al DSP e agli autisti

I pacchi vengono raccolti e smistati in contenitori dai dipendenti di Amazon prima dell'orario di carico prestabilito. Dopo lo smistamento, Amazon suddivide i pacchi per percorso, un processo chiamato pianificazione del percorso. Un membro delle operazioni di Amazon gestisce il pianificatore del percorso ogni mattina (di solito tra le 23.00 e le 5.00, ma si consiglia di verificare l'orario esatto con la propria squadra di stazione). Questa persona usa anche la pianificazione dei turni dei conducenti presentata per assegnare automaticamente i percorsi in base all'affinità del conducente. Questa affinità abbina i percorsi precedentemente effettuati da ciascun conducente e le percentuali di successo dei conducenti in servizio. I percorsi sono assegnati al vostro DSP in base alle zone della città in cui lavorate di solito. Quando arrivate alla stazione, i vostri percorsi saranno creati e assegnati ai conducenti che avete scelto per quel giorno. In questo capitolo viene spiegato quando impostare la pianificazione e di come modificarla quando necessario.

Percorsi di copertura rapida

Quando un altro DSP abbandona un percorso, potrebbe essere chiesto di prenderlo in carico. Se siete in grado di coprire questo percorso cancellato da un altro DSP, la vostra azienda riceverà la tariffa variabile e la tariffa per unità di percorso. Assicurarsi di avere un furgone e un conducente in più pronti prima di accettare una copertura rapida.

Percorsi di Amazon cancellati

Amazon fa del suo meglio per pianificare il numero corretto di percorsi settimanali in base al volume previsto. Talvolta il volume può diminuire al punto che il team operativo della stazione deve ridurre il numero di rotte assegnate in un determinato giorno. Il team cercherà di darvi più preavviso possibile nel caso in cui dovesse annullare uno o più dei vostri percorsi pianificati, in modo da poter modificare gli orari dei conducenti ove necessario. Se la cancellazione di un percorso viene effettuata nel sistema di pianificazione, riceverete una notifica via e-mail. Se qualcuno di Amazon vi chiama per annullare o per comunicarvi che non può assegnarvi un numero sufficiente di percorsi, vi preghiamo di insistere affinché aggiorni accuratamente il sistema di programmazione. Questo è l'unico modo per essere sicuri di non essere penalizzati per non aver completato un percorso assegnato.

Nel caso in cui Amazon annulli il lavoro precedentemente pianificato entro 12 ore dall'orario di inizio previsto, all'azienda verrà pagata una tassa di cancellazione di 150€ per ogni tratta che era precedentemente pianificata.

7.1.1.2 Preparazione per i DA

Queste attività devono essere completate prima che i conducenti arrivino alla stazione.

1. Organizzare lo spazio di lavoro e le attrezzature. Accertarsi che tutte le apparecchiature siano immagazzinate e funzionino correttamente (i dispositivi, i caricabatterie, gli avvisi di mancato recapito, le borse sigillate, ecc.).
2. Controllare i dettagli del proprio itinerario (numero di percorsi, numero di pacchi e numero di fermate).
 - a. Il numero di percorsi assegnati al DSP dovrebbe riflettere il numero che è stato accettato nella programmazione, a meno che non si sia verificata una copertura rapida o una cancellazione.
 - b. Se è stato chiesto di coprire ulteriori percorsi (e si è accettato), si deve prendere nota e accertarsi che ciò si rifletta nella programmazione e che i conteggi dei percorsi siano corretti nel WST il giorno successivo. Per maggiori dettagli, vedere le attività operative settimanali seguenti su come controllare la pianificazione.
 - c. Stampare le liste di prelievo (se non sono già state stampate dalla stazione). Se viene richiesto di stampare la propria, chiedere istruzioni al responsabile della stazione.
 - d. Ispezionare i veicoli (se parcheggiati all'interno della stazione)
3. Controllare visivamente gli pneumatici, i danni alla carrozzeria e la pulizia interna.
4. Assicurarsi che i veicoli siano riforniti di tutto ciò di cui i conducenti hanno bisogno per la giornata:
 - a. Informazioni sull'assicurazione
 - b. Forniture
 - c. Dispositivi di emergenza
 - d. Lista di controllo dei rapporti sugli incidenti

7.1.1.3 Controllo dei conducenti

All'arrivo dei conducenti, assicurarsi che l'orario di arrivo sia quello stabilito oppure che il loro arrivo sia registrato per la contabilità. Per gestire la timbratura dei conducenti, assicurarsi di avere un sistema organizzato dall'azienda per monitorare gli orari di arrivo (vedere il capitolo sui conducenti per le prassi migliori). Gli orologi fisici alla stazione di consegna servono solo per gli orari degli associati di Amazon e non tengono traccia delle ore dei conducenti. Gestire le chiamate e i conducenti che non si sono presentati chiamando quelli di riserva in base alle esigenze.

Migliori pratiche

Assicurarsi che i conducenti non timbrino il cartellino prima dell'orario di partenza previsto, anche se arrivano in anticipo. Si è responsabili dei pagamenti ad hoc quando i conducenti effettuano servizio oltre le 40 ore settimanali.

7.1.1.4 Mancanza di conducenti

Annnullare/abbandonare i percorsi pianificati.

Se avete bisogno di cancellare i percorsi confermati a causa della mancata disponibilità di un conducente oppure di un guasto al furgone, si deve informare un rappresentante delle operazioni di Amazon il più presto possibile e poi cancellare i percorsi nella programmazione. Le telefonate e le e-mail non vengono tracciate nel sistema. Per evitare controversie e possibili ritardi con la fattura, si devono cancellare i percorsi nel sistema non appena possibile.

IMPORTANTE: I percorsi abbandonati saranno conteggiati rispetto al numero di presenze e quindi non dovrebbero essere un evento regolare.

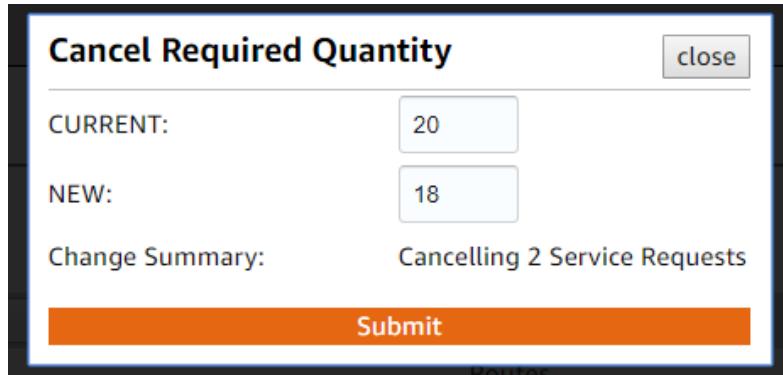
1. Fare clic sul giorno in cui si desidera cancellare i percorsi. In questo modo si aprirà la pagina del programma per quella data.

The screenshot shows a software interface for route management. At the top, there are dropdown menus for 'REGION' and 'DATE', and an orange 'SUBMIT' button. Below these are navigation arrows and dates from 'Sat 26-May' to 'Fri 1-Jun'. The date 'Tue 29-May' is highlighted with a checkmark. To the right of the dates is an orange 'AUTO ROSTER' button. The main area is titled 'DS01' and contains sections for 'NEW SERVICE REQUESTS' and 'CONFIRMED SERVICES'. Under 'NEW SERVICE REQUESTS', it says 'There are no new service requests for this service area.' Under 'CONFIRMED SERVICES', there is a single entry: '+ Standard Parcel - Default as station - 10 Hours'. To the right of this entry are the counts '20 Confirmed 0 Rostered'. A red box highlights the '+' sign next to the service type.

2. Fare clic sul segno più (+) per ampliare il tipo di servizio per il quale si desidera annullare gli eventi.
3. Fare clic sul simbolo della matita per modificare il totale dei percorsi confermati.

This screenshot shows the 'CONFIRMED SERVICES' section. It lists a single service entry: '+ Standard Parcel - Default as station - 10 Hours' with '20 Confirmed 0 Rostered'. Below this is a table for 'Confirmed Routes'. The first row shows a start time of '12:00 am' and an action column with a pencil icon and the number '20'. A red box highlights the pencil icon in this column.

4. Diminuire il totale dei percorsi confermati fino al totale effettivamente sostenibile.



5. Fare clic su "Submit".

Divisione dei percorsi

Invece di cancellare un percorso quando si è a corto di conducenti, un'altra opzione è quella di dividere il percorso extra in 2-3 sezioni. Queste sezioni possono essere aggiunte efficacemente ai percorsi esistenti, aumentandoli del 33-50%. Il processo di divisione di un percorso comporta la scansione di tutti i nuovi pacchi (o borse) nei percorsi esistenti da parte dei conducenti che li ricevono. È importante notare che i percorsi divisi devono essere assegnati solo ai conducenti più esperti. È necessario consegnare tutti i pacchi sui percorsi accettati. Se i conducenti restituiscono pacchi senza tentativo di consegna da percorsi divisi, è possibile perdere questa opzione di dividere i percorsi.

Percorsi di apprendimento

I percorsi di apprendimento sono percorsi con un minor numero di pacchi che vengono assegnati ai nuovi conducenti per aiutarli a completare i loro percorsi in tempo mentre stanno imparando il processo di consegna. Ai nuovi conducenti vengono di norma forniti 4 giorni al livello 1 e 4 giorni al livello 2 prima di passare a un percorso completo il giorno 9. Il livello 1 del percorso di apprendimento è pari al 65% di un percorso completo e il livello 2 è pari all'85%. Il giorno prima di un percorso di apprendimento, è necessaria una conferma al reparto operazioni Amazon. Assicurarsi che tutti i

percorsi di apprendimento pianificati la notte precedente siano assegnati ai nuovi conducenti corretti.

Controllo della conformità relativa alle divise

Mentre i conducenti si presentano al controllo, è necessario assicurarsi che indossino le divise approvate. Non consentire ai conducenti sprovvisti di uniforme di consegnare i pacchi Amazon. Consultare le linee guida relative alle divise nel capitolo sull'impostazione aziendale.

7.1.1.5 Cambiare o rimuovere i conducenti programmati nei percorsi (se necessario)

Il sistema automatizzato assegna ai conducenti programmati i percorsi più appropriati. È ancora possibile cambiare l'assegnazione dei conducenti senza problemi. Se un conducente si dà malato o non si presenta per il suo turno di servizio, o se si vuole semplicemente cambiare conducente per qualsiasi motivo, è possibile modificare gli itinerari assegnati nella pianificazione. Anche la gestione di Amazon può modificare le assegnazioni dei percorsi utilizzando gli Strumenti di routing. Tuttavia, chiedere alle operazioni di Amazon di apportare modifiche solo se non si è in grado di effettuarle autonomamente.

IMPORTANTE: Dire ai conducenti di NON accedere all'applicazione di consegna di Amazon fino a quando non sono pronti a partire dalla stazione. Il conducente non sarà in grado di visualizzare il suo itinerario nell'applicazione di consegna se il percorso corretto è stato assegnato dopo aver effettuato l'accesso.

SOP: Cambiare il conducente assegnato a un altro percorso

Fare clic sul nome dell'associato nella sezione associati, e scegliere un percorso dal menu a tendina da assegnare al DA.

The screenshot shows a software interface for managing delivery routes. At the top, there's a header with a green checkmark icon and the text "Return to Station AM - 4 Hours". Below this is a "Confirmed Routes" section with a "START TIME" field set to "10:00 am" and a "Bulk Import Associates in SA" button. A "Associates" section follows, featuring a "Filter: Start Time All" dropdown and a "Associate Name" dropdown menu. This dropdown menu has a list of names: "Bruce Wayne Inglewood (DLA1)", "kj", "Kevin Mangan 2 Inglewood (DLA1)", and "Kevin PCagan Inglewood (DLA1)". The name "Kevin Mangan 2 Inglewood (DLA1)" is highlighted with a blue selection bar. To the right of the dropdown is a "Routes" section containing a list: "Route PULK1 90008(13) 90010(3) 90016". At the bottom right of the screen are "CANCEL" and "SAVE" buttons, with the "SAVE" button being highlighted by a red box.

Fare clic su "Save".

This screenshot shows the same software interface as the previous one, but with the changes saved. The "Associate Name" dropdown now displays "Kevin Mangan 2 Inglewood (DLA1)" instead of "kj". The "Routes" section and the "SAVE" button at the bottom right are identical to the previous screenshot.

Nota: Le modifiche al percorso di un DA devono essere effettuate prima che il DA effettui il login sul dispositivo di consegna. Dopo che il DA ha effettuato il login, il DSP non può modificare l'assegnazione fino a quando il DA non effettua il logout.

Ci possono essere casi in cui le rotte già pianificate vengono cancellate.

SOP: Annullare i percorsi pianificati e già accettati

Fare clic sull'icona della matita sul lato destro dello schermo.

- Standard Parcel - 10 Hours 12 Confirmed 2 Rostered

Confirmed Routes
START TIME
1:00 am Bulk Import Associates in SA CONFIRMED 3 ✓

Si aprirà una nuova casella. Digitare il numero di percorsi desiderato nella casella fornita da NEW.

Cancel Required Quantity	Cancel Required Quantity
CURRENT: 3	CURRENT: 3
NEW: <input type="text" value="3"/>	NEW: <input type="text" value="2"/>
Change Summary: Cancelling 0 Service Requests	Change Summary: Cancelling 1 Service Requests
Submit	Submit

Fare clic su "Submit".

Cancel Required Quantity

CURRENT: 3	close
NEW: <input type="text" value="2"/>	
Change Summary: Cancelling 1 Service Requests	
Submit	

Dopo aver cliccato su "submit", non si vedranno le modifiche applicate e si riceverà un messaggio di errore che indica che i conducenti sono già stati assegnati ai percorsi che si sta tentando di cancellare.

Nota: Il messaggio di errore deve essere gestito eliminando i conducenti in più dalla pianificazione per garantire che il numero di percorsi accettati corrisponda al numero di conducenti previsti.

- Standard Parcel - 10 Hours 47 Confirmed 48 Rostered

Confirmed Routes
START TIME
7:00 am Bulk Import Associates in SA CONFIRMED 47 ✓

Action required
Number of people rostered to start at 7:00 am is greater than the confirmed 47 routes. Please cancel some assignments to match confirmed quantity.

Per rimuovere un DA dal programma, fare clic sull''icona **X** accanto al nome DA.

7:00 am	Pam Richardson	Miramar (DSD1) - Amazon....	X
7:00 am	Omar Alnuaimi +	Miramar (DSD1) - Amazon.c...	X

7.1.1.6 Ritirare veicoli elettrici

Quando i conducenti arrivano per ritirare i veicoli elettrici, assicurarsi che seguano le strisce pedonali per raggiungere i veicoli elettrici assegnati per mantenere un ambiente sicuro all'interno dell'area di ricarica. All'arrivo e prima di lasciare l'area di ricarica, tutti i conducenti devono assicurarsi che i loro veicoli elettrici assegnati siano completamente carichi per garantire che non si esauriscano le batterie a metà percorso. In caso contrario, i conducenti dovrebbero inoltrarlo al proprio manager DSP.

7.1.2 Attrezzature e veicoli

Un veicolo ben tenuto e un telefono funzionale e protetto sono importanti per una giornata di consegne di successo.

7.1.2.1 Distribuzione di attrezzature per la consegna ai DA

Fornire l'attrezzatura di cui i conducenti avranno bisogno per effettuare consegne di successo durante la giornata. Le seguenti voci potrebbero essere nell'elenco:

- WMY cards (avvisi di mancato recapito)
- Chiavi del veicolo
- Elenchi di ritiro
- Dispositivo per la consegna
- Caricabatterie

7.1.2.2 Accesso al dispositivo di consegna e all'applicazione di consegna Amazon Delivery App all'ora di inizio programmata

I percorsi devono essere assegnati.

L'orario di inizio programmato viene assegnato all'azienda dal team operativo della stazione Amazon. È importante notare che l'orario di inizio programmato assegnato può variare a causa dei cambiamenti in stazione, della stagione di punta di Amazon e di altri fattori. Il team operativo sarà responsabile della comunicazione di ogni cambiamento.

Passaggi per accedere all'applicazione di consegna Amazon:

1. Eseguire l'accesso all'applicazione (fare riferimento al flusso di lavoro dell'applicazione di consegna).
2. Inserire il chilometraggio e selezionare "entra in servizio".
3. Fare clic su "Sono arrivato" (alla stazione).

Migliori pratiche

Se al mattino è necessario apportare modifiche alla programmazione dei percorsi, andare alla pagina di visualizzazione del percorso in Routing Tools per trovare i dettagli del percorso (numero di pacchetti, numero di fermate).

Non distribuire i dispositivi di consegna ai conducenti fino a quando non sono stati assegnati tutti i percorsi (100% pianificato con le necessarie regolazioni). I conducenti spesso accedono all'applicazione di consegna di Amazon non appena ricevono i loro dispositivi, ma notano che i loro percorsi non si popolano.

7.1.2.3 Guida all'interno della stazione di consegna (DS) o all'area di carico

In alcune stazioni, i veicoli sono parcheggiati sotto il tetto (nella stazione) durante la notte. In questi casi, i veicoli per la prima ondata non devono entrare in stazione. Se i veicoli non sono parcheggiati sotto il tetto durante la notte, i conducenti devono posizionare i furgoni in fila per entrare in stazione e parcheggiare nelle loro aree di sosta in base alla tempistica e alla posizione indicata dal team operativo della stazione. Consultare il proprio responsabile di stazione per identificare l'ora esatta di carico, il tempo in cui i conducenti entrano in stazione e le corsie da utilizzare.

In alcune stazioni, i veicoli sono parcheggiati fuori sede, quindi potrebbe essere necessario indirizzare i conducenti a guidare la loro auto personale verso il parcheggio fuori sede, recuperare i veicoli per le consegne e poi guidare fino alla stazione. Il tempo di percorrenza dalla località fuori sede alla stazione deve essere considerato nel tempo totale di percorrenza su strada. È necessario consultarsi con il proprio responsabile di stazione per identificare quanto tempo è assegnato per il parcheggio fuori sede. I conducenti possono probabilmente lasciare la loro auto personale nel parcheggio fuori sede mentre il furgone è in uso. Consultare il team operativo della stazione per i dettagli.

Assicurarsi di seguire tutte le linee guida per la sicurezza in stazione. Quando entrano nell'edificio, i conducenti devono:

1. Fermarsi, guardare e suonare il clacson.
2. Guidare a meno di 15 km/h.
3. Tenere accesi i fari e le 4 frecce, la radio a basso volume e i finestrini abbassati.
4. Allacciare le cinture di sicurezza.
5. Spegnere i veicoli quando non si muovono e tirare il freno a mano.

Migliori pratiche

Chiedere al team operativo della stazione di fornire la mappa della disposizione della stazione in modo da potersi assicurare che i conducenti entrino nell'edificio in base al luogo in cui si svolgono i loro percorsi. La mappa della disposizione della stazione mostra i punti di sosta del percorso e le corsie di marcia.

La planimetria della stazione è stata progettata per ridurre al minimo la distanza tra le aree di smistamento e i punti di sosta. Tutti i conducenti devono essere preparati e accodati alla porta d'ingresso all'orario previsto.

7.1.3 Riunione con la squadra

La riunione quotidiana è un'opportunità di comunicare con tutti i conducenti contemporaneamente e di fornire informazioni su storie di successo, consigli sulla sicurezza, aggiornamenti e aree da migliorare. Le riunioni sono il luogo di comunicazione più comune tra i proprietari e i conducenti. Condurre una riunione prima che i conducenti comincino a caricare i pacchi sui veicoli è una grande opportunità per stabilire gli standard per la giornata in corso.

In qualità di proprietario, è possibile decidere il contenuto da includere nelle riunioni quotidiane. Utilizzare questo tempo per richiamare tutti gli argomenti che possono essere stati discussi durante le riunioni DSP con Amazon, le tendenze dei conducenti, le metriche o tutto ciò che potrebbe essere utile da condividere con i conducenti. Occasionalmente, le operazioni di stazione possono richiedere di presentare informazioni ai conducenti durante la riunione. È necessario preparare tutto in tempo per consentire a questi relatori ospiti di presentare le informazioni come richiesto.

Per condurre una riunione, è necessario che i conducenti si riuniscano in uno spazio disponibile nella stazione (di solito vicino alla scrivania) 15 minuti prima che i furgoni entrino nella stazione per il carico. Trascorrere 5 minuti per trasmettere il contenuto della riunione e consentire ai conducenti 5-10 minuti di mettersi in coda ai loro furgoni per entrare nella stazione. Questa tempistica può variare a seconda della stazione e degli orari di coda.

Una riunione di successo potrebbe includere:

- Consigli per la sicurezza
- Consigli standard per il lavoro
- Consigli per la prevenzione delle perdite
- Storie di successo
- Aggiornamenti da tenere presenti ai conducenti prima di mettersi in viaggio
- Metriche chiave (concessioni, conformità delle chiamate TOC, successo delle consegne)

Amazon mette a disposizione delle guide per le riunioni in piedi che includono punti chiave di discussione su argomenti importanti, che possono essere utilizzati per creare argomenti per le riunioni.



Risorse

Queste risorse sono da usare per gestire una riunione efficace. Per accedere a queste risorse è necessario effettuare il login alla rete Amazon.

- [Elenco guida di Amazon Stand-up Meeting \(SUM\)](#)
- [Come condurre un video efficace di uno Stand Up Meeting](#)
- [Componenti di una riunione in piedi efficace](#)

7.1.4 Caricamento dei veicoli

7.1.4.1 Caricamento di un veicolo

Generalmente, i conducenti sono responsabili del carico dei propri furgoni. In alcune circostanze, i DSP faranno caricare i loro furgoni dagli addetti allo smistamento della stazione (precaricati). Una volta verificato che i percorsi sono stati scelti (il passo successivo allo smistamento), i conducenti possono trovare i percorsi completati che sono stati caricati su carrelli o pallet e svolti (pronti per l'accesso), secondo il codice del percorso, vicino al DSP assegnato all'area di svolgimento.

I conducenti possono usare i loro elenchi di scelta per identificare le loro assegnazioni di percorso.

Migliori pratiche

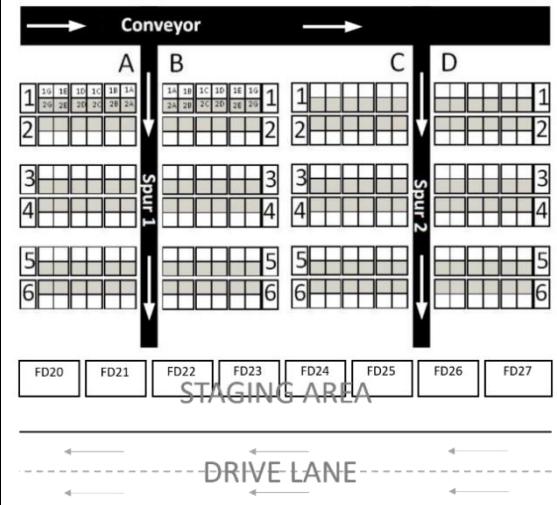
Istruire i conducenti a lavorare in squadra per finire di caricare i propri veicoli il più velocemente possibile. Quando un conducente finisce, è importante che aiuti un altro conducente fino a quando tutti sono carichi e pronti a partire. Questo sistema porterà i conducenti sulla strada più velocemente e libererà spazio nella stazione in modo che il DSP successivo possa iniziare a caricare. Questa attenzione alla velocità aiuta a costruire un rapporto solido con il team operativo della stazione.

Esempio di picklist cartacea (no more in use)

FD21

- A1.1A: FD0390: 7
- A1.1B: FD0400: 9
- A1.1C: FD0410: 8
- A1.1D: FD0420: 4
- A1.1J: FD0430: 6
- A1.1H: FD0440: 7
- A1.2A: FD0450: 7
- A1.2B: FD0460: 9
- A1.2C: FD0470: 10
- A1.2D: FD0480: 8
- A1.2G: FD0490: 11
- A1.2H: FD0500: 8

Esempio di mappa del piano



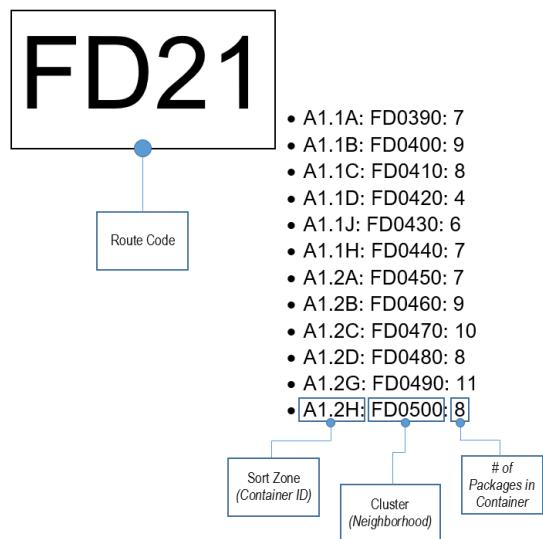
Esempio di Staging rotte



Comprensione della picklist

La lista di prelievo è un foglio di carta che elenca le bags (borse) assegnate ad un percorso insieme al codice del percorso, l'ID e il numero di pacchi. La lista di prelievo è uno strumento utile per i conducenti per caricare i loro veicoli, per verificare che tutti i pacchi siano inclusi nell'allestimento e per capire i loro percorsi per la giornata. I pacchi troppo grandi per i contenitori (o i sacchetti)

vengono allestiti insieme ai contenitori/sacchetti da caricare nel furgone. Questi pacchi sono chiamati "eccedenze".



Nota: Alcune stazioni forniscono delle liste di prelievo insieme ad ogni percorso organizzato.

7.1.4.2 Caricamento dei veicoli con il metodo LIFO (Last-In, First-Out)

I nostri DSP di altissimo livello incoraggiano i loro conducenti a utilizzare il metodo LIFO (Last-In, First-Out) quando caricano i loro furgoni dalla lista di prelievo. In questo modo, il conducente sa dove si trova ogni pacco del percorso e i pacchi che devono essere scaricati all'inizio del percorso sono i più facili da raggiungere. I furgoni caricati in modo adeguato migliorano la produttività e l'efficienza su strada, comportando costi inferiori e un servizio migliore.

Mentre si supervisiona il processo di carico, ci si deve assicurare che i conducenti seguano tutte le linee guida di sicurezza specifiche della stazione mentre caricano i loro veicoli e che si trovino fuori dalla stazione entro l'orario di partenza previsto. A seconda del numero di gruppi e di corsie nella stazione, i conducenti potrebbero dover caricare i propri veicoli all'esterno. Le condizioni di sicurezza possono variare a seconda del luogo di carico, quindi è importante assicurarsi di essere disponibili durante tutto il processo di carico/scarico.

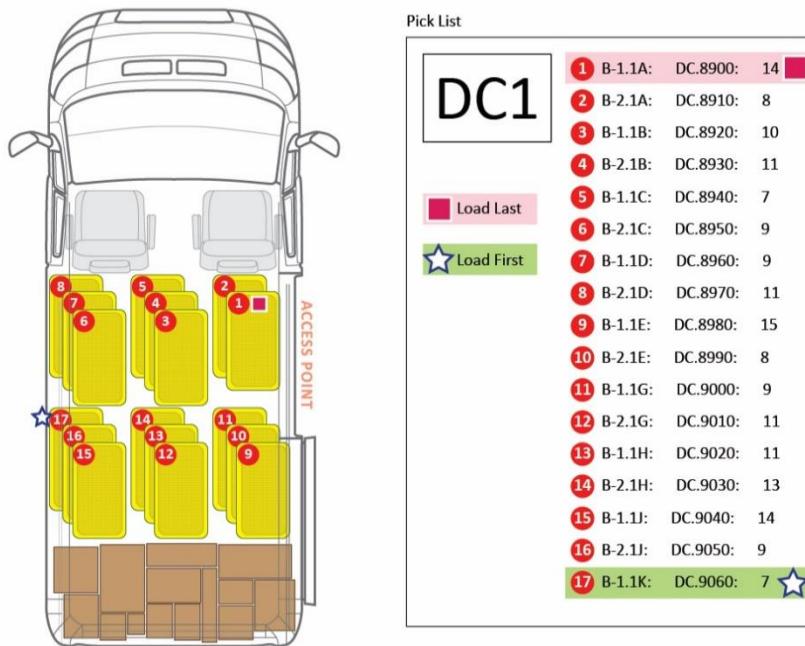
NOTA: In alcune stazioni, i conducenti sceglieranno e allestiranno i propri percorsi. Consultare il proprio responsabile di stazione per ricevere indicazioni sistematiche per completare questo compito.

Migliori pratiche

Non sacrificare mai la qualità e la precisione del processo di caricamento per ridurre il tempo "under the roof" (UTR). Facendo questo scambio, si avrà un impatto negativo sulle prestazioni su strada del conducente e si comprometterà l'esperienza del cliente.

Un veicolo organizzato aiuta i conducenti a trovare rapidamente i pacchi lungo i percorsi. Fornire esempi di veicoli per il caricamento, come il metodo LIFO da utilizzare da parte dei conducenti.

Un'opzione per il caricamento è quella di posizionare i sacchetti orizzontalmente nel veicolo, con il lato corto rivolto verso la parte anteriore e posteriore del veicolo e la rete rivolta verso l'alto. Tutti i pacchi di grandi dimensioni devono essere posizionati nella parte posteriore del veicolo. Vedere l'esempio qui sotto. Consultare il team operativo della propria stazione per ulteriori opzioni di carico.



Quando si carica il veicolo, iniziare con l'ultimo contenitore dell'elenco di ritiro e spostarsi verso l'alto come mostrato nella figura.

Nota: L'elenco di scelta mostrato ha i quartieri numerati in ordine (8900, 8910, 8920, ecc.). Questo non è sempre il caso degli elenchi di ritiro. Assicurarsi di seguire l'ordine dell'elenco durante il caricamento del veicolo, non l'ordine numerico.



Risorse

Utilizzare queste risorse per facilitare il caricamento del veicolo con il metodo LIFO. Per accedere a queste risorse è necessario effettuare il login alla rete Amazon.

I seguenti link non sono disponibili nella versione stampata. Visitare il Portale per DSP per accedere a questa guida online.

- [Video di caricamento LIFO](#)
- [Elenco di ritiro](#) (accedere a Routing Tools)
- [Guida alle riunioni per il caricamento dei pacchi LIFO, Last In, First Out \(ultimo ad entrare, primo ad uscire\)](#)

7.1.4.3 Restituzione dei carrelli all'area di stazionamento/Sgombero delle corsie di marcia

Assicurarsi che le corsie di marcia e le aree di sosta siano sgomberate da qualsiasi residuo o ingombro lasciato dal carico. Consultate il vostro team operativo della stazione Amazon per identificare dove devono essere posizionati i carrelli vuoti.

7.1.5 Spedizione

7.1.5.1 Spedizione dei veicoli fuori dalla stazione

Il processo di spedizione inizia immediatamente dopo aver caricato i veicoli. Il conducente deve seguire le corsie di marcia per uscire dalla struttura seguendo il percorso che gli è stato assegnato. Nelle stazioni dove i conducenti caricano i loro veicoli all'esterno della struttura, possono effettuare la spedizione direttamente dalle loro postazioni di carico invece di passare per la stazione.

Amazon operations e DSP lavorano insieme per far uscire i veicoli dalla struttura in condizioni di sicurezza. Quando escono dalla struttura, i conducenti devono:

1. Allacciare le cinture di sicurezza.
2. Controllare in entrambe le direzioni e suonare il clacson prima di partire.
3. Guidare a meno di 15 km/h.
4. Tenere accesi i fari e le 4 frecce, la radio spenta e i finestrini abbassati.

7.1.5.2 Revisione dei dettagli del percorso e richiesta di modifiche nel Work Summary Tool (WST)

Il WST è lo strumento di tracciamento delle attività svolte di Amazon. Controlla ogni giorno i vostri itinerari e le vostre consegne per il pagamento. Il carico di lavoro dell'azienda viene raccolto durante la settimana lavorativa da domenica a sabato. Utilizza i dati della tabella di marcia, gli strumenti di routing e l'applicazione di consegna per rilevare tutto le prestazioni a pagamento che la vostra azienda sta svolgendo. Il team operativo verifica che il lavoro catturato sia corretto e manualmente aggiunge le cancellazioni di Amazon, aggiunge UPD e invia il lavoro della giornata. Ogni giorno, le operazioni in stazione presenteranno i percorsi completati del giorno precedente entro mezzogiorno. Quando il team operativo invia il piano della giornata, è possibile visualizzarlo nel portale per DSP.

Si dovrebbe controllare il WST ogni pomeriggio e verificare che il proprio percorso sia conteggiato e che le cancellazioni e gli eventuali UPD siano registrati correttamente. Se tutte le voci sono corrette, non è necessario intraprendere alcuna azione. In caso di errori, è necessario richiedere una modifica entro 2 giorni dall'esecuzione del servizio. Va ricordato che il WST è legato direttamente ai pagamenti, quindi è necessario che la presentazione delle operazioni sia accurata.

Ecco come confermare l'accuratezza:

SOP: Esaminare i conteggi dei percorsi, le cancellazioni, le coperture rapide e l'UPD

Aprire il WST tramite questo [link](#) e gestirlo tramite la barra di navigazione.

Work Summary Tool Performance Payments Setup

Selezionare la propria stazione inserendo il codice della stazione nella barra di ricerca in alto a sinistra.

Region San Diego Service Area Carlsbad (DSD2) Week 38 Sep 17 - Sep 23 Next >

Utilizzare l'identificatore blu della settimana per selezionare la settimana finanziaria che si desidera visualizzare/modificare.

amazon

DPH2 Region Philadelphia Service Area King of Prussia (DPH2)

Week 37 Sep 10 - Sep 16

Selezionare il giorno che si desidera rivedere cliccando sul giorno vicino all'inizio della pagina.

Sunday October 16 Monday October 17 Tuesday October 18 Wednesday October 19 Thursday October 20 Friday October 21 Saturday October 22

Rivedere i conteggi dei percorsi

Sarà necessario rivedere i servizi convalidati dalle operazioni. Utilizzare i seguenti simboli per guidare l'utente.

	Servizi che hanno bisogno di revisione
	Tutti i lavori sono stati completati ma la giornata non è ancora stata presentata
	Tutti i lavori sono presentati; non è richiesta alcuna azione

1. Rivedere il conteggio totale dei percorsi nella colonna "completed". Assicurarsi che i conteggi siano corretti e che non manchino tipi di servizio. Fare molta attenzione: Se non sono confermati nel WST, non verranno pagati. Inoltre, assicurarsi che la durata sia corretta, in quanto le diverse durate hanno prezzi diversi.

Approved Carlbad (DSD2)- Amazon.com - June 17, 2018

View 0 unplanned delay | 27 completed routes 7,605 delivered packages 1,447 miles + Add Service Submit Day Weekly Export

Changes to this day's work can be made on or before June 20, 2018 Change work

+ Standard Parcel - 10 hr	0 DSP late cancel	0 AMZL late cancel	0 Quick coverage	0 accepted	22 completed routes
+ Standard Parcel - Large Van - 10 hr	0 DSP late cancel	0 AMZL late cancel	0 Quick coverage	0 accepted	5 completed routes

2. Fare clic sul segno + per visualizzare maggiori dettagli sui servizi forniti per ogni tipo di servizio.

+ Same Day - 4 hr	0 DSP late cancel	0 AMZL late cancel	0 quick coverage	4 accepted	4 completed
+ Standard Parcel - 10 hr	0 DSP late cancel	0 AMZL late cancel	0 quick coverage	11 accepted	11 completed
+ Training - 8 hr	1 accepted	1 completed			

a. Il cursore verde di completamento mostra tutti i pacchetti con tentativo di consegna.

b. Il nome del DA, la percentuale di completamento e la distanza rimborsabile saranno disponibili per la revisione

– Standard Parcel - Large Van - 10 hr		DSP late cancel	AMZL late cancel	Quick coverage	0 accepted	12 completed
Route DSPB88	2 Drivers	<div style="width: 76%; background-color: #2e6b2e; height: 10px;"></div>	76%	56 mi	View	
Route DSPB89	Driver Name	<div style="width: 100%; background-color: #2e6b2e; height: 10px;"></div>	100%	68 mi	View	
Route DSPB91	Driver Name	<div style="width: 100%; background-color: #2e6b2e; height: 10px;"></div>	100%	73 mi	View	
Route DSPB92	Driver Name	<div style="width: 90%; background-color: #2e6b2e; height: 10px;"></div>	90%	71 mi	View	

Nota: La distanza rimborsabile viene calcolata automaticamente in base alla distanza pianificata più un buffer di media della stazione. Questa distanza potrebbe non essere l'esatta distanza guidata, potrebbe essere maggiore o minore, ma nel corso di un giorno/settimana/mese, assomiglierà molto a quella che il DSP ha guidato in realtà. **Non richiedere una modifica della distanza rimborsabile.** Per i DSP che utilizzano le carte carburante, il carburante non verrà rimborsato. Per coloro che non hanno le carte carburante, questa distanza sarà moltiplicata per la tariffa per chilometro, che costituirà il pagamento del rimborso del carburante. Chiedere al proprio responsabile clienti qual è il tasso di carburante per chilometro.

3. Fare clic sul percorso/servizio per visualizzare maggiori dettagli.
 - a. Verranno visualizzati il nome o i nomi del DA, il tipo di servizio, la durata prevista, il codice del percorso, il tempo di login/logout, la percentuale di completamento e la distanza rimborsabile disponibile per la revisione.
 - b. Se più di un conducente ha consegnato pacchi sul percorso, entrambi i conducenti appariranno quando si clicca sui dettagli del servizio.

Service Details (already submitted)

Service Type Standard Parcel	Planned Duration 10 hr	
Route Code A28	Total Reimbursable Distance 43 km	
Total Shipments: 93% <div style="width: 93%; background-color: #2e6b2e; height: 10px;"></div> 100 delivered; 0 returned; 7 other		
Driver Name	Total Shipments: 2% 2 delivered; 0 returned	Log in/Log out 3:19 PM – 7:39 PM
Driver Name	Total Shipments: 92% 98 delivered; 0 returned	Log in/Log out 7:50 AM – 6:41 PM
<input type="checkbox"/> Exclude this route from payment.		
		Cancel Confirm

Recensione delle penali di cancellazione e dei bonus di copertura rapida

1. Verificare che l'importo corretto delle cancellazioni tardive di Amazon (Rotte Abortive sia stato inserito dalle operazioni.

+ Standard Parcel - Large Van - 10 hr

0
DSP late cancel

2
AMZL late cancel

0
Quick coverage

0
accepted completed routes

Definizioni

- a. Cancellazione tardiva di Amazon: Qualsiasi cancellazione avviata da Amazon entro 12 ore prima dell'ora di inizio dell'esecuzione del servizio.
- b. Bonus di copertura rapida/Cancellazione tardiva del DSP: Da ignorare. Non fanno parte della politica di pagamento e non hanno alcuna tariffa. Anche se sono stati inseriti dei numeri, ciò non interesserà l'utente.

Controllare i ritardi non pianificati (UPD)

Il calcolatore UPD sarà utilizzato per le richieste e l'approvazione UPD. Assicurarsi che i ritardi non pianificati che sono stati approvati siano stati inseriti dalle operazioni della stazione Amazon, altrimenti l'UPD non apparirà sulla tua fattura.

1. Verificare che sia stato inserito l'importo corretto di UPD. L'UPD viene inserito in pochi minuti. L'importo totale verrà visualizzato nella parte superiore della pagina con "unplanned delay" scritto sotto i minuti. per

View 1 hr 35 min unplanned delay	29 completed routes	6,451 delivered packages	1,802 miles
--	-------------------------------	------------------------------------	-----------------------

2. Fare clic su "View" per vedere la ripartizione in UPD aggiunta ogni tipo di ritardo.

Unplanned Delay X

* Only use whole numbers for delay and impacted routes.

Late departure - total delay	Impacted routes
0	0
Late sortation - total delay	Impacted routes
400	6
Late line haul - total delay	Impacted routes
178	6
Safety related delay - total delay	Impacted routes
0	0
Delivery address not on route - total delay	Impacted routes
0	0
Customer reattempts - total delay	Impacted routes
0	0
Station debrief - total delay	Impacted routes
0	0
Device issues - total delay	Impacted routes
0	0
Other - total delay	Impacted routes
0	0
Notes	
Add change reasons or other details about this service, up to 250 characters.	

[Cancel](#) [Confirm](#)

Conteggio delle spedizioni

- I conteggi delle spedizioni indicano quante spedizioni sono state consegnate in questa data con una precisione del 99,9%.

View **1 hr 35 min**
unplanned delay

29
completed routes

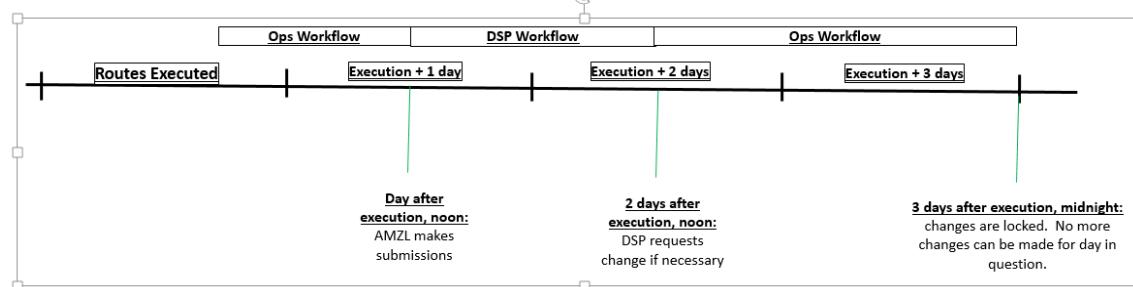
6,451
delivered packages

1,802
miles

- Si tratta di spedizioni in stato di consegna da tutti i servizi, quindi sono quelle che dovranno essere pagate.
- Le consegne indicate nelle pagine dei dettagli del servizio e nel rapporto dei dettagli del servizio potrebbero non essere cumulabili con questo numero. Va bene. Il numero di pacchetti consegnati nella parte superiore dello schermo è la quantità effettiva delle spedizioni.
- Non c'è nessuna azione da intraprendere da questo numero. Le operazioni non possono modificarlo. Se si invia una richiesta di modifica in caso non si è d'accordo con il numero, il team operativo non può cambiare questo numero.
- Se si hanno buone ragioni di credere che sia spento, il team operativo può presentare una richiesta di intervento ai team tecnici per esaminarlo.

SOP: Richiesta di modifica

- Se una delle voci è sbagliata o se il DSP manca del tutto di un servizio, sarà necessario richiedere una modifica. È necessario richiedere una modifica il più presto possibile, in modo che la modifica possa essere effettuata prima che le proposte siano bloccate e non modificabili. Le modifiche possono essere apportate dalle operazioni della stazione Amazon fino a 3 giorni dopo l'esecuzione dei percorsi.



- Fare clic su "Request change" in alto a destra.

DHP 1 - North London Needs Review
October 18, 2016

Review unplanned delay, late cancel, quick coverage, and completed service. If everything looks good, you don't need to take action, otherwise, click "Request Change."

Service Type	Unplanned Delay	Completed	Miles	Action
Same Day - 4 hr	0	0	0	4 accepted 4 completed
Standard Parcel - 10 hr	0	0	0	11 accepted 11 completed
Training - 8 hr				1 accepted 1 completed

3. Apparirà la finestra di dialogo di modifica della richiesta per aggiungere i dettagli. È necessario essere specifici.
 - a. Se manca un percorso/servizio, identificare chiaramente il problema in base al tipo di servizio/durata. Se è possibile, identificare quale DA ha fornito il servizio.
 - b. Se manca l'UPD, assicurarsi di specificare quanto tempo manca, che tipo di UPD è, la quantità di conducenti interessati e quale responsabile di Amazon l'ha autorizzato. Se non è stato autorizzato da un responsabile di Amazon, non verrà assegnato.
 - c. Se manca una cancellazione, specificare quanti percorsi dovrebbero essere presenti e chi ha cancellato i percorsi.

Request Change?

X

This dispute will be reviewed by AMZL and should be resolved within 1 business days.

Details

Add detail notes to clearly indicate route code, driver and the problems.

Cancel
Submit

4. La richiesta sarà inviata alle operazioni su Amazon. Nel frattempo, i dettagli della richiesta di modifica saranno pubblicati quel giorno nel WST.

Region Service Area

Week 17
Oct 16 - Oct 22

Sunday October 16	<input checked="" type="checkbox"/>	Monday October 17	<input checked="" type="checkbox"/>	Tuesday October 18	<input type="checkbox"/>	Wednesday October 19		Thursday October 20		Friday October 21		Saturday October 22
----------------------	-------------------------------------	----------------------	-------------------------------------	-----------------------	--------------------------	-------------------------	--	------------------------	--	----------------------	--	------------------------

DHP 1 - North London Pending AMZL Review
October 18, 2016

The dispute is under AMZL review and it should be resolved within 1 business day. Contact AMZL Operations if you have any questions.

Dispute Details

Contact: Scott Lane scottlane@gmail.com 714.123.4567	Details: Placeholder for the details.
--	---------------------------------------

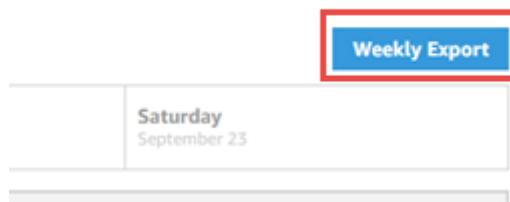
+ Same Day - 4 hr	0 DSP late cancel	0 AMZL late cancel	0 quick coverage	4 accepted	4 completed
+ Standard Parcel - 10 hr	0 DSP late cancel	0 AMZL late cancel	0 quick coverage	11 accepted	11 completed
+ Training - 8 hr				1 accepted	1 completed

5. I team operativi vedranno la richiesta di modifica e la risolveranno. "Resolving" per una richiesta di modifica non significa necessariamente che sarà concesso ciò che viene richiesto. Significa che la richiesta di modifica è stata vista e che si è ricevuta una risposta nello strumento. Saranno visualizzati i commenti sotto quelli dell'utente il giorno della richiesta.

SOP: Scaricare il riepilogo settimanale

È possibile scaricare il riepilogo settimanale dopo che le operazioni presentano almeno 1 giorno di lavoro.

- Fare clic sul pulsante blu "Weekly Export" in alto a destra dello schermo. Sarà disattivato se non ci saranno operazioni presentate per la settimana.



- Verrà scaricata una cartella zip. Aprire la cartella che conterrà più rapporti.
 - [Codice breve DSP] Rapporto sui dettagli del servizio [data]
Questo è un rapporto DA-per-DA di ogni percorso effettuato nel giorno specificato. Include il nome del DA, il DSP, la data, il tipo di servizio, la durata, il codice del percorso, la distanza pianificata, la distanza rimborsabile, gli orari di login/logout, le consegne e se il servizio è stato soppresso o meno. Avrà delle voci duplicate quando più di 1 DA consegna sul percorso, quindi non

deve essere usato per riconciliare i pagamenti. Si tratta semplicemente di un download di metriche operative.

- b. [Codice breve DSP] Rapporto settimanale di ritardo non pianificato [data]
Si tratta di un rapporto settimanale di tutti i ritardi non pianificati per codice di motivo che sono stati inseriti nel WST per quella stazione.
- c. [Codice breve DSP] Rapporto settimanale [data]
Si tratta di un rapporto settimanale di tutti i servizi confermati, organizzati per tipo di servizio e durata prevista. Qui risulterà esattamente ciò che sarà sulla fattura per i servizi della settimana.



Di seguito è riportato un campione del rapporto settimanale.

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	Station	DSP short	Delivery Associate	Route	Service Type	Planned Duration	Log in	Log out	Total Dist	Total Reim	Distance u	Deliveries performed	Deliveries returned	Excluded?
2.	Wednesbt APLE	A2KG53M3POBIP2	B11	Standard Parcel	PT9H	2017-07-23T07:06:27.624Z			39	miles		144	no	
3.	Wednesbt APLE	A11RHTLRQ2FXS4	B12	Standard Parcel	PT9H	2017-07-23T06:03:47.439Z			52	miles		21	no	
4.	Wednesbt APLE	A3KPCQ2M1KF45	B12	Standard Parcel	PT9H	2017-07-23T06:06:42.302Z			52	miles		161	no	
5.	Wednesbt APLE	A1Z8SBNRG97EBB	B13	Standard Parcel	PT9H	2017-07-23T07:25:18.234Z			46	miles		170	no	

Migliori pratiche

Il WST ha molti inserimenti. Ecco alcuni dettagli importanti che renderanno ogni fattura accurata e snelliranno il flusso di lavoro. È importante assicurarsi che tutti i servizi siano pianificati e vengano accettati e che venga pianificato un DA per ognuno di essi. Questo per assicurarsi che tutti i servizi siano visualizzati correttamente nel WST.

1. Pianificare i nomi del DA per tutti i percorsi accettati nella pianificazione. Ciò garantirà il massimo grado di automazione, oltre a consentire l'affinità del DA per l'assegnazione del percorso.
2. Non eseguire alcun lavoro in stazione se non è pianificato. Anche nel momento del carico, il tempo necessario per assicurare la pianificazione operativa del lavoro e che l'utente la accetti è di 2 minuti o meno. Potrebbe fare la differenza tra un pagamento puntuale e un pagamento tardivo.
3. Se si ha bisogno di richiedere modifiche di frequente, vuol dire che bisogna migliorare il processo di tracciamento del lavoro presso le stazioni. È necessario collaborare con gli operatori di quella stazione e trovare un modo migliore per tenere traccia di tutti i servizi eseguiti. Assumersi la responsabilità di fare fatture corrette.
4. La richiesta di modifiche WST è il modo più appropriato per assicurarsi che i pagamenti siano corretti (piuttosto che presentare una contestazione della fattura). Seguire questo processo per far generare fatture corrette la prima volta.

7.2 Su strada

Ci sono molti contatti che il conducente può avere bisogno di raggiungere sulla strada. Se il conducente non può raggiungere un cliente per ulteriori informazioni sulla consegna di un pacco, chiamerà il supporto conducenti o le operazioni centrali per l'assistenza. Si prega di verificare con il team operativo della stazione per determinare chi si occupa delle domande sulla consegna su strada. Il titolare dell'azienda è il principale punto di riferimento per i conducenti per qualsiasi tipo di supporto non legato ai pacchi. I conducenti contatteranno il titolare per eventuali domande relative al percorso, all'applicazione di consegna, agli incidenti o ad altri problemi.

È necessario considerare quanto segue:

1. È necessario disporre di un telefono dedicato con un numero di telefono assegnato alla spedizione in qualsiasi momento della giornata.
2. Registrare il numero per il supporto del conducente (disponibile anche attraverso l'applicazione di consegna Amazon), le operazioni centrali e il telefono di spedizione di cui sopra in tutti i dispositivi.
3. È necessario rimanere in contatto con i conducenti per tutto il giorno se sono in ritardo. È necessario aiutare i conducenti a risolvere i problemi e a superare le difficoltà.
4. È necessario inviare conducenti di soccorso per i conducenti che potrebbero aver bisogno di assistenza.

7.2.1.1 Lancio di Cortex

Cortex sostituirà Routing Tools ed eventualmente permetterà di visualizzare i progressi dei conducenti dal proprio cellulare. I dettagli di Cortex e gli screenshot sono attualmente in fase di sperimentazione. Consultare il team operativo della stazione o il proprio responsabile clienti per ulteriori informazioni.

7.2.1.2 SOP Cortex

SOP Cortex

Panoramica

Questo SOP fornisce ai DSP un flusso di lavoro sistematico per utilizzare Cortex per la spedizione e il monitoraggio su strada. Lo strumento consentirà ai DSP di 1) ottenere una panoramica completa in tempo reale delle prestazioni di consegna di tutti i DA; 2) effettuare una ricerca approfondita individuale sui conducenti, sui tipi di servizio, sui rischi e tempi d'onda della spedizione; e 3) monitorare le informazioni a livello di DA, di percorso e di pacco.

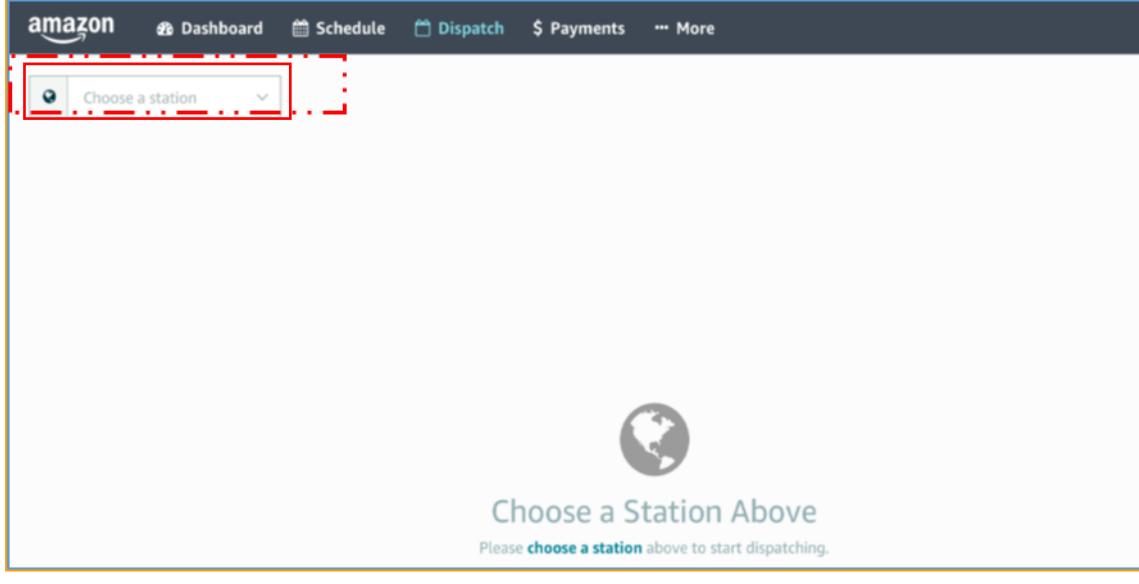
Processo

Questa sezione è una panoramica di tutti gli elementi della Dashboard Cotex, dall'accesso all'uso quotidiano.

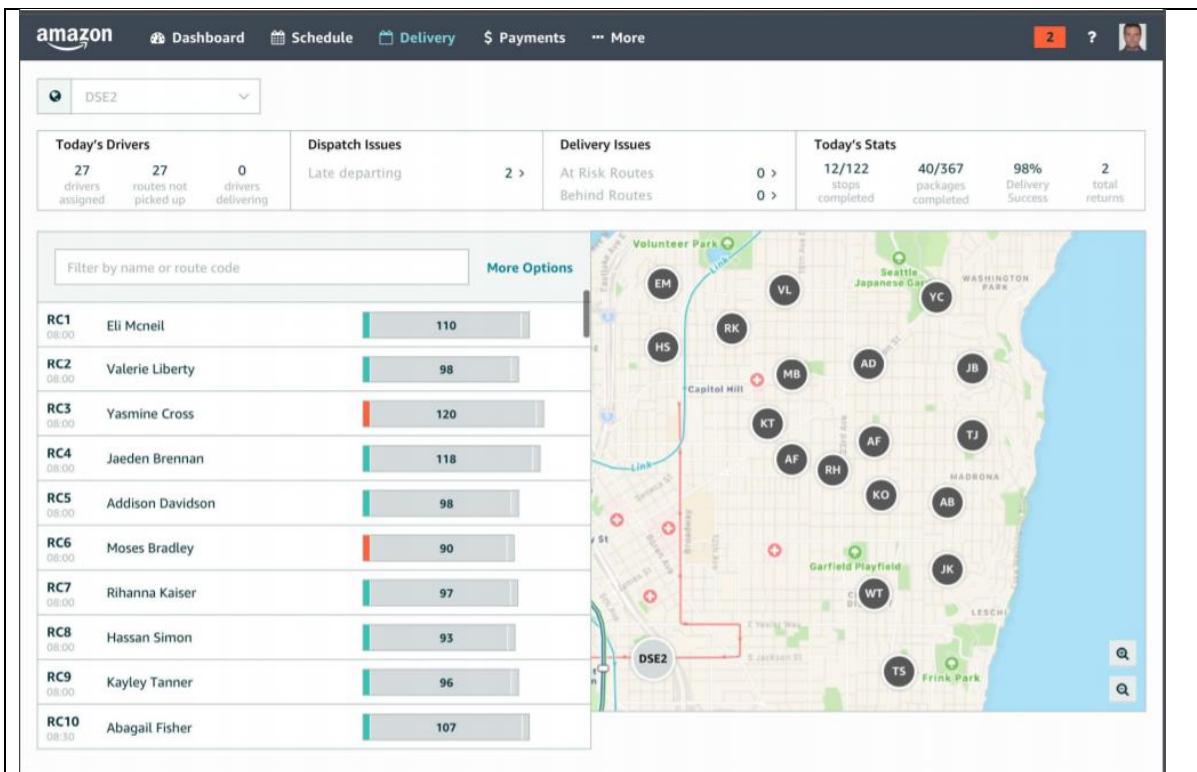
1. Accedere al portale di Amazon Logistics:
2. Fare clic sulla scheda Dispatch nell'intestazione superiore.



3. Scegliere la propria stazione dal menù a tendina per iniziare la spedizione.



4. Dopo che il gestore della stazione ha eseguito il routing e l'auto-assegnazione sul sito web di Routing Tools (RTW), sull'interfaccia del portale potranno essere visualizzate le seguenti informazioni:



La dashboard riassuntiva mostrerà:

I conducenti di oggi

- conducenti assegnati:** Totale dei conducenti assegnati ai percorsi.
- Percorsi non ritirati:** Totale dei conducenti che devono ancora arrivare alla stazione, ritirare i pacchi e partire dalla stazione.
- conducenti in consegna:** Totale dei conducenti su strada che consegnano i pacchi.

Problemi di spedizione

- Partenza tardiva:** Percorsi che non sono partiti dalla stazione all'ora di inizio definita del percorso. Una volta che il percorso viene iniziato, questa eccezione sarà risolta.

Problemi di consegna

- Percorsi a rischio:** Percorsi a rischio sulla base della logica definita (la logica si basa sul tempo critico di fermata, definito come l'ultimo tempo in cui un conducente dovrebbe raggiungere una determinata fermata per rispettare i tempi di consegna previsti per tutte le altre fermate programmate).
- Percorsi in ritardo:** Percorsi che sono in ritardo e che in seguito possono diventare a rischio; mentre un percorso a rischio è un'eccezione a priorità più alta e compare quando un percorso è in ritardo critico e probabilmente richiederà un intervento per mantenere le promesse dei clienti.

Statistiche di oggi

- Fermate completato:** Somma totale delle consegne più i tentativi di fermata tra tutte le fermate assegnate.
- Pacchi completati:** Somma totale dei pacchi consegnati più i tentativi di consegna di tutti i pacchi assegnati.
- Tasso di successo nella consegna:** Misura il successo della consegna di un'attività che è stata completata in un determinato momento. Per esempio, Bob ha un

percorso di 100 pacchi e ha completato 20 pacchi, con 18/20 consegnati e 2/20 tentativi: Il suo tasso di successo nelle consegne è del 90%.

- **Resi totali:** Il totale dei pacchi che dovrebbero tornare in stazione poiché non sono stati consegnati.

È inoltre visibile l'elenco di ogni conducente (fornito dai DSP) nell'interfaccia utente di programmazione prima del giorno della consegna) con il numero totale di fermate in ogni percorso e la loro posizione nella visualizzazione della mappa.

Filtri

Sarà possibile selezionare e filtrare per:

- **Filtri di riepilogo del percorso:** Codice del percorso (inserimento testo), nome del conducente (inserimento), ora di inizio (elemento di selezione o cursore) e stato di consegna (elemento di selezione applicabile).
- **Filtri per dettaglio del percorso:** Indirizzo, numero TBA (entrambi input di testo).
- **Bloccare i filtri del dettaglio:** Numero TBA (inserimento testo).
- **Tipo di servizio:** Selezionare il tipo applicabile.

DSP View

The figure displays four screenshots of the DSP View interface, each showing a list of delivery routes (RC1 to RC4) with their respective driver names, start times, and completion status (number of stops completed).

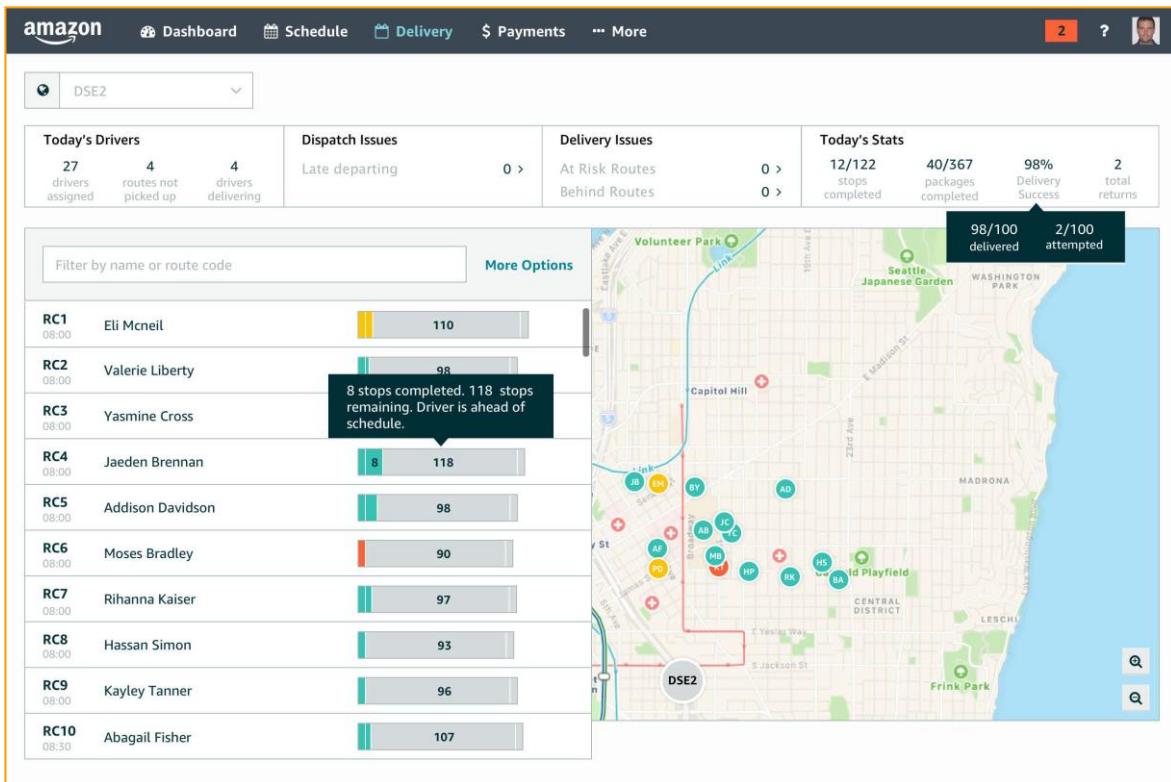
- Screenshot 1:** Shows a basic list of routes with completion counts (110, 98, 120, 118). A "More Options" button is visible.
- Screenshot 2:** Shows a detailed view with filters for Service Type (All), Status (All), and Start Time (All). The same route data is shown.
- Screenshot 3:** Shows a filtered view where "Service Type 1" is selected. The routes are listed again with completion counts.
- Screenshot 4:** Shows a filtered view where "Service Type 1" is selected and removed ("Service Type 1 X"). The routes are listed again with completion counts.

Progressi del conducente in tempo reale

Una volta che i conducenti iniziano a consegnare, i singoli progressi (numero di fermate completate) saranno aggiornati in tempo reale nel portale. I colori si riferiscono alle fermate effettive completate rispetto al numero di fermate previste in tempo reale (intervallo di tempo ≤ 5 min). Ad esempio, Jaeden in RC4 ha completato 8 fermate e ne restano 118. È in anticipo sulla tabella di marcia. Il colore della barra rappresenta lo stato, e il DSP può passare il mouse sulla

barra di avanzamento per ottenere maggiori informazioni sull'andamento del DA. I colori sono rappresentati come:

Rosso = a rischio, **Giallo** = in ritardo, **Verde** = in orario o in anticipo



Avanzamento sosta per sosta, tempo previsto per ulteriori soste

Fare doppio clic su uno qualsiasi dei percorsi per ottenere l'avanzamento sosta per sosta del conducente. Le soste già effettuate saranno di colore grigio. Ad esempio, se si clicca su RC1, la lista delle soste sarà visibile con lo stato delle consegne e il tempo previsto per quelle non ancora tentate. La visualizzazione della mappa mostrerà:

- Soste di colore grigio:** Già completato.
- Fermate blu elettrico:** Fermate successive nella sequenza.
- Fermate turchese:** Fermate rimanenti/non completeate.
- Numeri sequenziali:** Visualizzazioni sulla mappa

amazon Dashboard Schedule Delivery Payments More

2 ? User icon

DSE2

Today's Drivers		Dispatch Issues		Delivery Issues		Today's Stats	
27 drivers assigned	4 routes not picked up	4 drivers delivering	Late departing	0 >	At Risk Routes Behind Routes	0 > 0 >	12/122 stops completed 40/367 packages completed 98% Delivery Success 2 total returns

RC1 Eli McNeil (555) 555-1234 **110**

Standard Parcel - 10hr 12/122 stops 40/367 packages

Filter by address or TBA

32A Chelmsford Rd, Flat 45	Partially Delivered
BD-48 Ram Ln, Opposite DLF Tower	Delivered
54 Chelmsford Road	exp 09:07
8 Main Road	exp 09:12
2 State Entry Road	exp 09:14
300 Boren Ave N	exp 09:22
32A Chelmsford Rd, Flat 45	exp 09:28
2454 Boren Ave N	exp 09:38

Vista a livello di pacco per fermata

La vista a livello di pacco è accessibile facendo clic sulla rispettiva fermata. Lo stato della consegna di tutti i pacchi a una determinata fermata sarà visibile insieme all'orario di consegna (tempo di scansione). Le coordinate della posizione saranno visibili anche nella vista della mappa.

amazon Dashboard Schedule Delivery Payments More

2 ?

DSE2

Today's Drivers			Dispatch Issues		Delivery Issues		Today's Stats			
27 drivers assigned	4 routes not picked up	4 drivers delivering	Late departing	0 >	At Risk Routes	0 >	12/122 stops completed	40/367 packages completed	98% Delivery Success	2 total returns
					Behind Routes					

RC1 Eli McNeil (555) 555-1234 110

54 Chelmsford Road Seattle, WA 98109 2/3 packages

Filter by TBA

TBA803719983001	09:02am	Delivered
TBA803719983002	09:03am	Delivered
TBA803719983003	Expected 09:07am	

Dropped at 08.00001x09.00010

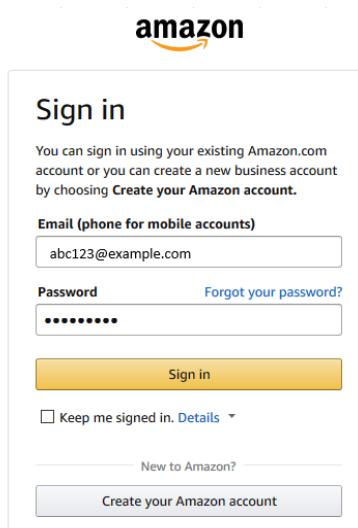
Autorizzazioni Cortex e problemi di accesso

Impossibile accedere alla pagina Cortex

1. Assicurarsi di non essere collegati all'account www.amazon.it utilizzando l'account personale.
2. Effettuare il login con lo stesso ID utente che si utilizza per accedere ad altri sistemi Amazon
3. Assicurarsi di essere configurati come supervisore delle operazioni o responsabile account DSP nella pagina di configurazione dell'account dell'azienda. Esaminare i seguenti passi per verificare se l'impostazione è OK:

Fase 1

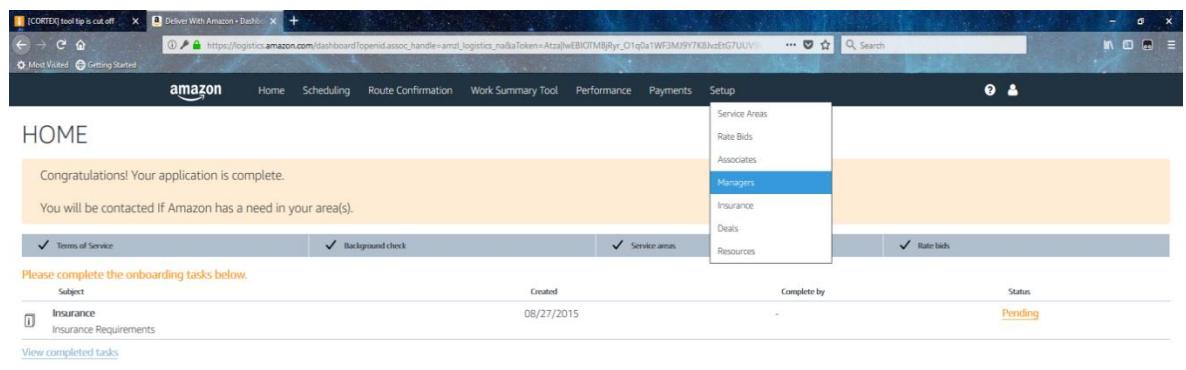
Accedere con l'ID e-mail aziendale, lo stesso utilizzato per accedere ad altri portali Amazon per l'azienda.



The image shows the Amazon sign-in page. At the top is the Amazon logo. Below it is a large rectangular input field labeled "Sign in". Inside the field, it says "You can sign in using your existing Amazon.com account or you can create a new business account by choosing Create your Amazon account." Below this text are two input fields: "Email (phone for mobile accounts)" containing "abc123@example.com" and "Password" containing "*****". To the right of the password field is a link "Forgot your password?". Below these fields is a yellow "Sign in" button. Underneath the sign-in form is a checkbox "Keep me signed in. Details" and a link "New to Amazon?". At the bottom of the page is a button "Create your Amazon account".

Fase 2

Andare alla configurazione e selezionare Responsabili dal menu mostrato sotto.



The image shows a screenshot of the Amazon Logistics Dashboard. The top navigation bar includes links for Home, Scheduling, Route Confirmation, Work Summary Tool, Performance, Payments, and Setup. A dropdown menu is open under the "Setup" link, showing options: Service Areas, Rate Bids, Associates, Managers (which is highlighted in blue), Insurance, Deals, and Resources. The main content area is titled "HOME" and displays a message: "Congratulations! Your application is complete." It also states: "You will be contacted if Amazon has a need in your area(s)." Below this, there is a table with three rows: "Terms of Service" (checked), "Background check" (checked), and "Service areas" (checked). A note says "Please complete the onboarding tasks below." A table below shows tasks: "Insurance" (Subject) with status "Pending". At the bottom of the page are links for "Site Terms" and "Privacy Notice", and a copyright notice: "© 2018 Amazon.com, Inc. or its affiliates. All Rights Reserved".

Fase 3

Se non è possibile visualizzare le informazioni sottostanti, passare alla fase 4.

Name	Email	Role	Status	Details
		Operations Supervisor	Pending Accept Invitation	View
		Operations Supervisor	Pending Accept Invitation	View
		Operations Supervisor	Pending Accept Invitation	View
		Finance Manager	Pending Accept Invitation	View
		Operations Supervisor	Pending Accept Invitation	View
		Operations Supervisor	Pending Accept Invitation	View
		Operations Supervisor	Pending Accept Invitation	View
		Operations Supervisor	Pending Accept Invitation	View
		Operations Supervisor	Pending Accept Invitation	View
Aaron Soules	abc123@example.com	Operations Supervisor	Active	View
AMZL CHI	xyz123@example.com	Account Manager	Active	View
amz1 dallas		Operations Supervisor	Active	View
AMZL DAU1		Operations Supervisor	Active	View

Fase 4

In mancanza di diritto di accesso, si prega di contattare il titolare del DSP per impostare l'utente come supervisore delle operazioni o responsabile dell'account DSP, entrambi in possesso dei permessi di accesso a Cortex.

Fase 5

Contattare il responsabile dell'account DSP Amazon in caso di ulteriori problemi.

Problemi del browser

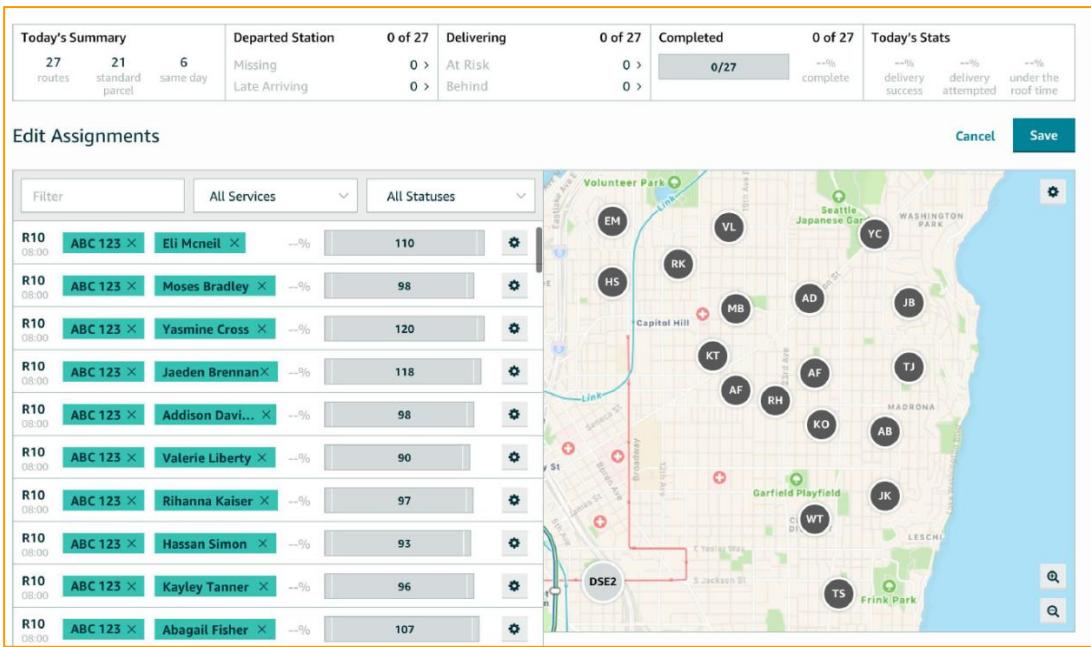
Si prega di utilizzare Chrome, Firefox o Safari per accedere a Cortex. Cortex non funziona con Internet Explorer. Provare a cancellare la cache e la cronologia del browser, quindi verificare se è possibile accedere a Cortex.

Supporto mobile

Cortex è attualmente supportato su dispositivi mobili.

Domande frequenti (FAQ)

- In che modo l'operatore della stazione aiuterà un DSP a modificare le assegnazioni dei conducenti in Cortex?



- Come funzionerà il lavoro in caso di rinunce al percorso?

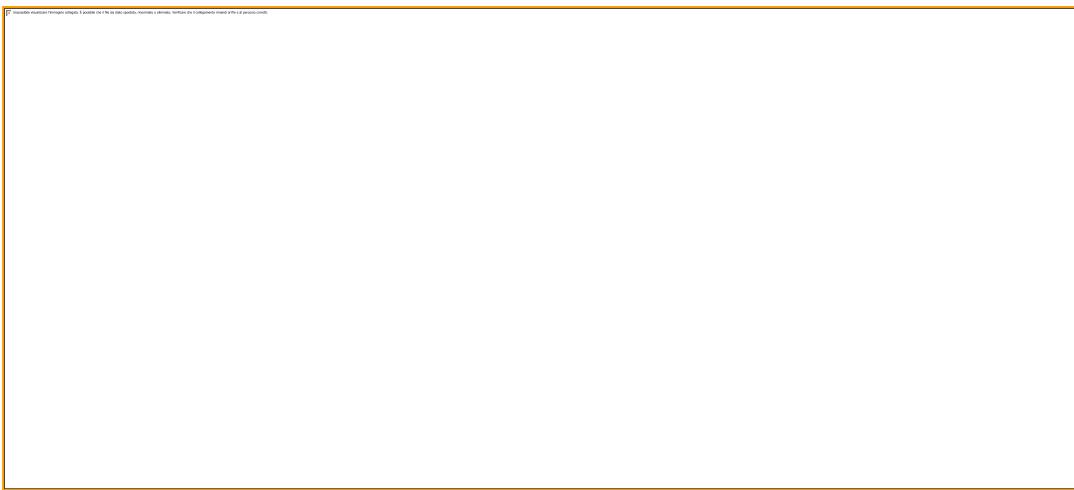
Nessun cambiamento, tutto rimarrà com'è attualmente. Vedere di seguito la guida sulle rinunce al percorso:

Rinuncia al percorso

- Rinuncia al percorso DSP - In caso di rinuncia a un percorso, chiamare o informare l'operatore della stazione e poi andare all'interfaccia utente di programmazione per la rinuncia al percorso.

REGION	DATE	SUBMIT	REQUIRED SERVICES - Austin (DAU)		DURATION	PROVIDER	START LOCATION	START TIMES	REQUIRED	PENDING	ACCEPTED	REGISTERED	
Add New Demand View DAs View Notifications History Expand Rows													
Export as CSV													
✓ AmFlex Large Vehicle			Rex					25	0 of 0	25 of 25	25 of 25		
✓ AmFlex Vehicle			Rex					644	1 of 1	643 of 644	643 of 643		
✓ Radelivery			DSP					3	0 of 0	3 of 3	1 of 3		
✓ Secure Parcel			DSP					2	0 of 0	2 of 2	2 of 2		
✓ Standard Parcel			DSP					103	0 of 0	103 of 103	103 of 103		
✓ Standard Parcel - Large Van			DSP					64	0 of 1	63 of 64	63 of 63		
✓ Training			DSP					0	0 of 0	0 of 0	0 of 0		

- Quando un DSP rinuncia a un percorso, l'operatore di stazione può ancora utilizzare l'interfaccia utente di programmazione per confermare questa modifica: il conteggio de percorsi accettati si ridurrà di X e il conteggio non assegnato/in sospeso aumenterà di X.



3. Il gestore della stazione riassegnerà il percorso a un DSP alternativo in RTW. Una volta apportate le modifiche all'interfaccia utente di programmazione, le operazioni di stazione dovranno riassegnare il percorso a un DSP in autoassegnazione RTW.

Screenshot of the 'Route Management' interface showing the 'Auto Assign Routes' screen. The interface includes sections for Waves, Clusters, and DAs Available For Assignment, along with various filters and CSV export options. A large table lists suggested routes for different service types, with columns for ROUTE, DSP, SUGGESTED DA, ASSIGN DA, and ROUTE DURATION. The table shows nine entries, each with a JUTR DSP and a 'None Suggested' DA.

ROUTE	DSP	SUGGESTED DA	ASSIGN DA	ROUTE DURATION
CAP1	JUTR	None Suggested	Logan Patrick / JUTR / 102079274	08:37
CAP2	JUTR	None Suggested	Ismael Hamadou / JUTR / 102618017	08:25
CAP3	JUTR	None Suggested	Ahmed Hilowleh / JUTR / 102304687	08:36
CAP4	JUTR	None Suggested	Lashae Wiley / JUTR / 102612292	08:30
CAP5	JUTR	None Suggested	Marian Koffa / JUTR / 101696121	08:31
CAP6	JUTR	None Suggested	Huy Huynh / JUTR / 102440652	08:37
CAP7	JUTR	None Suggested	ShaNiece Boxley / JUTR / 102076794	07:54
CAP8	JUTR	None Suggested	Daniel Sisanga / JUTR / 101649803	08:21
CAP9	JUTR	None Suggested	Royal Lewis / JUTR / 102628585	08:09

4. Il DSP confermerà e convaliderà l'assegnazione dei percorsi nell'interfaccia utente di pianificazione.

7.2.2 Invio dei conducenti di soccorso

I conducenti possono subire ritardi imprevisti a causa di problemi sulla strada, difficoltà durante il percorso, scarsa esperienza in una nuova area, o altri ritardi che possono mettere a rischio la consegna dei pacchi. Qualora si disponga di conducenti che probabilmente completeranno il proprio percorso prima dell'orario previsto, è possibile prendere in considerazione la possibilità di mandare uno di loro a ritirare e consegnare i pacchi da un conducente che ha bisogno di assistenza; questo in genere viene definito come un soccorso.

A distanza di alcune ore dal giorno di consegna, sarà possibile vedere quali conducenti sono in orario, quali sono in anticipo e quali sono in ritardo. Questa visione anticipata darà un'idea sulla necessità o meno dei soccorsi in un secondo momento della giornata.

Altri fattori da considerare se un conducente è in ritardo sono 1) se il conducente è solitamente in ritardo al mattino ma poi recupera nel pomeriggio e 2) se il percorso presenta consegne più complicate al mattino (aziende, appartamenti, case mobili, ma il conducente riesce a procedere più velocemente in seguito. L'analisi di questi dati può essere importante tanto quanto conoscere i conducenti al momento della pianificazione dei soccorsi.

Se hai conducenti con veicoli elettrici, dovresti considerare che questi conducenti potrebbero rischiare durante il loro percorso esaurendo la batteria. Per evitare ciò, è necessario assicurarsi che tutti i conducenti si assicurino che le batterie siano completamente cariche al mattino, seguire le raccomandazioni di guida durante la guida e controllare costantemente il livello della batteria per prevenire eventuali problemi.

Sfide su strada

I DSP sviluppano team che lavorano congiuntamente se un conducente è in ritardo, in modo che tutto il team torni in stazione più o meno nello stesso momento.

Alcuni modi per gestire i percorsi a rischio sono:

- Avere un conducente su un percorso in anticipo rispetto al programma in grado di soccorrere l'altro conducente in ritardo.
- Avere più conducenti nella stessa zona del percorso a rischio in grado di soccorrere l'altro conducente.
- Chiamare un conducente aggiuntivo per coprire il percorso nel caso in cui ci siano molti pacchi pesanti e se si dispone di un furgone aggiuntivo.
- Avere un responsabile conducenti che soccorre il conducente in difficoltà, se disponibile.

Migliori pratiche

Per ritirare i pacchi da un altro conducente, scansionare ogni pacco o borsa per ritirare tutti i pacchi della zona. I pacchi appariranno nel percorso del conducente di soccorso.

I conducenti sono risorse preziose per la raccolta di dati su strada che renderanno le consegne migliori rispetto a quelle del giorno precedente. Alcune situazioni di difficoltà su strada relative a indirizzi specifici dovrebbero essere segnalate alle operazioni di Amazon per la risoluzione. Amazon potrebbe stabilire di non effettuare più consegne a questo indirizzo, oppure potrebbe fornire una soluzione per le consegne future. Gli autisti vanno sempre incoraggiati a segnalare situazioni di difficoltà relative a consegne specifiche attraverso l'opzione in-app.

Tra gli elementi che vanno segnalati vi sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti:

- Case con cani di grossa taglia che non consentono l'accesso alla proprietà
- Complessi di appartamenti che non sono ben segnalati
- Altri fattori che non consentono l'accesso alle proprietà

7.2.3 Segnalazione di incidenti, inconvenienti o interazioni negative

L'azienda ha la responsabilità di informare Amazon di eventuali interazioni, incidenti, gravi incidenti o qualsiasi interazione negativa che l'azienda o gli autisti hanno con i clienti o con il pubblico. Non appena si viene a conoscenza dell'incidente, si prega di contattare la stazione di consegna con informazioni dettagliate sull'accaduto.



Politica

Mentre si svolge il servizio o mentre ci si trovate sulla proprietà di Amazon, l'azienda e gli autisti devono:

- Segnalare immediatamente qualsiasi interazione, incidente o evento che possa avere un impatto negativo sul rapporto di fiducia con i clienti della vostra azienda o di Amazon, compresi gli incidenti di sicurezza descritti di seguito negli standard di sicurezza e di servizio, qualsiasi violazioni della legge, qualsiasi interazione negativa con i clienti o con il pubblico in generale, o qualsiasi incidente automobilistico che provochi la morte di persone, ferite fisiche che richiedano un trattamento lontano ospedaliero, o qualsiasi danno a veicoli e che ne richieda la rimozione forzata.

Per ulteriori informazioni, consultare il capitolo sulle politiche.

7.2.4 Gestione degli incidenti, ove necessario

La vostra azienda è responsabile per la risoluzione di tutte le richieste di risarcimento danni alla proprietà di terzi causate durante le vostre operazioni commerciali. In singoli casi, Amazon può risolvere le richieste di risarcimento per danni alla proprietà in assenza di un vostro coinvolgimento. Se Amazon decide di risolvere un reclamo che non include il vostro coinvolgimento, potrete non essere nemmeno a conoscenza del reclamo e non sarete ritenuti responsabili di alcun pagamento.

Si prega di assicurarsi che gli autisti siano a conoscenza di questo processo. Consigliamo di creare una guida per gli autisti in caso di incidente e che sia sempre presente in ogni furgone.

Procedura per la gestione degli incidenti

1. **Fermati.** Non abbandonare il luogo dell'incidente.
2. Valutare la situazione.
 - a. Se c'è un infortunio o una minaccia di infortunio, chiamare immediatamente i servizi di emergenza.
 - b. Chiamare il proprio titolare o rappresentante di azienda DSP.
 - c. Chiamare il supporto per il conducente utilizzando l'applicazione di consegna Amazon. In questo modo si aprirà un ticket per l'incidente che verrà utilizzato per il tracciamento.
 - d. È importante scambiarsi le informazioni assicurative dell'azienda (non quelle personali o quelle del conducente).

- e. Documentare l'incidente. Vedere più avanti nel capitolo l'esempio di rapporto sull'incidente che i conducenti possono utilizzare sul luogo dell'incidente. Ricordarsi di stamparlo e di averne una copia in ogni veicolo.
3. Indagare. Raccogliere informazioni sui rapporti sugli incidenti e comunicare i risultati ad Amazon.
- I DSP devono garantire un'indagine tempestiva e la risoluzione dei pagamenti per le richieste di risarcimento dei danni materiali causati durante le loro operazioni commerciali.
- a. Contattare l'assicurazione della propria azienda per segnalare l'incidente. Può esserci un processo di risoluzione specifico.
 - b. Raccogliere eventuali informazioni aggiuntive (foto, dichiarazione del DA, rapporto di polizia, ecc.)
4. Risolvere. Lavorare direttamente con qualsiasi terza parte per risolvere l'incidente. L'utente è responsabile della risoluzione dei pagamenti direttamente a terzi. Amazon non intraprenderà alcuna azione di recupero dei costi quando un DSP risolve un reclamo attraverso un pagamento di risoluzione o una valida richiesta di assicurazione.
5. Segnalare. Inviare informazioni su incidenti e sinistri.
- Una volta risolto l'incidente, è necessario contattare Amazon per informare della risoluzione. La documentazione probatoria e altri materiali esaminati in questo processo possono includere:
- Validazione del percorso DSP/DA (ad es. COMP, geo-data, Routing Tools)
 - Video di sorveglianza o foto di danni
 - Ricevuta di riparazione o acquisto sostitutivo da parte di terzi
 - Fatturazione/Stima delle riparazioni
 - Rapporto della polizia
 - Passi compiuti per la risoluzione
 - Numero di verifica, data di uscita della posta, numero di assicurazione, punto di contatto dell'assicurazione;

A seguito di un incidente, Amazon può richiedere al DSP che il conducente superi un test antidroga e alcol per mantenere la sua idoneità a consegnare i pacchi Amazon.

Migliori pratiche

Istituire una politica aziendale per testare i conducenti in seguito a incidenti e per un ragionevole sospetto.

È buona prassi utilizzare un laboratorio indipendente certificato per condurre test di screening di droghe e alcol a seguito di incidenti. Ciò garantisce risultati accurati dei test e alleggerisce la responsabilità dell'interpretazione e della determinazione dei risultati dei test per l'azienda o per i conducenti.



Politica

Controlli di interesse del DSP inerenti ai test antidroga e alchool:

- Si consiglia all'azienda di condurre un test antidroga ed etilometro sul proprio conducente a seguito di un incidente automobilistico (a) che comporta (i) la morte di un essere umano, (ii) lesioni fisiche a qualsiasi persona che richieda un trattamento lontano dal luogo dei fatti, (iii) danni invalidanti a qualsiasi veicolo a motore che richieda un traino, o (iv) 1.000€ o più in danni stimati a uno dei veicoli dell'azienda, o (b). Se il conducente dell'azienda risulta positivo o rifiuta di sottoporsi ai test antidroga e alcolici, il conducente non sarà più autorizzato a fornire servizi.

Per ulteriori informazioni, consultare il capitolo sulle politiche.

Processo di risoluzione di Amazon

In molti casi, Amazon viene informata di un incidente direttamente da parte di terzi. Se ciò dovesse accadere, Amazon raccoglierà le informazioni dalla parte terza e trasferirà il reclamo all'azienda per l'indagine e la risoluzione. La tempistica delle richieste di risarcimento e delle indagini si presenta in questo modo:

- **24 ore:** Il team di gestione del programma DSP invierà al DSP un'e-mail iniziale di richiesta di risarcimento dei danni alla proprietà che richiederà un'indagine e la documentazione del reclamo.
- **48 ore:** Il DSP contatterà la terza parte segnalante per telefono e via e-mail per confermare la ricezione di una e-mail investigativa e fornire informazioni sull'assicurazione per la risoluzione del reclamo.
- **7° giorno:** Il DSP fornirà al team di gestione del programma DSP un'e-mail con l'esito finale dell'indagine e lo stato delle richieste di risarcimento assicurativo, specificando le azioni di risoluzione e la documentazione.
- **10° giorno:** Amazon può risolvere una o più richieste di risarcimento convalidate nel caso in cui un DSP non fornisca un numero di richiesta di risarcimento assicurativo valido o un pagamento di risoluzione.

Si riceverà un'e-mail da Amazon per richiedere queste informazioni. Assicurarsi di rispettare queste scadenze per evitare la risoluzione automatica.

Se non si fornisce la risoluzione entro i tempi richiesti, Amazon avvierà un pagamento alla terza parte segnalante per risolvere i reclami convalidati.

Adeguamento della fattura

Se Amazon ha avviato un pagamento alla terza parte segnalante, la fattura verrà rettificata per pagare Amazon. Prima di un adeguamento della fattura, i DSP riceveranno un rapporto mensile. Queste relazioni forniranno le seguenti informazioni sui reclami: 1) copia del ticket/domanda di reclamo, 2) importo del reclamo, 3) data dell'incidente, 4) località/stazione dell'incidente e 5) nome del DSP e del DA. Sarà fornita anche la documentazione probatoria raccolta.

La fattura DSP viene regolata 60 giorni dopo ogni rapporto mensile.

Amazon non intraprenderà alcuna azione di recupero dei costi quando un DSP risolve un reclamo attraverso un pagamento di risoluzione o una valida richiesta di assicurazione.

Processo di contestazione

I DSP possono fornire nuove informazioni o documentazione al team di assistenza per le escalation come parte del ricorso.

Moduli utili da tenere nel furgone in seguito ad un incidente:

Constatazione amichevole di incidente - Denuncia di sinistro

(Art.143 D.Lgs. N° 209 del 7/9/2005)

Se è firmato congiuntamente dai due conducenti produce gli effetti di cui all'articolo 148 comma 1 del D. Lgs. N° 209 del 7 Settembre 2005 e dell'articolo 8, comma 2, lettera (c) del D. P. R. N° 254 del 18 Luglio 2006

1. data incidente	ora	2. luogo (comune, provincia, via e numero)	3. feriti anche se lievi <input type="checkbox"/> no <input checked="" type="checkbox"/> si *
4. danni materiali veicoli oltre A o B		oggetti diversi dai veicoli <input type="checkbox"/> no <input checked="" type="checkbox"/> si * <input type="checkbox"/> no <input checked="" type="checkbox"/> si *	
5. testimoni: cognome, nome, indirizzo, telefono (precisare se si tratta di trasportati sul veicolo A o B)			
6. contraente/assicurato (vedere certificato d'assicurazione)			
Cognome (stampatello)		Nome _____	
Codice Fiscale / Partita IVA _____		Indirizzo (comune, provincia, via e numero) _____	
C.A.P. _____ Stato _____		N. Tel. o E-mail _____	
7. veicolo			
A MOTORE		RIMORCHIO	
Marca, Tipo			
N. di targa o telaio		N. di targa o telaio	
Stato d'immatricolazione		Stato d'immatricolazione	
8. compagnia d'assicurazione (vedere certificato d'assicurazione)			
Denominazione _____			
N. di polizza _____			
N. di Carta Verde _____			
Certificato di assicurazione o Carta Verde Valido dal _____ al _____			
Agenzia (o ufficio o intermediario) Denominazione _____ Indirizzo _____ Stato _____ N. Tel. o E-mail _____ La polizza copre anche i danni materiali al proprio veicolo: <input type="checkbox"/> no <input checked="" type="checkbox"/> si			
9. conducente (Vedere patente di guida)			
Cognome (stampatello)		Nome _____	
Data di nascita _____		Codice Fiscale _____	
Indirizzo (comune, provincia, via e numero) _____		Stato _____ N. Tel. o E-mail _____ Patente N. _____ Categ. (A, B, ...) _____ valida fino al _____	
10. indicare con una freccia (→) il punto d'urto iniziale del veicolo A			
11. danni visibili al veicolo A			
12. circostanze dell'incidente Mettere una croce (X) soltanto nelle caselle utili alla descrizione (cancellare l'opzione non corretta)			
<input type="checkbox"/> 1 in fermata / in sosta <input type="checkbox"/> 2 ripartiva dopo una sosta apriva una portiera <input type="checkbox"/> 3 stava parcheggiando <input type="checkbox"/> 4 usciva da un parcheggio, da un luogo privato, da una strada vicinale <input type="checkbox"/> 5 entrava in un parcheggio, in un luogo privato, in una strada vicinale <input type="checkbox"/> 6 si immetteva in una piazza a senso rotatorio <input type="checkbox"/> 7 circolava su una piazza a senso rotatorio <input type="checkbox"/> 8 tamponava procedendo nello stesso senso e nella stessa fila <input type="checkbox"/> 9 procedeva nello stesso senso, ma in una fila diversa <input type="checkbox"/> 10 cambiava fila <input type="checkbox"/> 11 sorpassava <input type="checkbox"/> 12 girava a destra <input type="checkbox"/> 13 girava a sinistra <input type="checkbox"/> 14 retrocedeva <input type="checkbox"/> 15 invadeva la sede stradale riservata alla circolazione in senso inverso <input type="checkbox"/> 16 proveniva da destra <input type="checkbox"/> 17 non aveva osservato il segnale di precedenza o di semaforo rosso			
← indicare il numero di caselle barrate con una croce →			
Il presente documento non costituisce un'ammissione di responsabilità bensì una mera rilevazione dell'identità delle persone e dei fatti, per una rapida definizione.			
13. grafico dell'incidente al momento dell'urto			
<small>Indicare: 1) Il tracciato delle strade; 2) la direzione di marcia di A e B; 3) la loro posizione al momento dell'urto; 4) i segnali stradali; 5) i nomi delle strade</small>			
14. osservazioni			
15. firma dei conducenti			

* In caso di lesioni o di danni materiali a cose diverse dai veicoli A e B indicare, sulla denuncia a tergo, l'identità e l'indirizzo dei danneggiati.

Altre informazioni

richieste ai sensi dell'art.135 del D. Lgs. N° 209 del 7 Settembre 2005 "Codice delle Assicurazioni Private"

C'è stato intervento dell'Autorità?

si no

Quale Autorità è intervenuta? CC P.S. VV.UU.

veicolo A	veicolo B
TARGA _____	TARGA _____
Testimone	Testimone
Nome e cognome _____ Codice fiscale _____ Indirizzo _____ Tel. _____	Nome e cognome _____ Codice fiscale _____ Indirizzo _____ Tel. _____
Testimone	Testimone
Nome e cognome _____ Codice fiscale _____ Indirizzo _____ Tel. _____	Nome e cognome _____ Codice fiscale _____ Indirizzo _____ Tel. _____
Proprietario (solo se diverso dal Contraente/Assicurato)	Proprietario (solo se diverso dal Contraente/Assicurato)
Nome e cognome o Denominazione sociale _____ Indirizzo (Comune, via e numero) _____ C.A.P. _____ Provincia _____ Luogo e data di nascita _____ Codice fiscale/Partita IVA _____	Nome e cognome o Denominazione sociale _____ Indirizzo (Comune, via e numero) _____ C.A.P. _____ Provincia _____ Luogo e data di nascita _____ Codice fiscale/Partita IVA _____
Ferito (Barrare solo una casella)	Ferito (Barrare solo una casella)
Conducente <input type="checkbox"/> Passeggero <input type="checkbox"/> Pedone <input type="checkbox"/>	Conducente <input type="checkbox"/> Passeggero <input type="checkbox"/> Pedone <input type="checkbox"/>
Nome e cognome _____ Indirizzo (Comune, via e numero) _____ Luogo e data di nascita _____ Codice fiscale _____ Ricovero Pronto Soccorso <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Nome e cognome _____ Indirizzo (Comune, via e numero) _____ Luogo e data di nascita _____ Codice fiscale _____ Ricovero Pronto Soccorso <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
Nome Pronto Soccorso _____ Comune _____	Nome Pronto Soccorso _____ Comune _____
Ferito (Barrare solo una casella)	Ferito (Barrare solo una casella)
Conducente <input type="checkbox"/> Passeggero <input type="checkbox"/> Pedone <input type="checkbox"/>	Conducente <input type="checkbox"/> Passeggero <input type="checkbox"/> Pedone <input type="checkbox"/>
Nome e cognome _____ Indirizzo (Comune, via e numero) _____ Luogo e data di nascita _____ Codice fiscale _____ Ricovero Pronto Soccorso <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Nome e cognome _____ Indirizzo (Comune, via e numero) _____ Luogo e data di nascita _____ Codice fiscale _____ Ricovero Pronto Soccorso <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
Nome Pronto Soccorso _____ Comune _____	Nome Pronto Soccorso _____ Comune _____

Constatazione amichevole di incidente - Denuncia di sinistro

(Art.143 D.Lgs. N° 209 del 7/9/2005)

Se è firmato congiuntamente dai due conducenti produce gli effetti di cui all'articolo 148 comma 1 del D. Lgs. N° 209 del 7 Settembre 2005 e dell'articolo 8, comma 2, lettera (c) del D. P. R. N° 254 del 18 Luglio 2006

1. data incidente	ora	2. luogo (comune, provincia, via e numero)	3. feriti anche se lievi <input type="checkbox"/> no <input checked="" type="checkbox"/> si *
4. danni materiali veicoli oltre A o B		oggetti diversi dai veicoli <input type="checkbox"/> no <input checked="" type="checkbox"/> si * <input type="checkbox"/> no <input checked="" type="checkbox"/> si *	
5. testimoni: cognome, nome, indirizzo, telefono (precisare se si tratta di trasportati sul veicolo A o B)			
6. contraente/assicurato (vedere certificato d'assicurazione)			
Cognome (stampatello)		Nome _____	
Codice Fiscale / Partita IVA _____		Indirizzo (comune, provincia, via e numero) _____	
C.A.P. _____ Stato _____		N. Tel. o E-mail _____	
7. veicolo			
A MOTORE	RIMORCHIO		
Marca, Tipo			
N. di targa o telaio	N. di targa o telaio		
Stato d'immatricolazione	Stato d'immatricolazione		
8. compagnia d'assicurazione (vedere certificato d'assicurazione)			
Denominazione _____			
N. di polizza			
N. di Carta Verde _____			
Certificato di assicurazione o Carta Verde			
Valido dal _____ al _____			
Agenzia (o ufficio o intermediario)			
Denominazione _____			
Indirizzo _____ Stato _____			
N. Tel. o E-mail _____			
La polizza copre anche i danni materiali al proprio veicolo: <input type="checkbox"/> no <input checked="" type="checkbox"/> si			
9. conducente (Vedere patente di guida)			
Cognome (stampatello) _____			
Nome _____			
Data di nascita _____			
Codice Fiscale _____			
Indirizzo (comune, provincia, via e numero) _____ Stato _____			
N. Tel. o E-mail _____			
Patente N. _____			
Categ. (A, B, ...) _____ valida fino al _____			
10. indicare con una freccia (►) il punto d'urto iniziale del veicolo A			
11. danni visibili al veicolo A			
12. circostanze dell'incidente Mettere una croce (X) soltanto nelle caselle utili alla descrizione (cancellare l'opzione non corretta)			
<input type="checkbox"/> 1 in fermata / in sosta <input type="checkbox"/> 2 ripartiva dopo una sosta apriva una portiera <input type="checkbox"/> 3 stava parcheggiando <input type="checkbox"/> 4 usciva da un parcheggio, da un luogo privato, da una strada vicinale <input type="checkbox"/> 5 entrava in un parcheggio, in un luogo privato, in una strada vicinale <input type="checkbox"/> 6 si immetteva in una piazza a senso rotatorio <input type="checkbox"/> 7 circolava su una piazza a senso rotatorio <input type="checkbox"/> 8 tamponava procedendo nello stesso senso e nella stessa fila <input type="checkbox"/> 9 procedeva nello stesso senso, ma in una fila diversa <input type="checkbox"/> 10 cambiava fila <input type="checkbox"/> 11 sorpassava <input type="checkbox"/> 12 girava a destra <input type="checkbox"/> 13 girava a sinistra <input type="checkbox"/> 14 retrocedeva <input type="checkbox"/> 15 invadeva la sede stradale riservata alla circolazione in senso inverso <input type="checkbox"/> 16 proveniva da destra <input type="checkbox"/> 17 non aveva osservato il segnale di precedenza o di semaforo rosso			
indicare il numero di caselle barrate con una croce			
<small>Il presente documento non costituisce un'ammissione di responsabilità bensì una mera rilevazione dell'identità delle persone e dei fatti, per una rapida definizione.</small>			
13. grafico dell'incidente al momento dell'urto			
<small>Indicare: 1) Il tracciato delle strade; 2) la direzione di marcia di A e B; 3) la loro posizione al momento dell'urto; 4) i segnali stradali; 5) i nomi delle strade</small>			
14. osservazioni			
B		14. osservazioni	
15. firma dei conducenti			
La denuncia non deve essere modificata dopo la firma e la separazione degli esemplari. ESEMPLARE 2			
Vedere a tergo le dichiarazioni dell'Assicurato ➔			

* In caso di lesioni o di danni materiali a cose diverse dai veicoli A e B indicare, sulla denuncia a tergo, l'identità e l'indirizzo dei danneggiati.

Altre informazioni

richieste ai sensi dell'art.135 del D. Lgs. N° 209 del 7 Settembre 2005 "Codice delle Assicurazioni Private"

C'è stato intervento dell'Autorità?

si	no
-----------	-----------

Quale Autorità è intervenuta?

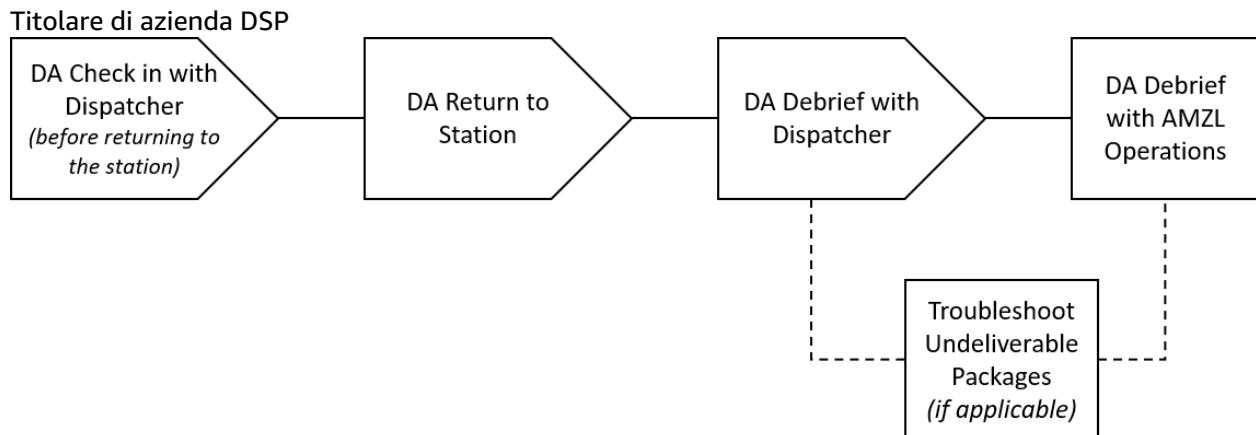
CC	P.S.	VV.UU.
-----------	-------------	---------------

veicolo A	veicolo B
TARGA _____	TARGA _____
Testimone	Testimone
Nome e cognome _____ Codice fiscale _____ Indirizzo _____ Tel. _____	Nome e cognome _____ Codice fiscale _____ Indirizzo _____ Tel. _____
Testimone	Testimone
Nome e cognome _____ Codice fiscale _____ Indirizzo _____ Tel. _____	Nome e cognome _____ Codice fiscale _____ Indirizzo _____ Tel. _____
Proprietario (solo se diverso dal Contraente/Assicurato)	Proprietario (solo se diverso dal Contraente/Assicurato)
Nome e cognome o Denominazione sociale _____ Indirizzo (Comune, via e numero) _____ C.A.P. _____ Provincia _____ Luogo e data di nascita _____ Codice fiscale/Partita IVA _____	Nome e cognome o Denominazione sociale _____ Indirizzo (Comune, via e numero) _____ C.A.P. _____ Provincia _____ Luogo e data di nascita _____ Codice fiscale/Partita IVA _____
Ferito (Barrare solo una casella)	Ferito (Barrare solo una casella)
Conducente <input type="checkbox"/> Passeggero <input type="checkbox"/> Pedone <input type="checkbox"/>	Conducente <input type="checkbox"/> Passeggero <input type="checkbox"/> Pedone <input type="checkbox"/>
Nome e cognome _____ Indirizzo (Comune, via e numero) _____ Luogo e data di nascita _____ Codice fiscale _____ Ricovero Pronto Soccorso si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> Nome Pronto Soccorso _____ Comune _____	Nome e cognome _____ Indirizzo (Comune, via e numero) _____ Luogo e data di nascita _____ Codice fiscale _____ Ricovero Pronto Soccorso si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> Nome Pronto Soccorso _____ Comune _____
Ferito (Barrare solo una casella)	Ferito (Barrare solo una casella)
Conducente <input type="checkbox"/> Passeggero <input type="checkbox"/> Pedone <input type="checkbox"/>	Conducente <input type="checkbox"/> Passeggero <input type="checkbox"/> Pedone <input type="checkbox"/>
Nome e cognome _____ Indirizzo (Comune, via e numero) _____ Luogo e data di nascita _____ Codice fiscale _____ Ricovero Pronto Soccorso si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> Nome Pronto Soccorso _____ Comune _____	Nome e cognome _____ Indirizzo (Comune, via e numero) _____ Luogo e data di nascita _____ Codice fiscale _____ Ricovero Pronto Soccorso si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> Nome Pronto Soccorso _____ Comune _____

7.3 Ritorno alla stazione (RTS)

La procedura di ritorno alla stazione (RTS) si riferisce al periodo di fine del servizio del conducente e controlla che tutti i pacchi non consegnati vengano restituiti alla stazione e gestiti in modo corretto. Dopo che i conducenti hanno completato il loro percorso, torneranno alla stazione per il debriefing e i responsabili delle operazioni, restituiranno i pacchi che non sono stati consegnati, l'attrezzatura per la consegna e i veicoli nei parcheggi a loro assegnati.

Processo RTS



7.3.1 Check-in del conducente con il titolare di azienda DSP

Quando un conducente ha completato il suo itinerario, l'applicazione di consegna Amazon chiederà automaticamente al conducente di tornare alla stazione.

Una buona prassi è quella di chiedere agli autisti che completano il loro percorso di chiamarvi prima di tornare alla stazione. In questo modo si può chiedere al conducente di dare una mano a un altro autista o ottenere un riepilogo di tutti i pacchi ancora presenti sul furgone e che non sono stati consegnati. Si può chiedere al conducente di fare un ultimo tentativo prima di ritornare con i pacchi non consegnati.

7.3.2 Ritorno alla stazione da parte del conducente

Se il conducente non ha bisogno di recuperare altri pacchi o di provare nuovamente a fare una consegna, deve tornare alla stazione e prepararsi a fare il debrief.

- Assicurarsi che il conducente parcheggi nell'area per il parcheggio o posto auto stabiliti all'interno del parcheggio.
- Prendere nota del chilometraggio del veicolo (può essere utilizzato durante la riunione di debriefing).

7.3.3 Debrief del conducente con il titolare di azienda DSP

Una volta che il conducente ritorna alla stazione, sarà necessario fare un debriefing per esaminare il suo percorso e gli eventuali problemi che ha incontrato lungo la strada. I nostri migliori DSP tengono un registro di tutti i pacchi che sono stati restituiti alla stazione.

Chiedere al conducente di inserire il chilometraggio nell'applicazione di consegna di Amazon e poi cliccare su "Vai fuori servizio".

7.3.4 Il conducente rifornisce il veicolo, se richiesto

Quando un conducente ha finito il suo percorso e il furgone ha meno di mezzo serbatoio di gasolio, è buona pratica far riempire il serbatoio del gasolio al conducente prima di tornare alla stazione.

7.3.5 Risoluzione dei problemi relativi ai pacchi non consegnabili, se applicabile

In alcuni casi, il conducente potrebbe non essere in grado di consegnare tutti i pacchi e dovrà restituirli alla stazione. È buona pratica farsi spiegare dal conducente il motivo per cui ogni pacco non è stato consegnato. È possibile utilizzare questo tempo per dispensare qualsiasi consiglio rapido che possa aiutare il conducente ad avere più successo nella consegna al prossimo orario di servizio o in una situazione simile.

7.3.6 Debrief del conducente con il team di Amazon

Quando il debrief del titolare di azienda DSP è completo, il conducente consegnerà i pacchetti restituiti al responsabile di Amazon. Se richiesto, il conducente dovrà condividere con il responsabile i motivi per cui non è stato possibile consegnare i pacchi; questo aiuterà il responsabile a pianificare correttamente la riconsegna dei pacchi. Mentre i conducenti escono dai locali, la sicurezza sul posto può effettuare verifiche a campione.

7.3.7 Depositare i veicoli elettrici

Quando i conducenti depositano i veicoli elettrici, assicurati che utilizzino il sistema di ricarica nell'apposita area. Dopo aver collegato i cavi e verificato che i veicoli elettrici si ricarichino correttamente, tutti i conducenti dovranno seguire i passaggi pedonali per raggiungere il parcheggio dove è parcheggiato il loro veicolo personale.

7.4 Fine della giornata

7.4.1 Pianificazione dei conducenti per i percorsi della giornata successiva

I percorsi sono gli orari creati per pianificare i conducenti. Sia un conducente che un percorso sono generalmente assegnati ad un percorso.

La pianificazione si riferisce all'assegnazione dei conducenti ai percorsi accettati. Sono a disposizione diversi strumenti nell'interfaccia utente di pianificazione per aiutare a gestire gli orari dei conducenti. Si impostano gli orari del servizio DSP e poi si assegnano ai conducenti gli orari in cui lavorano di solito nella funzione di pianificazione predefinita. Ogni giorno si assegnano i conducenti ai propri percorsi accettati utilizzando la pianificazione con un clic il giorno prima dell'esecuzione dei percorsi. È possibile gestire manualmente i rimandi e le aggiunte sia prima che dopo la pianificazione e l'assegnazione del percorso. Ecco alcuni importanti principi di pianificazione da conoscere:

Promemoria: Un DA passa al vostro programma attivo una volta che ha completato la procedura di onboarding del DA.

Questa procedura ha lo scopo di creare dimestichezza con il percorso assegnando ogni giorno lo stesso DA allo stesso itinerario. Questo permette di acquisire un'esperienza di guida positiva.

Migliori pratiche

Per prepararsi al meglio per il giorno successivo di attività, considerare quanto segue:

- I conducenti non possono essere assegnati ai percorsi se non sono di turno. Lo strumento di pianificazione del percorso che viene utilizzato a livello operativo usa gli autisti inseriti nello scheduling UI di pianificazione dell'azienda.
- Assegnare i conducenti i in qualsiasi momento dopo che i percorsi sono stati pianificati per l'azienda. La maggior parte dei percorsi saranno pianificati il venerdì per la settimana successiva.
- Ogni volta che si esegue l'onboarding di un nuovo conducente, assicurarsi di impostare la sua pianificazione predefinita in modo da poter assegnare il conducente manualmente con un solo clic.
- Ricontrollare la pianificazione dei conducenti per assicurarsi che tutti i percorsi siano pianificati e assegnati a conducenti attivi.
- Chiamate gli autisti per assicurarvi che vengano al lavoro il giorno dopo per ridurre il numero di autisti che non si presentano al lavoro o assenze in caso di malattia.
- Tenete sotto chiave tutti i vostri beni e le vostre attrezzature. Fate un inventario completo di tutti i vostri beni. Questo è un buon modo per tenere sotto controllo qualsiasi attrezzatura mancante o che ha bisogno di essere riparata.
- Completate un rapporto di fine giornata su eventuali problemi o storie di successo da riferire agli autisti durante la riunione mattutina.

SOP: Pianificazione conducenti

Ogni sera potrete assegnare gli autisti che sono disponibili a lavorare il giorno successivo ai vostri itinerari accettati. Durante la notte, le operazioni della stazione Amazon eseguiranno l'auto-assegnazione, che assegna automaticamente i vostri percorsi agli autisti che avete selezionato nel programma. È possibile modificare i percorsi assegnati (aggiungere, modificare e rimuovere gli autisti) al mattino, dopo aver fatto il check-in con tutti gli autisti per la giornata.

Nota: È possibile pianificare i propri percorsi non appena verranno accettati nel piano settimanale.

- Dalla pagina di pianificazione di 4 settimane, fare clic sulla data in cui si vuole pianificare i conducenti.

Week 21	20 Sun	21 Mon	22 Tue	23 Wed	24 Thu	25 Fri	26 Sat
	20 Confirmed	31 Confirmed	20 Confirmed	2 Confirmed	11 Confirmed	7 Confirmed	1 Confirmed

Week 22	27 Sun	28 Mon	29 Tue	30 Wed	31 Thu	1 Fri	2 Sat
	10 Confirmed	2 Confirmed	16 Confirmed	20 Confirmed	20 Confirmed	13 Confirmed	25 Confirmed

Week 23	3 Sun	4 Mon	5 Tue	6 Wed	7 Thu	8 Fri	9 Sat
	1 Confirmed			4 Confirmed	6 Confirmed		6 Confirmed

- Verranno visualizzati i diversi percorsi di lavoro che sono stati offerti in quella data, in termini di tipo di servizio e durata. Verranno anche visualizzati due numeri a destra:
 - # Confermato: il numero di servizi/percorsi per cui si è stati pianificati.
 - # Pianificato: il numero di conducenti che sono stati pianificati fino ad ora.

Quindi, ci sono 5 percorsi nel piano. Espandere i percorsi per vedere gli orari di partenza.

NEW SERVICE REQUESTS						AUTO ROSTER
SERVICE	START LOCATION	START TIMES	DURATION	REQUESTED	CONFIRM	
There are no new service requests for this service area.						

CONFIRMED SERVICES					
+ Standard Parcel - Default as station - 10 Hours	4 Confirmed	0 Rostered			
+ Box Truck Parcel - Default as station - 5 Hours	1 Confirmed	0 Rostered			

✓ - Standard Parcel - Default as station - 10 Hours

Confirmed Routes

START TIME

6:00 am Bulk Import Associates

3. Per inserire il proprio piano predefinito, fare clic su "Auto" in alto a destra.

DSD1

NEW SERVICE REQUESTS

SERVICE	START LOCATION	START TIMES	DURATION	REQUESTED	CONFIRM
There are no new service requests for this service area.					

CONFIRMED SERVICES

+ Standard Parcel - Default as station - 10 Hours	4 Confirmed 0 Rostered
+ Box Truck Parcel - Default as station - 5 Hours	1 Confirmed 0 Rostered

AUTO ROSTER

4. Come si può vedere nel piano predefinito, dovrebbero apparire 4 conducenti per il mattino dalle 8 alle 10 ore di servizio e 1 per il pomeriggio dalle 5 alle 6 ore.

Default Schedule

Associate	Sunday	3	Monday	4	Tuesday	2	Wednesday	2	Thursday	5	Friday	2	Saturday	5	Edit Shift	New Shift
Alex He																
Bruce Wayne																
Calvin Harris																
ChenghaoTest He																
First Name LastNa...																

Legend:

- Unavailable
- 6:30am 8–10 hours
- 11:00am 8–10 hours
- 2:00pm 5–6 hours

5. Quando viene utilizzata la modalità auto, viene usato quel piano e vengono assegnati i conducenti ai percorsi in corrispondenza dei loro orari.

Se si dispone di due diversi tipi di servizio che vengono offerti per lo stesso orario di inizio nella pianificazione, il sistema non sarà in grado di differenziare i tipi di servizio.

CONFIRMED SERVICES

✓ - Standard Parcel - Default as station - 10 Hours 4 Confirmed 4 Rostered

Confirmed Routes
START TIME CONFIRMED
6:00 am Bulk Import Associates 4 ↗

Associates
Filter: Start Time All Associate Name Type or Select Associate Name

Start Time	Associate	Routes
6:00 am	ChenghaoTest He DSD1	No Route Generated
6:00 am	First Name LastName DSD1	No Route Generated
6:00 am	Alex He DSD1	No Route Generated
6:00 am	Calvin Harris DSD1	No Route Generated

CANCEL SAVE

✓ + Box Truck Parcel - Default as station - 5 Hours 1 Confirmed 1 Rostered

Se è necessario apportare modifiche al piano predefinito, è possibile modificare manualmente qualsiasi assegnazione.

6. Fare clic sul nome di un DA qualsiasi e iniziare a digitare per inserire il nome di un altro DA. Diciamo, per esempio, che Calvin non può lavorare oggi e dobbiamo sostituire Calvin con un altro DA.

7. Fare clic sul nome di Calvin e iniziare a digitare il nome del nuovo DA. L'interfaccia utente compilerà i suggerimenti in base a ciò che si digita. Fare clic sul DA per inserirlo al posto di Calvin, oppure premere il tasto "tab" fino a quando non viene evidenziato il DA corretto, e poi premere "invio".

Change Associate close

Replacing an old DA: Calvin Harris

Show 10 entries	Search: fr	
Name	Email	Service Area
Frank Yu	fangzhen+0718@amazon.com	UMD2

Showing 1 to 1 of 1 entries (filtered from 31 total entries) First Previous 1 Next Last

8. Ora Frank è in programma al posto di Calvin, che non può lavorare in quel periodo
Associates

Filter: Start Time All Associate Name Type or Select Associate Name

Start Time	Associate
6:00 am	ChenghaoTest He DSD1 X
6:00 am	First Name LastName DSD1 X
6:00 am	Alex He DSD1 X
6:00 am	Frank Yu Baltimore-Test2 X

NOTA: Se il DA è già stato incluso nel piano e si sta cercando di includerlo di nuovo, apparirà un punto esclamativo davanti a quel nome. Se si passa sopra il punto esclamativo, viene comunicato che il DA è già stato incluso nel piano.

Associates

Filter: Start Time All Associate Name Type or Select Associate Name

Start Time	Associate
1:00 am	Test DA three Inglewood (DLA1) X ! No Route Generated

Been rostered already.

Dopo aver pianificato tutti i conducenti, fare clic su "Save". Un segno di spunta accanto al pulsante di salvataggio indica che le modifiche sono state salvate.

12:00 am	Click me to assign a DA X	No Route Generated
12:00 am	Click me to assign a DA X	No Route Generated

CANCEL SAVE ✓

NOTA: Dopo aver salvato i conducenti pianificati, appare un segno di spunta.

- Standard Parcel - 6 Hours 12 Confirmed

Consigli:

Pianificazione degli orari

- Mantenere aggiornato il proprio piano predefinito. Ogni volta che si esegue l'onboarding di un conducente o si cambia il normale orario di un conducente, è necessario annotarlo nel suo orario predefinito. Se si mantiene un buon piano predefinito, dovrebbe essere necessario meno tempo per completarlo.
- Dopo aver pianificato automaticamente l'orario, effettuare le modifiche per i rimandi di cui si è a conoscenza cambiando manualmente i nomi del DA uno ad uno.

7.5 Compiti operativi settimanali

7.5.1 Gestione dei percorsi pianificati

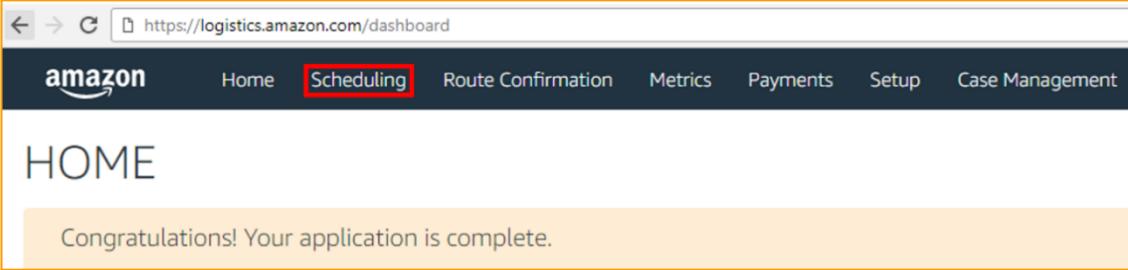
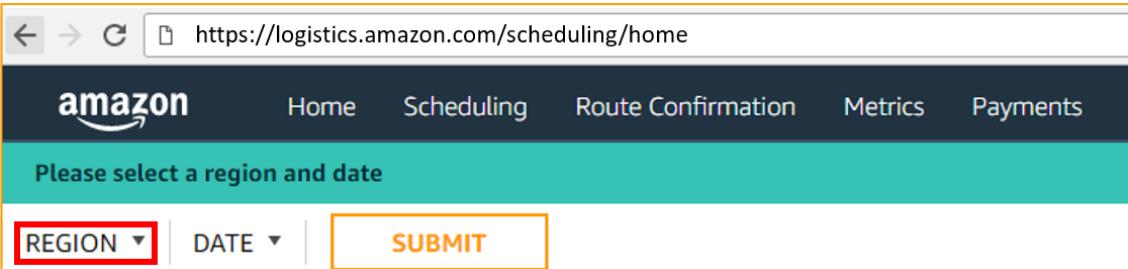
Amazon pianifica i percorsi di lavoro per l'azienda attraverso il sistema di pianificazione. Questo sistema consente di gestire i conducenti pianificati ed è possibile impostare una pianificazione settimanale predefinito per tutti i conducenti. È buona norma assicurarsi di aver controllato i percorsi pianificati ogni settimana e di aver aggiornato l'orario predefinito, se necessario.

Ogni settimana, l'account manager pianificherà i percorsi sulla pagina di pianificazione nel Portale per DSP.

- **Venerdì:** I percorsi vengono caricati nella pagina di pianificazione.

Seguire la procedura seguente per accettare i vostri itinerari nella programmazione:

SOP: Accettare percorsi nella programmazione

1. Andare al [Portale per DSP](#).
2. Dalla pagina iniziale, fare clic su "Programmazione".

3. Seguire le istruzioni sullo schermo per selezionare la vostra stazione e cliccare su "Invio". L'inserimento di una data non è richiesto: lo strumento di programmazione è sempre impostato come predefinito su "oggi".


Nota: Da qualsiasi punto del sito web di logistics.amazon.it è possibile navigare alla pagina di programmazione cliccando su "Programmazione".

Sulla homepage della pianificazione, viene mostrato un riepilogo delle rotte per 4 settimane. Una volta che Amazon assegna i percorsi, sarà visibile cosa è stato assegnato ogni giorno alla vostra azienda.

Ogni settimana inizia la domenica e termina il sabato. A sinistra sono visibili i numeri della settimana e a destra i giorni della settimana, simile a un calendario. La data attuale ("oggi") è evidenziata in verde.

Hemel Hempstead (DHP1) - AMZL								September 10th - October 7th	
Week 37	10 Sun	11 Mon	12 Tue	13 Wed	14 Thu	15 Fri	16 Sat		
	11 Confirmed	11 Confirmed	11 Confirmed	13 Confirmed	16 Confirmed	16 Confirmed	11 Confirmed		
Week 38	17 Sun	18 Mon	19 Tue	20 Wed	21 Thu	22 Fri	23 Sat		
	9 Confirmed	12 Confirmed	12 Confirmed	12 Confirmed	11 Confirmed	11 Confirmed	8 Confirmed		
Week 39	24 Sun	25 Mon	26 Tue	27 Wed	28 Thu	29 Fri	30 Sat		
Week 40	1 Sun	2 Mon	3 Tue	4 Wed	5 Thu	6 Fri	7 Sat		

Ogni giorno della settimana indica il numero totale dei percorsi per ogni tipo di servizio. Per visualizzare il dettaglio per ogni servizio, passare il puntatore del mouse su ogni giorno. Ecco un primo piano:

Hemel Hempstead (DHP1) - AMZL									
Week 37	10 Sun	11 Mon	12 Tue	13 We	14 Th	15 Fr	16 Sa	17 Su	18 Mo
	11 Confirmed	11 Confirmed	11 Confirmed	13 Confirmed	16 Confirmed	16 Confirmed	11 Confirmed		
Week 38	17 Sun	18 Mon	19 Tue	20 We	21 Th	22 Fr	23 Sa	24 Su	25 Mo
	9 Confirmed	12 Confirmed	12 Confirmed	12 Confirmed	11 Confirmed	11 Confirmed	8 Confirmed		
Week 39	24 Sun	25 Mon						1 Nursery Route Level 2 Ve	
Week 40	1 Sun	2 Mon						11 Standard Parcel	

Se l'azienda non è in grado di gestire tutti i percorsi che sono stati assegnati in un determinato giorno, è possibile cancellare dei percorsi soltanto dopo aver contattato il Manager della Delivery Station.

Ecco come:

1. Fare clic sul giorno in cui si desidera cancellare i percorsi. In questo modo si aprirà la pagina del programma per quella data.

REGION		DATE	SUBMIT																																																																																											
					Sat 26-May	Sun 27-May	Mon 28-May	Tue 29-May	Wed 30-May	Thu 31-May	Fri 1-Jun	>>																																																																																		
DSD1												AUTO ROSTER																																																																																		
NEW SERVICE REQUESTS																																																																																														
SERVICE	START LOCATION	START TIMES	DURATION	REQUESTED	CONFIRM																																																																																									
There are no new service requests for this service area.																																																																																														
CONFIRMED SERVICES																																																																																														
<input type="radio"/> +		standard Parcel - Default as station - 10 Hours								20 Confirmed 0 Rostered																																																																																				
<p>2. Fare clic sul segno più (+) per ampliare il tipo di servizio per il quale si desidera annullare gli eventi.</p>																																																																																														
<p>3. Fare clic sul simbolo della matita per modificare il totale dei percorsi confermati.</p>																																																																																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">CONFIRMED SERVICES</th> <th colspan="2"></th> <th colspan="2"></th> <th colspan="2"></th> <th colspan="2"></th> <th colspan="2"></th> <th colspan="2"></th> </tr> <tr> <td colspan="2"> <input type="radio"/> - </td> <td colspan="2">Standard Parcel - Default as station - 10 Hours</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2">20 Confirmed 0 Rostered</td> <td colspan="2"></td> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="13">Confirmed Routes</td> </tr> <tr> <td colspan="2">START TIME</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">12:00 am</td> <td colspan="2"> <input type="button" value="Bulk Import Associates"/> </td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"> </td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="13">Associates</td> </tr> </tbody> </table>													CONFIRMED SERVICES														<input type="radio"/> -		Standard Parcel - Default as station - 10 Hours								20 Confirmed 0 Rostered				Confirmed Routes													START TIME														12:00 am		<input type="button" value="Bulk Import Associates"/>												Associates												
CONFIRMED SERVICES																																																																																														
<input type="radio"/> -		Standard Parcel - Default as station - 10 Hours								20 Confirmed 0 Rostered																																																																																				
Confirmed Routes																																																																																														
START TIME																																																																																														
12:00 am		<input type="button" value="Bulk Import Associates"/>																																																																																												
Associates																																																																																														
<p>4. Diminuire il totale dei percorsi confermati fino al totale effettivamente sostenibile.</p>																																																																																														
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <h3>Cancel Required Quantity</h3> <p>CURRENT: <input type="text" value="20"/></p> <p>NEW: <input type="text" value="18"/></p> <p>Change Summary: Cancelling 2 Service Requests</p> <p>Submit</p> </div>																																																																																														
<p>5. Fare clic su "Submit".</p>																																																																																														

7.5.2 Aggiornare la vostra pianificazione predefinita

Dedicare ogni settimana un po' di tempo per assicurarsi che la pianificazione predefinita sia accurata, in modo da poter risparmiare tempo quando bisogna assegnare i conducenti per il resto della settimana. Lo scopo di questo aggiornamento è quello di assicurarsi che a tutti i nuovi conducenti siano stati aggiunti gli orari di servizio al programma e che quelli esistenti con modifiche al programma siano aggiornati. Il programma predefinito permette di programmare quotidianamente i conducenti con un solo clic.

SOP: Assicurarsi che il programma predefinito sia corretto

- Nella pagina di programmazione di 4 settimane, la funzione "Programmazione predefinita" si trova nell'angolo in alto a destra dello schermo.

The screenshot shows a 4-week schedule grid for 'DSD1' from May 20th to June 16th. The grid is organized into three weeks: Week 21 (May 20-26), Week 22 (May 27-June 2), and Week 23 (June 3-9). Each week has a header row with days of the week and a body row with specific dates. The 'DEFAULT SCHEDULE' button is located in the top right corner of the interface.

Week 21	20 Sun	21 Mon	22 Tue	23 Wed	24 Thu	25 Fri	26 Sat
	20 Confirmed	31 Confirmed	20 Confirmed	2 Confirmed	11 Confirmed	7 Confirmed	1 Confirmed

Week 22	27 Sun	28 Mon	29 Tue	30 Wed	31 Thu	1 Fri	2 Sat
	10 Confirmed	2 Confirmed	16 Confirmed	20 Confirmed	20 Confirmed	13 Confirmed	25 Confirmed

Week 23	3 Sun	4 Mon	5 Tue	6 Wed	7 Thu	8 Fri	9 Sat
	1 Confirmed			4 Confirmed	6 Confirmed		6 Confirmed

- Alex è un nuovo DA. Per impostare il suo programma ricorrente, gli verrà assegnato un orario di servizio o un itinerario come non disponibile per ogni giorno della settimana. Si vuole impostarlo come DA per l'orario di servizio nelle prime 9 ore del mattino. Lunedì e martedì deve frequentare il corso e deve studiare la domenica sera per prepararsi.

The screenshot shows the 'Default Schedule' page for 'DSD1'. It lists five associates: Alex He, Bruce Wayne, Calvin Harris, ChenghaoTest He, and First Name LastNa... The shift grid shows their availability across the days of the week. A legend at the bottom indicates four categories: Unavailable (grey), 6:00am 5-6 hours (light green), 6:30am 8-10 hours (orange), and 9:30am 8-10 hours (teal).

Associate	Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday
Alex He							
Bruce Wayne							
Calvin Harris							
ChenghaoTest He							
First Name LastNa...							

- In primo luogo, indirizzare i giorni in cui non è disponibile. Fare clic su Sunday per renderlo non disponibile.

DSD1

Default Schedule

Associate	Sunday	3	Monday	4	Tuesday	2
Alex He						
Bruce Wayne						
Calvin Harris						
ChenghaoTest He						
First Name LastNa...						

6:00am 5–6 hours
6:30am 8–10 hours
9:30am 8–10 hours
Unavailable

Unavailable 6:00am 5–6 hours 6:30am 8–10 hours 9:30am 8–10 hours

4. Ripetere per gli altri giorni che non è disponibile.

DSD1

Default Schedule

Associate	Sunday	3	Monday	4	Tuesday	2	Wednesday	1	Thursday	1	Friday	1	Saturday
Alex He													

5. Ora assegnare il tempo di servizio appropriato per i suoi giorni lavorativi. Da mercoledì a sabato sarà in servizio per le prime 9 ore.

DSD1

Default Schedule

Associate	Sunday	3	Monday	4	Tuesday	2	Wednesday	1	Thursday	1	Friday	1	Saturday
Alex He													
Bruce Wayne													
Calvin Harris													
ChenghaoTest He													
First Name LastNa...													

6:30am 8–10 hours
11:00am 8–10 hours
3:00pm 5–6 hours
Unavailable

Unavailable 6:30am 8–10 hours 11:00am 8–10 hours 3:00pm 5–6 hours

6. Ripetere per tutti i giorni che gli devono essere assegnati.

7. L'impostazione del programma ricorrente di Alex è stato completato.

Ora, quando si esegue l'autoprogrammazione dal mercoledì al sabato, Alex sarà programmato per l'orario di servizio di 9 ore a partire dalle 6:00 alle 7:00 del mattino.

7.5.3 Revisione delle fatture

Le fatture vengono generate il martedì sera a mezzanotte (tra martedì e mercoledì). L'azienda è tenuta ad accettare o contestare le fatture entro la chiusura dell'attività (PST) ogni giovedì per facilitarne l'elaborazione e il pagamento. Per sapere come rivedere, accettare o contestare una fattura, consultare il capitolo sui pagamenti.

CAPITOLO OTTO

Pagamenti e fatturazioni

Indice

8.1 Pagamenti	141
8.2 Elaborazione del pagamento	141
8.3 Revisione delle fatture	142
8.4 Processo per il pagamento fisso.....	144
8.5 Accettazione delle fatture	147
8.6 Contestazione delle fatture.....	149
8.7 Visualizzare i rimborsi e i riaddebiti.....	153
8.8 Domande frequenti relative a pagamenti e fatturazione.....	155

8.1 Pagamenti

Il sistema di pagamento automatizzato di Amazon, raccoglie informazioni fondamentali sull'attività e sul lavoro svolto durante la consegna per Amazon e trasmette i pagamenti direttamente sul conto corrente bancario.

1. **Pagamento mensile fisso:** Questo pagamento mensile copre i costi di gestione fissi (veicoli, assicurazione, ecc.). Si verrà pagati mensilmente per ogni veicolo gestito. Amazon terrà traccia del numero di veicoli che sono gestiti tramite il responsabile clienti.
2. **Pagamento dei percorsi settimanale:** Questi pagamenti sono settimanali per ogni ora di percorso effettuato. È progettato per coprire tutti i costi variabili (relativi al conducente, alla manutenzione, ecc.). Questi percorsi sono confermati quotidianamente all'interno del Work Summary Tool (WST).
3. **Pagamento settimanale a pezzo:** Si verrà pagati per ogni consegna effettuata con successo. Queste consegne vengono tracciate nello strumento WST con una precisione del 99,9% e pagate nella fattura settimanale. I pagamenti a pezzo sono composti da due parti: il pagamento e la tassa di brandizzazione per pezzo (pagata ai partner dei servizi di consegna (DSP) brandizzati).

8.2 Elaborazione del pagamento

Questa sezione fornisce informazioni e un processo sistematico per visualizzare, rivedere, contestare e accettare la fattura settimanale ricevuta da Amazon. Sarà fornita l'opportunità di ripercorrere questo processo durante la formazione per i DSP.

Le fatture vengono emesse sulla base delle voci contenute nel WST e di eventuali rimborsi aggiunti direttamente nel sistema di pagamento. Tutti i servizi confermati, i ritardi non pianificati (UPD) e le cancellazioni di percorsi da parte Amazon confermate nel WST saranno elencati nella fattura. I vostri pagamenti fissi mensili derivano da un rimborso aggiunto a parte. Questi dovrebbero essere gli unici pagamenti percepiti che non provengono dal WST. Assicurarsi che i servizi elencati nel WST siano confermati e corretti quotidianamente.

La vostra azienda è tenuta ad accettare o contestare le fatture entro la fine della giornata lavorativa ogni giovedì per facilitare l'elaborazione e il pagamento delle fatture.

Se non sono previsti rimborsi o voci aggiunte manualmente per la settimana in questione, la fattura sarà inserita direttamente nella lista delle azioni in sospeso per essere controllata.

Se un rimborso o un servizio è stato aggiunto manualmente alla fattura o al WST, la fattura dovrà essere approvata dalla direzione della stazione e dai responsabili finanziari prima di essere visualizzata. Le autorizzazioni saranno completate entro la fine della giornata lavorativa di mercoledì. Si consiglia di accedere al portale dei pagamenti tutti i giovedì mattina per elaborare le fatture in sospeso. L'elaborazione di una fattura comporta l'accettazione di una fattura corretta o la contestazione di una fattura non corretta.

- Quando una fattura viene accettata, passa allo stato di "pronta per il pagamento" e sarà pagata sulla base delle condizioni di pagamento concordate con Amazon.
- In caso di contestazione di una fattura, la somma indicata sulla fattura originale sarà comunque pagata alle condizioni di pagamento concordate e verrà generata una nuova "fattura di adeguamento" per il pagamento dell'importo mancante.
- Se non viene selezionata alcuna azione, la fattura sarà comunque pagata alle condizioni di pagamento contrattuali. Tali fatture rimarranno nella lista delle azioni pendenti, riempiendo

tale lista. Il periodo per contestare la fattura scade 14 giorni dopo che la fattura è stata visualizzata sul portale.

8.3 Revisione delle fatture

Esaminate le vostre fatture per verificare l'esattezza del conteggio dei percorsi, delle ore pianificate, del numero di veicoli, ecc.

SOP: Esaminare le fatture

1. Accedere al portale per DSP all'indirizzo <https://logistics.amazon.it>

2. Cliccare sulla scheda dei pagamenti.

Se la scheda non va alla pagina dei pagamenti, andare a <https://logistics.amazon.it/flexpayments/invoices/>

NOTA: Questo è il link per il pagamento. Apparirà nella barra di navigazione se è stato assegnato il ruolo corretto all'utente. Per visualizzare questa pagina è necessario avere lo stato di responsabile clienti (titolare di azienda) o di supervisore finanziario nel portale. Non si dispone delle autorizzazioni corrette se si effettua il login al portale e viene visualizzato il messaggio di errore "404 non trovato".

Per assegnare un ruolo di responsabile nel portale, andare al capitolo dedicato al conducente di questo manuale.

3. Selezionare la regione dal lato sinistro del menu.

Week	Service Area	Invoice Type	Invoice Date	Invoice Number	Amount	Status	Dispute Due Date	Action
20	UWA3	Original Invoice	05/19/2018	V3PM0000000001	13525.00 USD	Pending DSP Acceptance	05/29/2018	<button>REVIEW</button>
20	UWA3	Original Invoice	05/19/2018	V3PM0000000002	19525.00 USD	Pending DSP Acceptance	05/29/2018	<button>REVIEW</button>
21	UWA3	Adjustments	05/22/2018		Pending	Pending DSP Acceptance	N/A	<button>REVIEW</button>

Panoramica delle schede

- Pending Action è la scheda che mostrerà le fatture che richiedono un'azione. Si tratta di fatture che possono essere o meno già state pagate, ma la finestra per sollevare una controversia è ancora aperta.
- Under Review significa che questa fattura è in attesa dell'azione di Amazon da parte del team operativo della propria stazione o del team di Amazon Finance.
- Pronto per il pagamento contiene tutte le fatture che sono state accettate e che non hanno ancora raggiunto i loro termini di pagamento. Non è possibile sollevare una controversia su queste fatture.
- Completato indica le fatture che sono state pagate alla scadenza dei termini di pagamento. Non è più possibile sollevare una controversia sulle fatture completate.

PENDING ACTION		UNDER REVIEW		READY FOR PAYMENT			COMPLETED		TIPS
Week	Service Area	Invoice Type	Invoice Date	Invoice Number	Amount	Status	Dispute Due Date	Action	
20	UWA3	Original Invoice	05/19/2018	V3PM0000000001	13525.00 USD	Pending DSP Acceptance	05/29/2018	<button>REVIEW</button>	
20	UWA3	Original Invoice	05/19/2018	V3PM0000000002	19525.00 USD	Pending DSP Acceptance	05/29/2018	<button>REVIEW</button>	
21	UWA3	Adjustments	05/22/2018		Pending	Pending DSP Acceptance	N/A	<button>REVIEW</button>	

Dettagli della fattura

Ogni fattura avrà la sua riga e nove colonne.

- Week:** In questa colonna viene visualizzata la settimana finanziaria in cui è stata generata la fattura originale.
- Area del servizio:** Questa colonna mostrerà il codice della stazione.
- Tipo di fattura:** In questa colonna ci sarà scritto "Originale" o "Rettificata"
 - Originale:** Questa fattura viene generata automaticamente sulla base degli inserimenti nello strumento WST. Questa fattura sarà automaticamente pagata alle condizioni di pagamento dell'azienda, indipendentemente da qualsiasi mancata azione o controversia.
 - Rettificata:** Questa fattura è il risultato di una controversia in materia di fatturazione e includerà tutte le rettifiche che Amazon ha apportato al pagamento. È legata alla fattura originale per quella settimana e per essere pagata deve essere accettata.
- Data della fattura:** In questa colonna viene visualizzata la data della fattura che corrisponde all'ultimo giorno della settimana della fattura (sabato) per le fatture originali. Per le fatture rettificate questa corrisponde alla data in cui è stata contestata la fattura originale.
- Numero di fattura:** In questa colonna verrà visualizzato il numero identificativo della fattura assegnato alla stazione/settimana. Ogni fattura ha un ID univoco. La numerazione sarà sequenziale e basata sulla data di pagamento della fattura.
- Importo della fattura:** In questa colonna è indicato l'importo da pagare per la settimana indicata.
- Data di scadenza della controversia:** In questa colonna viene visualizzata la data di chiusura dell'intervallo di contestazione della fattura originale se non viene intrapresa alcuna azione. Una volta che viene presentata una controversia, l'intervallo di contestazione sulla fattura di rettifica non è chiuso fino a quando non si viene accettata la fattura di rettifica.

Nota: Se una fattura originale viene accettata, non potrà più essere contestata. Con l'accettazione, si dichiara che la fattura è corretta.

- Azione:** In questa colonna è presente il pulsante "revisione" per intervenire sulla visualizzazione/download della fattura.

Nota: Le bozze delle fatture che sono generate il mercoledì e che richiedono l'approvazione di Amazon spesso non sono corrette se vengono aperte. Si deve attendere che la fattura sia nella coda "in attesa di intervento" per visualizzare l'importo totale.

Terminologia principale

1. **Tipo di servizio:** Ecco come viene definito il tipo di servizio in Amazon. I servizi sono pagati a livello di percorso. Ogni servizio fornito ha una tipologia e una durata. Le tariffe sono assegnate in base alla tipologia di servizio e ai livelli di durata.
2. **Ritardo non pianificato:** Si tratta di una compensazione per i ritardi indotti da Amazon alla stazione che vengono inseriti direttamente nello strumento WST. Non si tratta di una tipologia di servizio.
3. **Distanza rimborsabile:** Questa viene calcolata dallo strumento WST e visualizzata per il pagamento in miglia sulla fattura. Sulla fattura, questa sarà riassunta per tutti i percorsi e i servizi effettuati e visualizzata come "indennità per il carburante"
 - a. **Nota:** Se è stata rilasciata una carta carburante Shell all'utente, quest'ultimo non verrà pagato per la distanza rimborsabile; Shell sarà pagata direttamente da Amazon.
4. **Reimbursement:** Si tratta di un pagamento proattivo per determinati servizi resi che non sono tracciati nel WST. Un esempio di rimborso è il pagamento fisso dell'utente.
5. **Rettificata:** Gli aggiustamenti vengono effettuati per correggere una fattura originale. Gli utenti delle operazioni effettuano degli aggiustamenti quando le fatture vengono contestate per un numero di servizi non corretto, numeri sbagliati per ritardi non pianificati, rimborsi non corretti o un numero di cancellazioni/bonus non corretto. Gli adeguamenti si rifletteranno su una nuova fattura di adeguamento.
6. **Fattura originale:** Questa fattura è stata generata automaticamente e approvata da Amazon. Questa fattura sarà pagata automaticamente al compimento dei termini di pagamento.
7. **Fattura di aggiustamento:** Se una fattura viene contestata e Amazon aggiunge degli aggiustamenti, ne genera una nuova, chiamata "fattura di adeguamento". Questa deve essere accettata dal DSP prima del pagamento, ma si pagherà al termine dei termini di pagamento dalla data in cui il DSP ha cliccato su "dispute".
8. **Pagamento fisso mensile:** Questo pagamento è destinato a coprire il costo del noleggio del veicolo e dell'assicurazione. Questo pagamento arriverà sulla prima fattura del mese come rimborso.
9. **Variabile settimanale - Pagamento orario o percorso:** Questo pagamento viene effettuato per ogni ora di percorso effettuato. I percorsi sono confermati nel WST come tipo di servizio e durata. Assicurarsi che i conteggi siano corretti nel WST per l'accuratezza del pagamento.
10. **Variabile settimanale - per spedizione:** Questo è il pagamento a pezzo. Si viene pagati per tutti i pacchi consegnati con successo e corrisponderà al numero di pacchetti tracciati nello strumento WST. È accurata al 99,9 per cento.
11. **Brandizzazione - Variabile per spedizione:** Se si è un DSP brandizzato, si riceverà questi pagamenti per i pacchi consegnati, come il pagamento settimanale variabile per spedizione.
12. **Email della rimessa:** Questa email è automatica e sarà ricevuta quando i fondi saranno stati trasferiti da Amazon alla banca. Questi fondi saranno trasmessi sul conto in base al tempo di elaborazione della banca che può variare.

8.4 Processo per il pagamento fisso

Amazon gestisce un processo che consente di generare il pagamento fisso in base al numero e al tipo di veicoli concordati dal responsabile clienti di Amazon per il mese. I pagamenti fissi saranno versati entro e non oltre il 15 del mese per il numero di veicoli di cui si dispone quel mese, così come gli eventuali adeguamenti per il mese precedente. Le tariffe fisse sono stabilite secondo l'area del servizio e dipendono dal tipo di veicolo e dal fatto che si debba pagare o meno per il parcheggio esterno alla sede.

SOP: Tracciamento del veicolo

1. Amazon effettuerà il tracciamento dei veicoli a partire dalla prima data di consegna. Ogni volta che ricevete un numero maggiore di veicoli, il conto dei veicoli cambierà e i verrà aggiornato nei record di Amazon. Sarà il responsabile clienti a tracciare i veicoli.
 - a. Se si è un DSP in valutazione, vi verrà indicato il relativo piano. Tale piano indicherà le date di consegna previste e il conteggio totale del veicolo in tali date.
 - b. Dettagli relativi ai pagamenti fissi:
 - i. Date di consegna previste dei veicoli
 - ii. Tipi di veicoli
 - iii. Date di consegna effettive con il passare del mese
 - c. Ogni volta che il conteggio dei veicoli cambia, informare il proprio responsabile clienti. Se, per qualsiasi motivo, non è possibile soddisfare il proprio piano di espansione, notificarlo al proprio responsabile clienti.

2. **Il 25 del mese, si riceve un'e-mail con i pagamenti fissi previsti per il mese successivo.** Lo scopo di questa e-mail è quello di mettere gli utenti al corrente dei pagamenti previsti. Esaminare attentamente questa e-mail e assicurarsi che l'importo del pagamento sia corretto. Se è corretto, non è necessario fare nulla. Se non è corretto, informare immediatamente il proprio responsabile clienti in modo che possa correggere il conteggio dei veicoli.

Esempio di proiezione di pagamenti fissi via e-mail:

Pagamenti fissi previsti per settembre 2019

Totale pagamenti fissi previsti per il 09/07/2019: £ 19.377,50

Settimana della fattura: 36

Sito: DSD2

Tipo di veicolo: Furgone grande

Rimborso da pagare: Rimborso - Pagamento fisso furgone grande: £ 17.652,50

Data di inizio	Data di fine	Giorni totali	Veicoli	Moltiplicatore proporzionale	Prezzo	Importo totale del rimborso
01/09/2019	07/09/2019	7	10	0,23	£ 1.150,00	£ 17.652,50
09/09/2019	21/09/2019	14	15	0,47		
22/09/2019	30/09/2019	9	20	0,3		

Riconciliazione – agosto

Totale variazione importo: £ 1.725,00

Data inizio pagamento	Data fine pagamento	Giorni totali	Pagato Veicoli	Moltiplicatore pagamento prorata	Prezzo	Rimborso pagato (10/09/2019)
01/09/2019	15/09/2019	15	5	0,50	£ 1.150,00	£ 9.625,00
16/09/2019	30/09/2019	15	10	0,50		
Data di inizio effettiva	Data di fine effettiva	Giorni totali	Veicoli reali	Moltiplicatore pagamento prorata	Prezzo	Effettivo dovuto per il mese di agosto
01/09/2019	06/09/2019	6	5	0,20	£ 1.150,00	£ 10.350,00
07/09/2019	31/09/2019	24	10	0,90		
Differenza:						£ 1.725,00

Totale pagamenti fissi previsti per il 09/07/2019: £ 34.713,34

3. Cosa significa?

- I pagamenti avverranno prima del 15 del mese per il mese successivo. I conteggi del veicolo previsti per l'azienda guidano il pagamento.
- La tariffa applicata si intende per veicolo.
- Un moltiplicatore proporzionale è la frazione del mese trascorso per il numero di veicoli specificato. Se moltiplicato per la tariffa e il numero di veicoli, il risultato è il pagamento fisso per quella parte del mese.

- d. Se si dispone di due o più tipi di veicoli, si otterrà un pagamento fisso separato per tutti i diversi tipi di veicoli.
4. Riconciliazione: Amazon esaminerà ogni aggiornamento del conteggio dei veicoli nel corso dell'ultimo mese per assicurarsi che sia stato pagato l'importo corretto. Se c'è una differenza tra il numero di veicoli previsto (che Amazon ha già pagato) e quello effettivo, Amazon pagherà la differenza.
- Assicurarsi che qualsiasi modifica del piano sia comunicata al proprio responsabile clienti in modo da avere pagamenti corretti.
 - Se si è stati pagati in eccesso (forse non si è incrementato quando dovuto), Amazon detrarrà l'importo dal prossimo pagamento fisso.
5. Si ha tempo fino al primo martedì del mese per aggiornare eventuali modifiche al conteggio dei veicoli. Non contestare una fattura per un pagamento fisso.
- Amazon avrà difficoltà a concedere fondi in una controversia, poiché il processo di riconciliazione e l'e-mail che si riceve con i pagamenti previsti sono destinati a cogliere eventuali scostamenti che possono verificarsi. L'adeguamento delle fatture a seguito di controversie crea un rischio di pagamento eccessivo per Amazon.
6. I rimborsi fissi di pagamento saranno sulla prima fattura del mese. Si dovrebbe ricevere un'e-mail di rimessa il venerdì dopo la generazione della fattura.
- | | | | |
|-----------------------------------|-------------|-----|-------------|
| Reimb - Monthly Fixed (Large Van) | \$42,735.84 | 1.0 | \$42,735.84 |
|-----------------------------------|-------------|-----|-------------|

8.5 Accettazione delle fatture

Se sulla fattura è tutto corretto, accettare la fattura.

SOP: Accettare una fattura

- Nella scheda Pending Action, fare clic su "Review" per attivare la fattura.
 - È un'ottima idea lavorare partendo dalla prima settimana a quella più recente. Passare dalla fattura con l'intervallo di contestazione che scade per prima a quella che scade per ultima.

PENDING ACTION		UNDER REVIEW		READY FOR PAYMENT			COMPLETED		TIPS
Week	Service Area	Invoice Type	Invoice Date	Invoice Number	Amount	Status	Dispute Due Date	Action	
20	UWA3	Original Invoice	05/19/2018	V3PM000000000001	13525.00 USD	Pending DSP Acceptance	05/29/2018	REVIEW	
20	UWA3	Original Invoice	05/19/2018	V3PM000000000002	19525.00 USD	Pending DSP Acceptance	05/29/2018	REVIEW	
21	UWA3	Adjustments	05/22/2018		Pending	Pending DSP Acceptance	N/A	REVIEW	

2. Esaminare i dettagli della fattura al fine di determinare se i pagamenti sono corretti per il lavoro svolto durante quel periodo.

Invoice -

For deliveries made during week 22: 05/27/2018 to 06/02/2018			
Bill To:	Amazon Logistics PO BOX 80693 Seattle 98108	Ship To:	DEN5 19799 E. 36th Drive Aurora CO 80011
Summary:			
Description	Rate	Quantity	Amount
Standard Parcel - 10 Hour	\$245.00	194.0	\$47,530.00
Reimb - Monthly Fixed (Large Van)	\$42,735.84	1.0	\$42,735.84
Fuel_Accommodation	\$0.22	15453.0	\$3,399.66
Variable Per Shipment	\$0.05	47990.0	\$2,399.50
Branding - Variable Per Shipment	\$0.05	47990.0	\$2,399.50
Nursery Route Level 1 - 10 Hour	\$245.00	8.0	\$1,960.00
Nursery Route Level 2 - 10 Hour	\$245.00	6.0	\$1,470.00
Unplanned Delay	\$36.75	31.52	\$1,158.38
Reimb - Other	\$5.41	207.0	\$1,120.75
Subtotal			\$104,173.63
Tax Rate			0.00%
Tax Due			\$ -
Total Due			\$104,173.63

Invoice Date Details:

Date	Description	Rate	Quantity	Amount
05/27/2018	Branding - Variable Per Shipment	\$0.05	6798.0	\$339.90
05/28/2018	Branding - Variable Per Shipment	\$0.05	6736.0	\$336.80
05/29/2018	Branding - Variable Per Shipment	\$0.05	6666.0	\$333.30
05/30/2018	Branding - Variable Per Shipment	\$0.05	7147.0	\$357.35
05/31/2018	Branding - Variable Per Shipment	\$0.05	7222.0	\$361.10
06/01/2018	Branding - Variable Per Shipment	\$0.05	7205.0	\$360.25
06/02/2018	Branding - Variable Per Shipment	\$0.05	6216.0	\$310.80
05/27/2018	Fuel_Accommodation	\$0.22	2281.0	\$501.82
05/28/2018	Fuel_Accommodation	\$0.22	2236.0	\$491.92
05/29/2018	Fuel_Accommodation	\$0.22	2258.0	\$496.76
05/30/2018	Fuel_Accommodation	\$0.22	2222.0	\$488.84
05/31/2018	Fuel_Accommodation	\$0.22	2213.0	\$486.66
06/01/2018	Fuel_Accommodation	\$0.22	2248.0	\$494.56
06/02/2018	Fuel_Accommodation	\$0.22	1995.0	\$438.90
05/27/2018	Nursery Route Level 1 - 10 Hour	\$245.00	3.0	\$735.00

Dettagli del pagamento:

- Le ore dei percorsi a pagamento saranno aggiunte in fattura dagli inserimenti nello strumento WST. Questi saranno presentati nella fattura come tipologia di servizio e durata come voce propria.
 - Assicurarsi di ricontrizzare ogni giorno gli inserimenti delle operazioni per garantirne la correttezza. Le richieste di modifica dei servizi devono essere risolte nello strumento WST in modo da non dover contestare le fatture cosicché la prima volta verrà pagato l'importo corretto.
- I pagamenti per spedizione saranno visualizzati come voci proprie e saranno contrassegnati come "variabile per spedizione". Se si è un DSP brandizzato, sarà presente un'altra voce denominata "brandizzazione - variabile per spedizione".

- c. Anche le cancellazioni tardive di Amazon vengono acquisite dalle operazioni nello strumento WST. Vengono aggiunte manualmente nello strumento per ogni tipologia di servizio.
- Anche in questo caso, ci si deve assicurare di risolvere le cancellazioni tardive non corrette nello strumento WST. Se dovessero mancare come lavoro standard quotidiano, generare una richiesta di modifica.
 - Le cancellazioni tardive possono essere accordate se è stato programmato un certo numero di servizi ma poi Amazon ne sottrae uno o più.
- d. I ritardi non pianificati (UPD) vengono aggiunti dalle operazioni della stazione nello strumento WST. Assicurarsi che le immissioni siano corrette ogni giorno. Se non lo dovessero essere, si deve aprire una richiesta di modifica nello strumento per mantenere corretti i pagamenti.
- Per tutti i codici dove gli UPD sono autorizzati, consultare la politica sui pagamenti.
- e. I pagamenti fissi saranno pagati tramite rimborso. Si visualizzerà una voce per "rimborso - fisso mensile" e il tipo di veicolo che verrà rimborsato.
- La "quantità" sarà la media della quantità di veicoli che sono stati gestiti durante tutto il mese. Sarà il responsabile clienti a gestire questo conteggio di veicoli. Qualsiasi modifica delle dimensioni della flotta deve essere immediatamente richiamata all'attenzione del responsabile clienti.
 - I partner dei servizi di consegna (DSP) in valutazione devono collaborare con il proprio responsabile clienti per discutere il relativo piano e assicurarsi di sapere quanti veicoli sono stati assegnati e quando dovrebbero essere a disposizione.

3. Se la fattura è corretta, fare clic su "Accetta"

Week 20 earnings		
Original invoice	disbursement is expected by 05/29/2018	\$13,525.00
	Total	\$13,525.00

You can raise a dispute until 05/29/2018. The original invoice disbursement expected by 05/29/2018 regardless of any action you take or inaction.

- La fattura verrà spostata nella scheda Pronta per il pagamento e sarà pagata alla scadenza dei termini di pagamento.
- Quando il pagamento è dovuto, i fondi saranno automaticamente erogati da Amazon Logistics e la fattura passerà dalla scheda Pronto per il pagamento alla scheda Effettuato. Sarà ricevuta anche una email di rimessa per informare che i fondi sono stati versati alla banca per l'elaborazione.
- Se una fattura viene accettata, non si potrà più contestarla. Se viene accettata, si conferma che la fattura è corretta.
- Qualora si dimentichi di accettare la fattura, questa verrà comunque pagata.

8.6 Contestazione delle fatture

Durante la revisione, se una fattura contiene informazioni errate o mancanti, è possibile contestarla. Se da un lato questo può comportare un ritardo nel pagamento dell'importo contestato, dall'altro il

team finanziario del DSP si impegna a trattare le controversie sulle fatture il più rapidamente possibile.

SOP: Contestare una fattura

1. Se la fattura non è corretta, fare clic su "**Contestazione**"



2. Inserire i propri dati nella finestra "Dispute Invoice?"

Dispute Invoice? X

The disputed invoice will be reviewed by AMZL and should be resolved within 3 business days.

Contact Name*

Contact E-mail*

Contact Phone*
 #### ####

Details*
Ex: There should be 75 routes for Standard Parcel - 10 hour not 74. A route was missing from Monday, 3/21.

CANCEL DISPUTE

Si deve essere il più descrittivi possibile con i dettagli delle contestazioni. La fattura contiene i dettagli della data di tutte le registrazioni. Utilizzarlo per indicare quali servizi sono errati.

- a. **Percorsi mancanti:** Includere la data, il codice del percorso, la tipologia di servizio e la durata dei percorsi che devono essere aggiunti/sottratti dai totali.
- b. **Cancellazioni in ritardo di Amazon mancanti:** Includere la data, la tipologia di servizio e la durata dei percorsi annullati.
- c. **Ritardi imprevisti mancanti:** Includere la data e la natura del ritardo (ad esempio, "Aggiungere 5 unità di UPD per partenza tardiva in data 08/19/2018").

- d. **Tariffa errata per i pagamenti per spedizione:** Se si riceve la tariffa errata per i pagamenti per spedizione, contestare la fattura e dichiarare specificamente che è stata applicata la tariffa errata.
- e. **NON CONTESTARE LE FATTURE PER:**
 - i. Rimborsi per la distanza percorsa.
 - ii. Importi delle spedizioni consegnate. Se la tariffa per spedizione è sbagliata, generare una disputa sulla questione come indicato sopra (fare riferimento alla sezione "d.").

Esempio di contestazione descrittiva:

Status : Completed	
Dispute details	
Contact	
Details DDC2 week 32 invoice is short 17 Standard Parcel - Large Van - 10 Hour routes & 1 DSP Quick cover bonus. 8/10/17- DDC2 completed 17 Standard Parcel - Large Van - 10 Hour- was scheduled for 16 routes and picked up an extra route- short 17 Standard Parcel - Large Van - 10 Hour	

Esempio di una contestazione mal formulata:

Dispute details
Contact
Details owed difference for 10 karge van routes 210.336, oiwed 14 5 hour sameday 2701.72.

3. Fare clic su "**Dispute**" Lo stato della bozza della fattura passa automaticamente a "**contestata**" e viene spostata nella scheda **In fase di revisione**.

Dispute Invoice? X

The disputed invoice will be reviewed by AMZL and should be resolved within 3 business days.

Contact Name*

Contact E-mail*

Contact Phone* ### ###-####

Details*
Ex: There should be 75 routes for Standard Parcel - 10 hour not 74. A route was missing from Monday, 3/21. 0/400

CANCEL DISPUTE

In caso di contestazione di una fattura, la fattura originale sarà comunque pagata secondo i termini di pagamento. La contestazione genererà una nuova fattura, chiamata "fattura di rettifica". Avrà un proprio numero di fattura separato. Una fattura di rettifica viene inoltrata automaticamente ai seguenti ruoli nei pagamenti:

- a. **Operazioni di livello 1:** Questo è un responsabile di zona della stazione. Questo utente sarà innanzitutto colui che effettuerà le rettifiche della fattura. Se questo utente rifiuta la disputa, si unirà nuovamente alla coda in attesa di accettazione/discussione.
- b. **Operazioni di livello 2:** Una volta che l'utente di livello 1 ha effettuato le modifiche, il gestore della stazione approva le modifiche apportate dagli utenti di livello 1.
- c. **Finanza livello 1:** Una volta che gli utenti hanno effettuato e approvato le rettifiche, un controllore finanziario dovrà approvare anche le rettifiche.
- d. **Finanza livello 2:** A seconda dell'entità della rettifica, un controllore finanziario più anziano dovrà approvare tale rettifica. Questo utente raramente è tenuto a firmare le rettifiche della fattura.

Nota: Tutte le fatture di rettifica che vengono indirizzate a questi ruoli all'interno di Amazon possono essere trovate all'interno della scheda Under Amazon Review nel portale di pagamento.

Week 20 earnings		
Original invoice	disbursement is expected by 05/29/2018	\$13,525.00
		Total \$13,525.00

Dispute details

Tue, May 22, 12:51 PM

Contact: Mike mike@lmt.com 5558675309 Details: Pool and a pond. Pond would be good for you.

Quando tutte le rettifiche sono state approvate, la fattura di rettifica si reinserisce nella coda come in attesa di approvazione. Potrebbero essere necessari 6 giorni prima che questa fattura torni nella coda.

Nota: Quando la finanza approva, la fattura di rettifica torna alla scheda Pending Action del portale. Sarà necessario rivedere la fattura e accettare che venga pagata per tali rettifiche. Se la disputa è ritenuta non valida, non è possibile effettuare una rettifica e la disputa sarà respinta.

È possibile accettare la fattura di rettifica o contestarla di nuovo. Non sarà pagata finché non verrà accettata. I pagamenti saranno effettuati sulle fatture di rettifica a partire dal giorno in cui è stato cliccato su "Contestazione" più i termini di pagamento.

- Esempio (termini di pagamento di 7 giorni): Se la fattura della settimana originale era datata 3 marzo 2019 (sabato) e la fattura viene contestata il 9 marzo (venerdì), la fattura originale verrà pagata il 10 marzo e la fattura di rettifica il 16 marzo, a soli 7 giorni dalla contestazione, a condizione che la fattura di rettifica sia accettata prima di tale data.

8.7 Visualizzare i rimborsi e i riaddebiti

Tutti i rimborsi inviati da Amazon possono essere visualizzati nella scheda Pending DSP Reimbursements o Chargebacks. È Amazon ad immetterli. Ecco un elenco di alcuni tipi di rimborso che possono essere visualizzati:

Mensile per pagamenti fissi, a seconda dell'importo e del tipo di veicoli che sono stati concordati con il responsabile clienti.

- Furgoni grandi = "Mensile fisso - Furgone grande"
- Piccolo autocarro a cassone = "Mensile fisso - Piccolo autocarro a cassone"
- Autocarro a cassone medio = "Mensile fisso - Autocarro a cassone medio"
- Autocarro a cassone grande = "Mensile fisso - Autocarro a cassone grande"

Eventuali altri fondi dovuti che non possono essere inclusi dallo strumento WST.

SOP: Visualizzare i rimborsi e i riaddebiti

1. Fare clic sulla scheda Rimborsos DSP in sospeso o Chargebacks in fondo alla pagina.

PENDING DSP REIMBURSEMENTS OR CHARGEBACKS								HISTORY	
DSP	Region	Service Area	Reason Code	Amount	User Id	Date	Action		
Urban Mobility Now	Boston	US01	Rende - Other	\$1,000.00 USD	00000000000000000000	19/03/2016	CANCEL		

Nota:

- Verranno visualizzati gli eventuali rimborsi in sospeso. Il numero della fattura mostrerà la dicitura "prossima fattura" se questa non è stata generata e darà un numero di settimana e un numero di fattura se è in fase di approvazione da parte di Amazon.
- Dopo la generazione della fattura successiva, le voci in sospeso verranno applicate alla fattura e passeranno nella scheda Cronologia. Queste voci saranno visualizzate anche nella fattura stessa.

PENDING DSP REIMBURSEMENTS OR CHARGEBACKS								HISTORY	
No data to display.									

- Se una fattura appena generata include un rimborso, il team di Amazon dovrà rivedere e approvare tale fattura prima che il DSP possa vederla nel sistema.

8.8 Domande frequenti relative a pagamenti e fatturazione

D: Come è possibile ridurre al minimo le controversie?

R: Assicurarsi che la presentazione delle operazioni al WST sia corretta. Assicurarsi di prestare la massima attenzione a servizi, UPD e cancellazioni tardive inseriti nello strumento. Assicurarsi che gli eventuali errori vengano corretti dal team operativo della stazione interessata con una modifica dopo la conferma.

Assicurarsi di inserire i conducenti per tutti i servizi. I tipi di servizio non relativi alla consegna, come il servizio di trasporto e i ritiri/consegne errate, non si riempiono automaticamente nel WST se non si inserisce un conducente.

Assicurarsi che il responsabile clienti sappia quando cambia il numero di veicoli. Lo stretto contatto con il responsabile clienti permette di assicurarsi che i pagamenti fissi siano corretti.

D: Con quale frequenza è necessario controllare il portale pagamenti?

R: È necessario controllare il portale pagamenti almeno una volta alla settimana insieme a tutte le fatture. È buona prassi controllare e modificare le fatture più di una volta alla settimana, ma come minimo è necessario eliminare la coda di attesa ogni giovedì.

Migliore pratica: Consultare le fatture il giovedì mattina (giorno entro cui la fattura della settimana precedente dovrebbe essere pronta. Nel caso in cui si contesti una fattura, Amazon dovrebbe impiegare al massimo 6 giorni per elaborarla. L'accesso ai pagamenti il martedì e il giovedì, insieme all'eliminazione della coda, garantisce che non ci siano fatture in sospeso per più di 3-4 giorni.

D: Perché non è possibile contestare una fattura? È stato notato un errore e ora è impossibile contestarla.

R: È necessario contestare le fatture entro due settimane dal giorno in cui la fattura è diventata accessibile. Le fatture vengono generate il martedì sera a mezzanotte (mercoledì mattina). Alcuni di queste richiedono un'elaborazione extra da parte di Amazon, ma dovrebbero essere disponibili il giovedì. Le due settimane iniziano quando la fattura viene effettivamente pubblicata e si può attivare. Se si effettua l'accesso ogni giovedì o venerdì e si attiva l'intera coda di fatturazione, se necessario la fattura può ancora essere contestata. Utilizzare la colonna del portale con la voce "data di scadenza della contestazione" per sapere quando la finestra per la contestazione si chiude per ogni fattura.

D: Come si capisce per che cosa è stato fatto un rimborso? Come si capisce per che cosa è stata fatta una rettifica?

R: Le rettifiche avranno le proprie voci sulla fattura e inizieranno con la dicitura "rett." prima della relativa voce. Si tratta di voci successive aggiunte alla fattura in risposta a una contestazione. Tali voci sono visibili solamente sulle fatture di rettifica.

Adj - Standard Parcel - 10 Hour - Standard Parcel - 10 Hour	\$255.00	2.0	\$510.00
--	----------	-----	----------

I rimborsi mostreranno la dicitura "rimb." prima della voce rimborsata. Questi vengono aggiunti in modo proattivo ad una fattura prima della contestazione e devono essere approvati dai Tiers di Amazon prima di essere visibili su una fattura. I rimborsi saranno visibili solo sulle fatture originali.

D: Non si può accedere allo strumento anche se le istruzioni sono state seguite. Cosa si deve fare?

R: Per poter visualizzare il portale relativo al pagamento è necessario disporre delle corrette autorizzazioni del supervisore finanziario. Il titolare dell'azienda deve fornire queste autorizzazioni

nel portale di onboarding del DSP. I dettagli sono disponibili nell'ultima sezione del capitolo dei conducenti.

D: Quando iniziano i termini di pagamento?

R: I termini di pagamento della fattura originale iniziano a partire dalla data della fattura. La data di fatturazione sulla fattura autofatturata sarà sempre l'ultimo sabato della settimana di fatturazione. Per le fatture di rettifica, la data indicata è quella in cui è stato fatto clic su "Dispute" nel portale dei pagamenti.

Email: it-payments-dsp20@amazon.com

CAPITOLO NOVE

Prestazioni

Gestione delle metriche e prestazioni

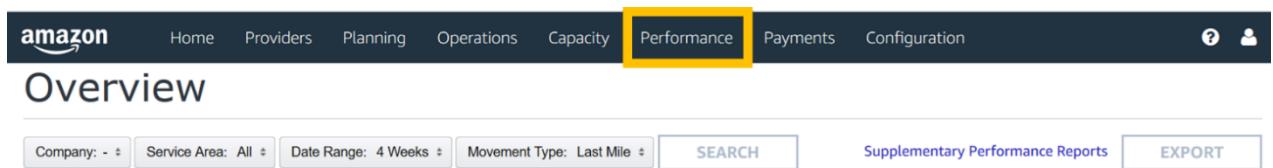
La gestione prestazioni comprende le metriche, gli strumenti e i processi utilizzati per valutare i risultati rispetto agli obiettivi e il processo di gestione delle aziende in base a tali obiettivi.

L'obiettivo della gestione prestazioni è quello di garantire la costante soddisfazione delle aspettative dei clienti. Per raggiungere questo obiettivo, esaminiamo le metriche delle prestazioni di base in sei aree fondamentali: sicurezza, qualità, completamento delle consegne, costi, logoramento e conformità. Tutte sono importanti per garantire che i pacchi siano consegnati ai clienti in modo tempestivo e sicuro e per fornire un'esperienza adeguata al cliente finale.

Amazon fornisce i dati sulle prestazioni settimanali, sia a livello di DSP che di conducente. Lo scopo dei dati è quello di poter individuare i punti di forza e le aree di opportunità della propria attività. Ci sarà un incontro settimanale con gli operatori della stazione per discutere delle prestazioni e delle opportunità, con la possibilità di usufruire di formazione e risorse aggiuntive per mantenere la stabilità dei punti di forza e per favorire il miglioramento delle prestazioni, laddove necessario.

1. Accesso alle metriche

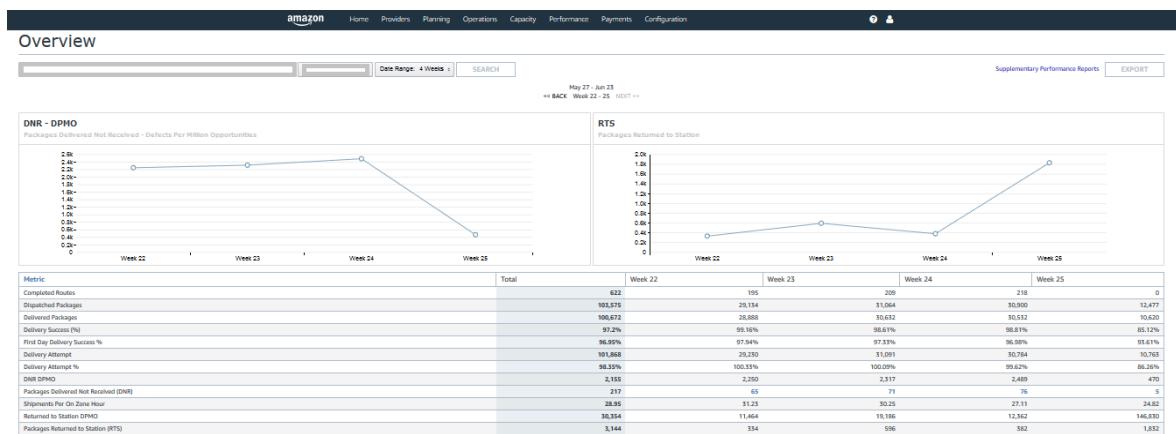
I dati relativi alle prestazioni sono disponibili nella scheda "Performance" su <https://logistics.amazon.it/metrics/>.



All'interno della scheda performance, è possibile visualizzare:

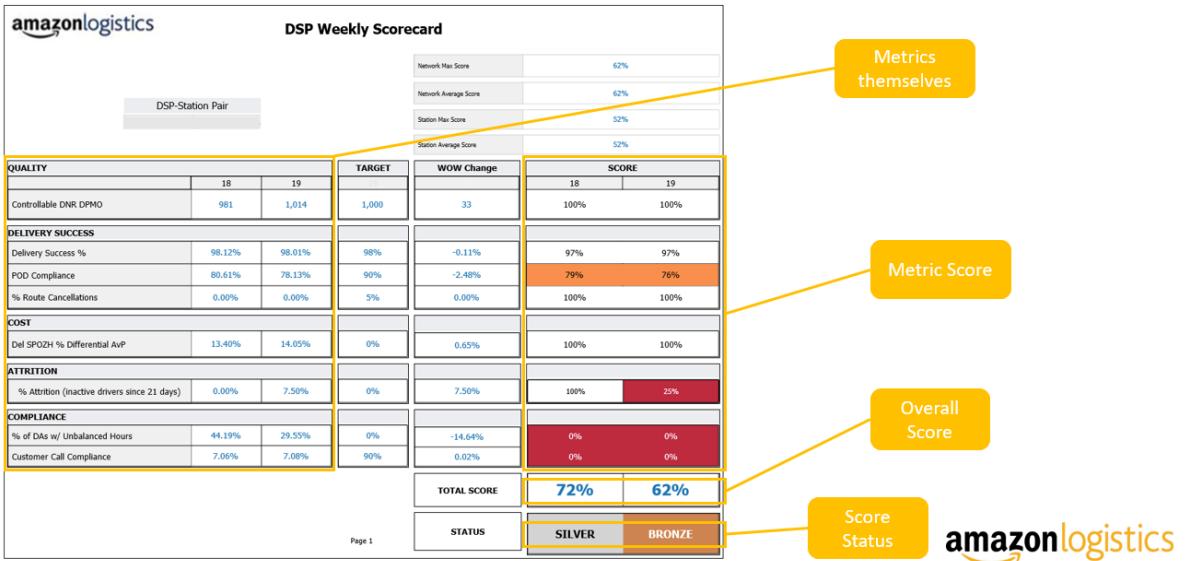
(1) **Dashboard relative alle performance:** Le dashboard relative alle performance nella scheda panoramica e la riduzione del livello del conducente presentano una serie di metriche utili per capire e gestire le operazioni. Si tratta di metriche supplementari, progettate per mostrare maggiori informazioni e per aiutare a migliorare le performance.

(2) **Rapporti supplementari:** comprendono i dati giornalieri per le metriche misurate all'interno della scheda di valutazione settimanale che si trova anch'essa in questa sezione.



2. Comprendere le performance settimanali

La valutazione primaria della performance settimanale è la scheda di valutazione settimanale, pubblicata il martedì sera. La scheda di valutazione DSP comprende nove metriche in sei categorie. Di seguito è riportato un esempio di scheda di valutazione:



Sulla scheda di valutazione, vedrete i seguenti elementi per ogni stazione in cui operate:

A. Le categorie di metriche di performance di base

1. Qualità
2. Delivery Success
3. Costo (SPOZH)
4. Attrition
5. Compliance

B. Obiettivi: Qual è l'obiettivo a livello aziendale di raggiungere il 100%

C. Il cambio settimana su settimana (WOW): indica l'andamento della performance, indicando se la performance è migliorata o peggiorata rispetto alla settimana precedente

D. Punti della scheda di valutazione assegnati per ogni metrica. Questo indica quanti punti dell'assegnazione totale sono stati ricevuti per ogni metrica (dettagli sulla metodologia di calcolo qui sotto).

E. Punteggio totale e stato: Ogni settimana verranno assegnati all'utente fino a 100 punti, con il risultato di ottenere lo status di oro, argento o bronzo (dettagli sul punteggio qui sotto)

3. Più dettagli sulla scheda di valutazione e sulle definizioni

The dashboard displays two main sections: Quality and Cost.

Quality Section

	Metric Week		Metric Target	Metric Change from Previous Week
Controllable DNR DPMO: The number of packages delivered and not received by the customer as a ratio of total packages delivered, measured in defects per million opportunities.	17	18	1,000	
Delivery Success %: Percentage of shipments that have been successfully delivered as a ratio of total dispatched shipments.	98.40%	98.12%	98%	-0.28%
POD Compliance: Number of Usable Photos taken (audited) as a ratio of number of photo opportunities.	77.86%	80.70%	90%	2.84%
% Route Cancellations: Percentage of route cancellations made by the DSP for the week, over total accepted reservations.	0.52%	0.00%	5%	-0.52%

amazon logistics

Cost Section

	COST		ATTRITION		COMPLIANCE	
Del SPOZH % Differential AvP: This metric compares the actual Del SPOZH to the planned Del SPOZH. Del SPOZH: delivered shipments per on zone hour. A measure of delivery productivity.	Del SPOZH % Differential AvP 10.97% 13.40%		% Attrition (inactive drivers since 21 days): Percentage of DAs still active within three weeks. Any DA not having made deliveries in the three week period is considered inactive. % Attrition (inactive drivers since 21 days) 5.13% 0.00%	0% 0%	Customer Call Compliance: Percentage of calls made to customers of all packages not delivered by a DA due to UTA, UTI, or NSL. % of DAs w/ Unbalanced Hours 7.44% 44.19%	2.43% -5.13% 0% 90% -0.38%

amazon logistics

4. Soglie metriche e calcoli di punti

Soglie: Sulla scheda di valutazione settimanale, la metrifica avrà una soglia superiore (T1) e una soglia inferiore (T2) che saranno utilizzate per assegnare punti in ciascuna delle categorie metriche. Un punteggio superiore alla soglia superiore T1 riceve il punteggio pieno. Un punteggio tra le due soglie riceve punti parziali su una scala lineare. Un punteggio al di sotto della soglia inferiore T2 non riceve punti.

Category	Metric	Data Source	Formula	Scoring Key	
Quality	Controllable DNR DPMO	Perfectmile Concessions Table	$\frac{\text{Controllable DNR Shipments}}{\text{Total Delivered Shipments}} \times 1,000,000$	DNR DPMO	Score
				< Station threshold	1
				Up to 25% above Station threshold	0.01-0.99
				>25% above Station threshold	0
Delivery Success	Delivery Success %	Perfectmile On Road Events	$\frac{\text{Total Delivered Shipments}}{\text{Total Dispatched Shipments}} \times 100$	Delivery Success %	Score
				>= Station threshold	1
				Up to 0.5% below Station threshold	0.01-0.99
				>0.5% below Station threshold	0
	POD Compliance	Photo Audit / Photo Bypass Tables	$\frac{\text{Number of quality approved photos}}{\text{Total photo opportunities}} \times 100$	POD Compliance %	Score
				>89%	1
				89-1%	0.01-0.99
				<1%	0
% Route Cancellations	% Route Cancellations	Scheduling Data via Scheduling UI	$\frac{\text{Number of Routes Cancelled by DSP}}{\text{Total Routes Accepted by DSP}} \times 100$	% Route Cancellations	Score
				0%	1
				0-3%	0.01-0.99
				>3%	0

Category	Metric	Data Source	Formula	Scoring Key	
Cost	Del SPOZH differential AvP	Routing Actuals / Routing Plans	$\frac{(\text{Actual Del SPOZH} - \text{Planned Del SPOZH}) \times 100}{\text{Planned Del SPOZH}}$	% Differential	Score
				>25%	1
				25% to 0%	0.01-0.99
				<0%	0
Attrition	% Attrition (Inactive drivers since 21 days)	Perfectmile / Routing	$\frac{\text{Number of DAs inactive in the last 3 weeks AND active 4 weeks prior to the current week}}{\text{Total Number of DAs active 4 weeks prior to current week}} \times 100$	% Attrition	Score
				<2%	1
				2% - 18%	0.01-0.99
				>18%	0
Compliance	% DAs w/ Unbalanced Hours	Risk Monitoring / Compliance team	$\frac{\text{Number of DAs with any UWH flag}}{\text{Total DAs worked that week}} \times 100$	% DAs w/ Unbalanced Hours	Score
				<4.5%	1
				4.5% - 45%	0.01-0.99
				>45%	0
	Customer Call Compliance	Perfectmile On Road Events	$\frac{\text{Number of calls made to customer}}{\text{Total call opportunities}} \times 100$	Customer Call Compliance	Score
				>50%	1
				50%-3%	0.01-0.99
				<3%	0

I punti sono tabulati su un punteggio massimo di 100, con i seguenti livelli:

Total Score	DSP Status
90% or more	Gold
70% to 90%	Silver
50% to 70%	Bronze
Less than 50%	Does not Qualify (DNQ)

Ogni settimana la scheda di valutazione indicherà lo stato di oro, di argento, di bronzo o di DNQ.

5. Rapporti supplementari sulle prestazioni

- a. **Rapporto giornaliero DA** - Dettagli sui pacchetti consegnati, tasso di completamento delle consegne, conformità delle chiamate e conformità della scansione per ogni DA ogni giorno.
- b. **Scheda di valutazione DA** - Dettagli incidenti di sicurezza, pacchi consegnati, tasso di completamento delle consegne, conformità delle chiamate, conformità delle scansioni e punteggio DA per ogni DA per la settimana. Inoltre vengono identificati i primi cinque e gli ultimi cinque DA della settimana.
- c. **Rapporto sugli orari di lavoro sbilanciati (UWH)** - Identifica i DA con orari di lavoro sbilanciati nella settimana precedente, così come il livello percentuale di DSP, stazioni, reti con orari di lavoro sbilanciati.
- d. **Rapporto sulla qualità POD** - Identifica il numero di difetti della foto alla consegna (POD) per tipo (ad es. sfocatura, nessuna confezione in foto, ecc.) per ogni DA per la settimana.
- e. **File di ricerca approfondita concessione** - Identifica i dettagli delle singole concessioni DNR per la settimana.

6. Piani d'azione settimanali e incontri BPR

Ogni settimana l'utente creerà un piano d'azione per riassumere le proprie prestazioni e pianificare le azioni per la settimana successiva.

Il miglioramento delle metriche dell'utente richiederà tempo per rivedere i dati, comprendere le aree problematiche e intervenire su tali aree. Ogni settimana l'utente utilizzerà i rapporti forniti nella propria scheda di valutazione, WBR, rapporti di ricerca approfondita e rapporti supplementari per creare un piano d'azione per la settimana, che rivedrà con il team operativo della propria stazione. Questa è un'opportunità sia per evidenziare le aree di miglioramento sia per evidenziare ciò che funziona bene. L'obiettivo dell'incontro BPR è di assicurare che sia l'AMZL che il DSP facciano la loro parte per migliorare le prestazioni per soddisfare al meglio le aspettative dei clienti

7. Suggerimenti per il coaching delle prestazioni

Scorecard Deep Dive

31

DNR DPMO (continued)

- **Follow the customer's delivery instructions when safe and secure.** Customers may leave delivery instructions in the app or at their front door. Follow the customer's instructions if it is safe to do so. If the instructions ask you to place the package in an unsecure location, call the customer to confirm.
- **Scan the delivered packages with the right reason codes.** Customers receive notification of the types of scans you make, which helps them locate the package (eg. delivered to front door). Customers notice and escalate inaccurate scan reason codes.
- **Take Photo of Delivery (POD) for all applicable deliveries.** Take a clear POD of the package when applicable, including its surroundings, which will help the customer locate it.

Scorecard Deep Dive

1

DNR DPMO

- **Make sure you are at the correct address.** Compare the address displayed in your app to both the package label AND the physical address on the building.
- **Check the labels in a multiple package stop.** Do not assume that multiple packages in a stop are bound for the same address as sometimes a single stop may have packages going to different addresses.
- **Knock on the door and ring the bell between 8am and 8pm.** Customers like to know their package has arrived and delivering directly to a person helps prevent porch theft.
- **When delivering to the customer directly, verify the name.** If someone other than the customer or household members says they can accept the package, ask for their first and last name, enter it into your app, and get a signature.
- **Delivering directly to the customer is the best option,** but when that is not available, deliver to the front door in a location that is protected from weather and hidden from view. Do not deliver to common spaces like lobbies, mailrooms or leasing offices if you are able to deliver to the customer or customer door.

Scorecard Deep Dive

34

DA Attrition

DA attrition is costly and nonproductive for both DSPs and for AMZL. While some DA attrition is natural and some is good, too much attrition is a bad thing.

- **Revisit hiring process.** Set realistic expectations of the job hours, work environment, and physical aspects of the job.
- **Welcome new drivers** with a formalized (and very welcoming) first day and first week. 30% of attrition occurs in the first month of employment based on (1) an unrealistic preview of the job, and (2) poor new hire experience.
- **Review the comprehensive DSP Recruiting/Retention guidebook** and complete the checklist. Examine your DA engagement mechanisms and work toward creating a highly engaged workplace.



Scorecard Deep Dive

33

POD Compliance

- **Step back and hold the camera steady.** If you are moving the camera or stand too close to the package, the photo will not be helpful to the customer.
- **Retake the photo when necessary.** Review each photo that you take and if it doesn't meet your standards, tap the *Retake* button and take it again.
- **Don't include any personal information.** Your photos shouldn't include any license plates, addresses, or faces or body parts of any people.
- **Photos need to be taken at the final delivery location,** not in the car, on the sidewalk, or in your hand.

Scorecard Deep Dive

32

Delivery Completion Rate (DCR)

- **Be aware of your progress.** If you encounter a setback while on the road or if you think you just have too many packages, escalate to your DSP as soon as possible.
- **Be efficient.** Use your time wisely and hustle to each location. Hustling does not mean speeding, being unsafe, throwing packages, or unnecessarily leaving packages in lobbies and mailrooms; just don't take any more time than is necessary.
- **Check your app for access codes and delivery instructions.** Your app may have valuable information for the address, which will help you deliver more efficiently. Check for access codes and delivery instructions at every stop for every package.
- **Call the customer and Driver Support.** If you can't enter a location or find a safe place to leave a package, before you mark it as *Attempted*, call the customer and Driver Support for help. And remember: all *Attempted* scans need to be made at the delivery location only.

Capitolo dieci

Politiche

IT PROGRAM POLICIES

Last Updated: June 2020

La presente traduzione è fornita a titolo di cortesia e non ha carattere vincolante. Il testo inglese è l'unico con efficacia vincolante tra le e prevarrà in caso di conflitto con la versione italiana.

POLITICHE DEL PROGRAMMA

Ultimo aggiornamento: giugno 2020

Benvenuti nel programma

Benvenuti nel Programma per i fornitori dei servizi di consegna (il "Programma"), nell'ambito del quale la vostra società avrà la possibilità di stipulare un contratto di fornitura con Amazon e consegnare pacchi e altri prodotti ai clienti Amazon. Amazon è lieta di dare il benvenuto alla vostra Società all'interno del Programma.

I termini in maiuscolo non definiti nelle presenti Politiche del programma hanno il significato attribuito a tali termini nell'Accordo del Programma per i fornitori dei servizi di consegna ("Accordo"). Le presenti Politiche del programma sono soggette a modifiche periodiche stabilite di Amazon.

Requisiti del Programma

Se non diversamente specificato per iscritto da Amazon (anche in qualsiasi altra politica del Programma pubblicata sul Portale), i seguenti Requisiti si applicano alla vostra Società, in relazione al Programma. Amazon potrà vietare al personale della vostra Società che non rispetti i Requisiti di programma di consegnare i pacchi Amazon, di fornire in altro modo i Servizi o di accedere alle sedi Amazon. Il mancato rispetto del Requisiti del Programma potrà comportare per la vostra Società la necessità di adottare le opportune misure correttive e potrebbe altresì comportare la perdita di incentivi/bonus, riduzioni delle rotte e/o determinare la risoluzione dell'Accordo.

A. Requisiti assicurativi

La vostra Società deve rispettare i seguenti requisiti assicurativi per poter partecipare al Programma:

- 1) nel corso della fornitura dei Servizi, la vostra Società dovrà avere in essere le seguenti assicurazioni, con i seguenti massimali:
 - assicurazione per la "Responsabilità Civile" con massimali non inferiori a 1.000.000 € per evento e 2.000.000 € in totale (o altro importo approvato da Amazon per iscritto);
 - assicurazione per la "Responsabilità civile automobilistica" (nota anche come "RCA") con i massimali previsti dalla legge (o altri importi approvati da Amazon per iscritto);

- assicurazione per la "Responsabilità civile del datore di lavoro" come prevista dalla Legge; e

se il subappalto è espressamente approvato da Amazon, è necessario che ogni subappaltatore approvato abbia un'assicurazione per la "Responsabilità civile automobilistica" (nota anche come "RCA") con massimali non inferiori a quelli di cui sopra sia per danni alle persone che per danni alla proprietà (o altri importi approvati da Amazon per iscritto). Voi o i vostri subappaltatori autorizzati potete soddisfare i limiti minimi di cui sopra mediante qualsiasi combinazione di copertura primaria e in eccesso che stabilisca il medesimo grado di protezione per Voi e per Amazon.

- 2) Ciascuna polizza assicurativa della vostra Società deve: (u) essere emessa da primarie compagnie assicurative; (v) prevedere che i massimali non vengano ridotti al di sotto degli importi minimi richiesti dal presente paragrafo e che tale polizza non venga annullata o lasciata scadere senza un preavviso scritto di almeno 30 giorni da parte della compagnia assicurativa ad Amazon; (w) fornire una copertura per evento; (x) prevedere la rinuncia a qualsiasi diritto di surroga dell'assicuratore nei confronti di Amazon e delle sue Affiliate e dei loro rispettivi funzionari, amministratori, dipendenti, successori, cessionari, licenziatari, distributori, appaltatori e agenti, ove consentito dalla Legge applicabile; e (y) fornire una copertura primaria, senza obblighi di intervento di altre assicurazioni di Amazon o delle sue Affiliate.

B. Requisiti dei veicoli

Ai fini dell'esecuzione dei Servizi, la vostra Società deve comunicare ad Amazon i veicoli utilizzati per le consegne e i veicoli devono soddisfare i seguenti requisiti:

- avere una capacità di carico di almeno 5,5 m³ e una massa totale massima a pieno carico inferiore a 3,5 tonnellate, salvo diversa autorizzazione scritta di Amazon;
- essere almeno di categoria Euro 5;
- rispettare tutte le Leggi applicabili (anche per quanto attiene revisioni, immatricolazione e registrazioni richieste per i veicoli);
- non essere brandizzato Amazon a meno che non sia stato acquistato tramite il programma di noleggio di veicoli approvato da Amazon (il "Programma di noleggio dei veicoli") o salvo sia stato diversamente consentito da Amazon per iscritto; e
- essere puliti quotidianamente, presentarsi in ottimo stato di servizio all'inizio di ogni giornata ed essere privi di danni o altri segni, compresi graffi sulla carrozzeria più lunghi di 7 cm, ammaccature più grandi di 7 cm, specchi, luci, paraurti o finestrini/parabrezza rotti/crepati.

C. Requisiti di brandizzazione

La vostra Società può scegliere di presentarsi come fornitore di servizi di consegna "brandizzato" o "non brandizzato" Amazon.

Nel caso si scelga l'opzione fornitore "brandizzato":

- Durante l'esecuzione dei Servizi, i drivers ("DA") dovranno indossare le divise brandizzate Amazon messe a disposizione da un fornitore approvato da Amazon, che comprendono camicia/giacca, pantaloni/pantalocnini e cappellini. Dovranno inoltre indossare scarpe da lavoro chiuse non brandizzate.

- I costi delle divise non possono essere addebitati ai DA, fatto salvo il caso in cui le divise non vengano restituite alla vostra Società in caso di cessazione del rapporto di lavoro.
- I veicoli dovranno essere ottenuti attraverso il Programma di noleggio dei veicoli e dovranno essere lavati regolarmente e presentarsi in ottimo stato di servizio (sia esternamente che internamente), come stabilito da Amazon. I veicoli brandizzati saranno soggetti a ispezioni e controlli periodici da parte di Amazon.
 - La vostra Società potrà utilizzare i veicoli ottenuti attraverso il Programma di noleggio dei veicoli esclusivamente per fornire servizi ad Amazon e non per altre finalità.

In caso di opzione fornitore "non brandizzato", durante l'esecuzione dei servizi i DA saranno comunque tenuti ad indossare camicie e/o giacche professionali, pantaloni o pantaloncini da lavoro (ad esempio di materiale kaki o simili) e scarpe chiuse.

D. Requisiti dei dispositivi di consegna

La vostra Società dovrà fornire ai DA dei dispositivi di consegna (con relativi piani dati) da utilizzare durante l'esecuzione dei Servizi. I DA devono utilizzare i dispositivi aziendali durante l'esecuzione dei Servizi e i dispositivi devono soddisfare le seguenti specifiche:

- almeno 3 gigabyte di RAM;
- almeno una fotocamera da 5 megapixel;
- una batteria da almeno 4500 mAh; e
- Gorilla Glass 4.0 o superiore.

E. Requisiti relativi al personale

Il personale che la vostra Società assegna alla fornitura dei Servizi deve essere costituito da personale dipendente della vostra Società e non da prestatori d'opera o lavoratori autonomi. La vostra Società non potrà impiegare alcun prestatore d'opera o lavoratore autonomo per l'esecuzione dei Servizi senza il previo consenso scritto di Amazon. La vostra Società potrà ricorrere alla somministrazione di manodopera solo se effettuata da un'agenzia di lavoro interinale entro le condizioni e i limiti previsti dalla Legge e dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro ("CCNL") applicabile.

Per poter svolgere i Servizi, voi e il personale della vostra Società dovete:

- avere almeno 18 anni e possedere una patente di guida valida del tipo richiesto per l'utilizzo del veicolo a motore in questione;
- avere almeno 18 anni anche per mansioni diverse dal conducente; e
- sottoscrivere un accordo di riservatezza a protezione le informazioni e dei dati personali dei clienti e di Amazon.

F. Requisiti relativi a retribuzione del personale, orario lavorativo e benefici

I requisiti indicati di seguito si aggiungono ai requisiti di retribuzione e orario lavorativo che la vostra Società è tenuta a rispettare ai sensi della Legge applicabile:

- la vostra Società dovrà corrispondere al personale una retribuzione mensile;
- la retribuzione mensile che la vostra Società corrisponderà al personale deve essere almeno pari alla maggiore tra (i) la retribuzione minima prevista dalla Legge e dal CCNL applicabili, e (ii) la retribuzione oraria specificata nella tabella delle retribuzioni del Programma per i fornitori dei servizi di consegna consultabile sul Portale;
- la vostra Società deve tracciare e registrare elettronicamente le ore lavorate dal proprio personale e pagare ogni dipendente in modo tempestivo e conforme a tutte le leggi vigenti; se non diversamente consentito per iscritto da Amazon, la vostra Società dovrà adottare il software ADP (o software di altro fornitore approvato da Amazon) per il monitoraggio della retribuzione e dell'orario di lavoro e consentire ad Amazon o a fornitori terzi nominati da Amazon di accedere ai dati della vostra Società a fini di audit; e
- l'orario di lavoro del vostro personale sarà soggetto ai limiti previsti dal CCNL vigente e alla regolamentazione in materia di straordinari.

G. Standard di condotta

Durante l'esecuzione dei Servizi o all'interno delle sedi Amazon, la vostra Società e il vostro personale dovrà rispettare i seguenti requisiti:

- mantenere sempre una condotta professionale;
- proteggere e rispettare l'esperienza del cliente, i pacchi e i beni di terzi, non rubare, smaltire o danneggiare qualsiasi pacco o proprietà e non entrare nelle case dei clienti;
- non possedere o utilizzare armi, incluse armi improprie o di fortuna, armi da fuoco o coltelli;
- non possedere, vendere, acquistare, usare o essere sotto effetto di stupefacenti, alcool o qualsiasi farmaco o sostanza che comprometta le capacità di guida;
- non compiere atti o gesti violenti, minacciosi o offensivi (fisici o verbali) nei confronti di qualsiasi altra persona, compreso il personale Amazon, altri fornitori Amazon con cui potete entrare in contatto, clienti di Amazon o il pubblico in generale;
- segnalare immediatamente eventuali interazioni, incidenti o eventi che possano avere un impatto sulla fiducia dei clienti nei confronti della vostra Società o di Amazon, compresi gli incidenti di sicurezza descritti di seguito negli Standard di sicurezza e di servizio, eventuali violazioni della legge, eventuali interazioni negative con i clienti o con il pubblico in generale, o eventuali incidenti automobilistici che comportino morte di persone, lesioni fisiche a qualsiasi parte che richieda un trattamento sanitario o danni invalidanti ai veicoli a motore che ne richiedano il traino; e
- non utilizzare l'account Amazon ("log-in") di qualsiasi altro individuo né divulgare le informazioni del suo account a altri individui.

H. Requisiti di non sollecitazione

Durante la permanenza all'interno delle sedi Amazon, la vostra Società e il vostro personale non dovrà porre in essere sollecitazioni di alcun tipo, inclusi la distribuzione di volantini o altro materiale, la vendita di merci, prodotti o servizi, la ricerca di contributi finanziari, abbonamenti, sottoscrizioni o firme, o la distribuzione di pubblicità o altro materiale commerciale.

I. Standard di sicurezza

Durante la permanenza all'interno delle sedi Amazon, la vostra Società e il vostro personale dovrà soddisfare i seguenti requisiti di sicurezza:

- indossare sempre un giubbotto di sicurezza riflettente e mostrare il proprio badge identificativo rilasciato da Amazon;
- non indossare mai le cuffie; e
- durante l'uso dei veicoli a motore:
 - accendere le luci di pericolo ("lampegianti");
 - non superare i 5 km/h;
 - suonare il clacson per avvisare le persone presenti, all'entrata o all'uscita dall'impianto di Amazon o in fase di partenza da una posizione di sosta all'interno dell'impianto;
 - non lasciare mai un veicolo "in folle" all'interno dell'impianto;
 - utilizzare sempre dei sensori di parcheggio quando si utilizza un veicolo in retromarcia; e
 - seguire sempre le istruzioni di sicurezza vigenti a livello locale.

J. Norme di sicurezza per la circolazione su strada

Durante l'esecuzione dei Servizi, la vostra Società e il vostro personale dovrà soddisfare i seguenti requisiti di sicurezza:

- rispettare tutte le leggi vigenti in materia di funzionamento dei veicoli a motore, salute e sicurezza (anche per quanto riguarda la velocità, il parcheggio, l'uso delle cinture di sicurezza e la guida distratta);
- informare immediatamente Amazon in caso di un incidente significativo per la sicurezza o di qualsiasi altro incidente che possa avere un impatto sulla fiducia dei clienti nei confronti della vostra Società o di Amazon, compresi eventuali incidenti che implichino decessi, lesioni, danni ai veicoli con conseguente necessità di rimorchio, aggressione, rapina, furto di veicoli/pacchi, minacce fisiche o verbali, molestie, morsi di cane, inseguimenti o pedinamenti e danni alla proprietà; e
- informare prontamente (e in ogni caso entro 24 ore) il dipartimento di Amazon per la conformità delle merci pericolose (al numero di telefono o all'indirizzo e-mail appositamente designato) dopo essere venuti a conoscenza di eventuali (a) lesioni alle persone, danni materiali, danni ambientali, incendi, rotture, sversamenti, perdite o qualsiasi altro incidente che coinvolga qualsiasi prodotto definito, designato o classificato come materiale pericoloso, sostanza pericolosa o merce pericolosa (incluse quantità limitate ed escluse, beni di consumo, batterie al litio e materiali radioattivi e magnetici) in base a qualsiasi legge vigente e trasportati dalla vostra Società ai sensi dell'Accordo di Programma (collettivamente definiti "Materiali pericolosi"), (b) evento o circostanza relativa ai Materiali pericolosi che viola o è ragionevolmente probabile che violi qualsiasi legge, regola o regolamento vigente, o (c) indagine su qualsiasi spedizione contenente Materiali pericolosi da parte di qualsiasi agenzia o autorità governativa.

K. Le vostre politiche aziendali

Per potre fornire i Servizi, la vostra Società deve disporre, come minimo, delle seguenti politiche/documenti/programmi e renderli disponibili e conosciuti al vostro personale:

- una lettera di offerta standard per i potenziali DA;

- una politica di denuncia di incidenti;
- una politica contro la discriminazione e contro le molestie;
- una politica di assunzione a tempo indeterminato (preferibilmente inclusa nella lettera di offerta ai potenziali DA);
- una politica per personale con disabilità, fede religiosa e donne in gravidanza;
- una politica anti-droga e anti-alcool;
- una politica e/o un programma per la salute e la sicurezza dei dipendenti;
- una politica anti sollecitazione;
- una politica sull'orario di lavoro e la retribuzione che include spiegazioni sul lavoro fuori orario, sulle ore di lavoro straordinario, sulle modalità di calcolo della retribuzione, sulle ferie/aspettative, sui dettagli di eventuali bonus applicabili e, se disponibili, su orari di lavoro, pasto e riposo alternativi;
- Nuovi obblighi di assunzione e di divulgazione annuale, se richiesto dalla Legge applicabile; e
- Qualsiasi altra politica che possa essere richiesta dalla Legge di volta in volta.

Standard relativi al livello di servizio

La vostra Società si impegna a fornire risultati - la consegna tempestiva e corretta di pacchi, pacchi, sacchetti, borse, cassette o altri articoli non danneggiati (collettivamente, "Pacchetti") per la soddisfazione dei clienti e di Amazon - nel rispetto dei seguenti standard. Durante l'esecuzione dei Servizi, la vostra Società sarà tenuta a rispettare gli Standard di Livello di Servizio ("SLS"). Le prestazioni della vostra Società saranno misurate attraverso una serie di parametri SLS e la vostra Società dovrà di volta in volta raggiungere gli obiettivi SLS inclusi nel Portale. Il ripetuto mancato raggiungimento di questi obiettivi SLS può comportare una riduzione del volume assegnato alla vostra Società o la risoluzione dell'Accordo di Programma.

A. Standard di livello di servizio

Durante l'esecuzione dei Servizi, Amazon richiede alla vostra Società di fornire uno standard di servizio che sia pienamente competitivo con quelli offerti da altri fornitori di servizi di consegna ("DSP"), tra cui:

- 1) Consegnare con successo i pacchetti ai clienti:
 - a) Completamento della consegna: Amazon richiede che i Pacchetti affidati alla vostra Società siano consegnati ai clienti come specificato all'interno dell'applicazione di consegna Amazon.
 - b) Consegne tardive: Amazon richiede la consegna puntuale dei pacchetti in conformità con le specifiche di Amazon. Se non diversamente specificato nell'applicazione di consegna di Amazon, la vostra Società deve consegnare tutti i Pacchetti entro le 21:00 (ora locale) del giorno in cui vengono consegnati alla vostra Società.
 - c) Pacchetti contrassegnati come consegnati che il cliente non riceve: se la vostra Società effettua una consegna incustodita, Amazon si aspetta che il cliente trovi e riceva il/i Pacchetto/i.
 - d) Pacchetti con mancato tentativo di consegna o non recapitabili non restituiti in tempo ad Amazon: nei casi in cui la consegna non sia possibile, la vostra Società deve restituire ad Amazon tutti i Pacchetti non consegnati quel giorno, a meno che non siano fornite istruzioni diverse (per iscritto) da parte di Amazon.

- 2) Eseguire le attività nelle tempistiche stabilite:
 - a) Arrivare in tempo per eseguire le attività: la vostra Società e il vostro personale dovrà arrivare all'orario previsto ed essere pronto a fornire i Servizi per qualsiasi ordine accettato alla vostra Società.
- 3) Mantenere una condotta professionale durante l'esecuzione dei Servizi:
 - a) Comportamento non professionale: la vostra Società e il vostro personale dovrà comportarsi in modo rispettoso e professionale durante la fornitura dei Servizi, anche in caso di interazione con soggetti terzi come clienti, personale delle station, operatori, altri fornitori di servizi di consegna e il pubblico in generale.
 - b) Inosservanza delle istruzioni: la vostra Società deve osservare le istruzioni di consegna contenute nell'applicazione di consegna di Amazon o altrimenti fornite da un cliente, a condizione che le istruzioni del cliente siano ragionevoli e non siano in contrasto con gli standard di sicurezza o con la Legge applicabile.
 - c) Inosservanza del dovere di gestire con cura i Pacchetti: la vostra Società e il Vostro personale dovrete maneggiare tutti i Pacchetti con cura, incluso non gettare, lanciare, premere con forza, sbattere, calciare, capovolgere, scuotere, lasciare sotto la pioggia e/o altri agenti atmosferici, o comunque maneggiare i Pacchetti in qualsiasi modo possa danneggiare il Pacchetto o il suo contenuto.

Pagamenti

In considerazione della fornitura di Servizi, Amazon corrisponderà alla vostra Società compensi determinati sulla base dei seguenti quattro componenti:

1. Tariffa mensile di base: compenso mensile, riconosciuto per ciascun veicolo in flotta, in base alle valutazioni effettuate da Amazon sul numero di veicoli ritenuti necessari per la fornitura dei Servizi da parte della vostra Società. Amazon effettuerà le stime relative al numero di veicoli ritenuti necessari per la fornitura dei servizi entro il giorno 1 di ogni mese ed effettuerà il pagamento alla vostra Società entro il giorno 15 di ogni mese.
2. Tariffa oraria di base: compenso settimanale, riconosciuto per ogni ora di percorso assegnato, in base al numero totale di ore di blocco assegnate alla vostra Società e effettuate dai vostri DA. Il totale delle ore di blocco programmate sarà aggregato su base settimanale (da domenica a sabato).
3. Tariffa per pezzo: compenso settimanale, riconosciuto per ogni Pacchetto consegnato con successo (come indicato nell'applicazione di consegna di Amazon). Le consegne effettuate con successo vengono aggregate su base settimanale (da domenica a sabato).
4. Indennità carburante: per i DSP che optano per il programma di carte carburante messo a disposizione da Amazon nell'ambito del Programma, Amazon effettuerà pagamenti periodici corrispondenti ai costi del carburante fatturati ai DSP dal fornitore della carta carburante. Per tutti gli altri DSP, Amazon effettuerà invece un pagamento settimanale per il carburante, sulla base del numero totale di chilometri percorsi ogni settimana (stabilito da Amazon) e di un consumo fisso di carburante di 10,5 litri per 100 km, al costo medio mensile per litro di gasolio, al netto dell'IVA, come indicato nel rapporto carburante disponibile su https://dgsiae.mise.gov.it/prezzi_carburanti_mensili.php.

Il nostro ciclo di pagamento si basa su una settimana da domenica a sabato ("Settimana di pagamento"). Amazon genererà le fatture per i pagamenti dovuti alla vostra Società per conto della vostra Società. Le fatture saranno consegnate ogni settimana entro la fine della giornata (23:59) del mercoledì per la settimana di pagamento immediatamente precedente. Ogni fattura avrà una Data di fatturazione dell'ultimo giorno della Settimana di pagamento (ad esempio, sabato).

Il pagamento mensile per il componente 1 di cui sopra per ogni mese di calendario sarà incluso nella prima fattura di ogni mese, come determinato dalla Data di fatturazione. I pagamenti per i componenti 2, 3 e 4 di cui sopra saranno inclusi in ogni fattura settimanale per la Settimana di pagamento corrispondente.

- A. Le tariffe variano in base all'area geografica, alle dimensioni del veicolo e al lavoro svolto. Le tariffe saranno pubblicate sul Portale e potranno essere modificate da Amazon. Eventuali modifiche vi saranno comunicate prima della loro entrata in vigore.
- B. Per la Durata Iniziale dell'Accordo, i compensi sopra descritti saranno corrisposti alla vostra Società entro 7 giorni dalla data della fattura. Successivamente, questi compensi saranno pagati alla vostra azienda 14 giorni dalla data della fattura.
- C. Eventuali errori di fatturazione per i Servizi eseguiti dalla vostra Società, dovranno essere notificati ad Amazon entro 7 giorni tramite il Portale. L'importo indicato nella fattura sarà pagato secondo i termini di pagamento di cui sopra e le eventuali rettifiche saranno applicate su una "fattura di rettifica" separata con gli stessi termini di pagamento applicabili a partire dalla data in cui è stato risolto l'errore piuttosto che al completamento della settimana lavorativa.
- D. In caso di incremento della flotta necessario per poter fornire i Servizi (in base alle stime di Amazon), la Tariffa base mensile del mese successivo rifletterà l'aumento della flotta, oltre a un pagamento extra corrispondente alla differenza tra l'effettiva dimensione media della flotta di veicoli della propria Società e la dimensione della flotta originariamente pagata il mese precedente.
- E. In caso di riduzione della flotta necessario per poter fornire i Servizi (in base alle stime di Amazon), eventuali pagamenti in eccesso effettuati da Amazon potranno essere compensati con i pagamenti futuri relativi a qualsiasi componente.
- F. Per la corresponsione delle tariffe "brandizzate" per pezzo, la vostra Società deve rispettare la sezione "Requisiti di brandizzazione" di queste Politiche di programma.
- G. Amazon potrà stabilire programmi di incentivi e bonus a propria discrezione. I dettagli di questi programmi saranno comunicati alla vostra Società prima della loro istituzione.
- H. Nel caso in cui Amazon annulli richieste di fornitura di servizi precedentemente programmate entro 12 ore dall'orario di inizio previsto, alla vostra Società verrà corrisposto l'importo di €150 per ciascun blocco annullato nei giorni feriali (lunedì-sabato) e di €197,50 per le domeniche e i giorni festivi, per ogni blocco precedentemente programmato per almeno otto ore di lavoro.

- I. Nel caso in cui la vostra Società annulli forniture di servizi precedentemente programmate entro 24 ore dall'orario di inizio previsto o non si presenti per la fornitura di servizi precedentemente programmate, Amazon potrà addebitare alla vostra Società una somma a titolo di penale. Amazon notificherà alla vostra Società l'importo specifico della penale di cancellazione, che Amazon potrà aggiornare periodicamente.
- J. Nel caso in cui (1) Amazon stabilisca che la vostra Società sia responsabile per qualsiasi danno alla persona o danno alla proprietà di terzi, (2) la vostra Società danneggi/perda qualsiasi apparecchiatura posseduta o noleggiata da Amazon, o (3) Amazon paghi o sia obbligata a pagare qualsiasi importo a terzi per soddisfare qualsiasi obbligo (contrattuale o altro) della vostra Società, Amazon potrà trattenere e compensare i pagamenti futuri alla vostra azienda (da qualsiasi componente) con l'importo corrisposto da Amazon a terzi o il valore di sostituzione dell'apparecchiatura danneggiata/smarrita, a seconda dei casi.
- K. Nel caso in cui un Pacchetto venga smarrito o danneggiato mentre si trova sotto la responsabilità, la custodia o il controllo della vostra Società (o di qualsiasi persona incaricata dalla vostra Società per l'esecuzione dei Servizi), la vostra Società sarà responsabile per il costo dei Pacchetti persi o danneggiati per un importo pari al prezzo di vendita al dettaglio del Pacchetto, nonché per i costi associati all'imballaggio, alla movimentazione e alla spedizione sia dell'originale che di eventuali prodotti in sostituzione. Le richieste di risarcimento per i Pacchetti smarriti o danneggiati potranno essere presentate entro 60 giorni dalla data in cui il Pacchetto è stato affidato alla vostra Società. Queste somme non potranno essere addebitate ai DA.

PROGRAM AGREEMENT:

La presente traduzione è fornita a titolo di cortesia e non ha carattere vincolante. Il testo inglese è l'unico con efficacia vincolante e prevarrà in caso di conflitto con la versione italiana.

AMAZON LOGISTICS

ACCORDO DEL PROGRAMMA PER I FORNITORI DEI SERVIZI DI CONSEGNA

Benvenuti nel Programma per i fornitori dei servizi di consegna di Amazon Logistics (il "Programma"). Il presente Accordo del Programma per i fornitori dei servizi di consegna (il presente "Accordo"), che incorpora le Politiche del Programma (come definite di seguito), è valido a partire dalla data dell'ultima firma di seguito (la "Data di Efficacia") e disciplina il trasporto, la consegna e i servizi correlati (i "Servizi") effettuati dalla società che sottoscrive il presente Accordo ("la vostra Società"). Il presente Accordo costituisce un accordo giuridicamente vincolante tra Amazon Italia Transport Srl ("Amazon", "noi", "ci" o "nostro") e la vostra Società. Tutti i riferimenti a questo Accordo includono le Politiche del Programma. In caso di conflitto tra le Politiche del Programma e qualsiasi altra sezione del presente Accordo, le Politiche del Programma prevorranno. Con la sottoscrizione del presente Accordo, accettate che la vostra Società sia soggetta a tutti i termini e le condizioni del presente Accordo e dichiara e garantisce di avere i poteri necessari per vincolare la vostra Società al presente Accordo.

1. Termine; Servizi; Politiche del programma.

- (a) Il presente Accordo avrà inizio alla Data di Efficacia e continuerà per 12 mesi dalla fine del trimestre in cui la vostra Società inizia a fornire i Servizi (il "Periodo Iniziale"). Ad esempio, se la vostra Società inizia a fornire Servizi nell'agosto 2018, il Periodo Iniziale durerà fino al 30 settembre 2019. Al termine del Periodo Iniziale, il presente Accordo si rinnoverà automaticamente per successivi periodi di 12 mesi (ogni nuovo periodo di 12 mesi, un "Periodo di Rinnovo", e il Periodo Iniziale insieme ad ogni Periodo di Rinnovo, il "Periodo di Validità"). Se una delle parti non desidera rinnovare il presente Accordo, deve notificarlo all'altra parte almeno 30 giorni prima della scadenza del Periodo Iniziale o del Periodo di Rinnovo in corso, a seconda dei casi. Ad esempio, se il Periodo Iniziale scade il 30 settembre 2019 e la vostra Società non desidera fornire Servizi oltre tale data, la vostra Società dovrà notificarcelo entro il 31 agosto 2019. Nulla in questa sezione impedisce a ciascuna delle parti di risolvere anticipatamente il presente Accordo in conformità con le disposizioni della Sezione 6 (Risoluzione).
- (b) Durante il Periodo di Validità, la vostra Società si impegna a fornirci i Servizi e a rispettare il presente Accordo durante la fornitura dei Servizi.
- (c) Potremo stabilire ulteriori termini, condizioni, politiche, linee guida, standard e regole che si applicheranno ai Servizi che la vostra Società fornisce ai sensi del presente Accordo, definite come "Politiche del programma". Le Politiche del programma iniziale sono incluse nell'Allegato A al presente Accordo. Potremo modificare, integrare o aggiungere nuove Politiche del Programma notificandole alla vostra Società o pubblicando le Politiche del Programma nel portale online attraverso il quale gestirete l'attività svolta per Amazon (il

"Portale"). Le Politiche del Programma sono incorporate in questo Accordo, il che significa che le Politiche del Programma sono parte integrante dell'Accordo come se fossero integralmente riportate all'interno di questo Accordo.

2. Uso della tecnologia mobile e dei materiali in licenza.

- (a) Tecnologia mobile. Potremo stabilire requisiti relativi all'uso della tecnologia mobile, inclusi telefono, messaggi di testo, SMS o applicazioni mobili (collettivamente, "Tecnologia Mobile"), e la vostra Società utilizzerà la Tecnologia Mobile in conformità con le nostre istruzioni nella fornitura dei Servizi.
- (b) Materiali in licenza. Potremo fornire alla vostra Società l'accesso a strumenti, software, applicazioni, tecnologia (inclusa la Tecnologia Mobile), contenuti e marchi (unitamente a qualsiasi manuale correlato e altra documentazione, "Materiali in Licenza") per agevolare la gestione della vostra Società e per consentire alla vostra Società di fornire i Servizi in modo più efficace. Se mettiamo a disposizione della vostra Società qualsiasi Materiale in Licenza, Amazon concede alla vostra Società, durante il Periodo di Validità, una licenza limitata, non esclusiva, non trasferibile, non sub-licenziabile, revocabile per l'utilizzo del Materiale in Licenza al solo scopo di eseguire i Servizi. Né la vostra Società né alcuno dei suoi dipendenti, appaltatori, subappaltatori, agenti e rappresentanti (incluso, qualsiasi individuo che la vostra Società potrà incaricare dell'esecuzione dei Servizi) ("Personale") potrà copiare, distribuire, concedere in sublicenza, modificare, decompilare, effettuare reverse engineering o realizzare opere derivate basati sui Materiali in Licenza o su qualsiasi parte dei Materiali in Licenza. AMAZON CONCEDE IL MATERIALE CONCESSO IN LICENZA ALLA VOSTRA SOCIETA' "COSÌ COM'È" E NON FORNISCE ALCUNA GARANZIA DI ALCUN TIPO PER QUANTO RIGUARDA IL MATERIALE CONCESSO IN LICENZA, INCLUSE GARANZIE DI COMMERCIALITÀ, NON VIOLAZIONE, TITOLO O IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE. FATTA ECCEZIONE PER EVENTUALI RESPONSABILITÀ PER DOLO O COLPA GRAVE, AMAZON NON SARÀ RESPONSABILE PER QUALSIASI PERDITA, DANNO O RECLAMO CAUSATO DA O ATTRIBUIBILE A QUALSIASI DIFETTO DI QUALSIASI MATERIALE CONCESSO IN LICENZA.

3. Termini di pagamento. I pagamenti per la fornitura di Servizi sono effettuati in base alla struttura tariffaria applicabile e ai termini di pagamento descritti nelle Politiche del Programma ("Termini di Pagamento"). Potremo trettenere dai pagamenti dovuti da Amazon in favore della vostra Società, eventuali somme dovute dalla vostra Società ad Amazon, o eventuali somme che Amazon è tenuta a pagare terzi in conseguenza di inadempimenti (contrattuale o di altro tipo) della vostra Società. Pagheremo eventuali imposte sulle vendite o sull'uso statali o locali o imposte sul valore aggiunto che la vostra Società è legalmente obbligata ad addebitare in relazione ai Servizi.

4. Dichiarazioni e Obblighi.

- (a) La vostra Società dichiara, accetta e garantisce che:
 - (i) la vostra Società è un soggetto giuridico validamente costituito ed esistente e operante nella sua giurisdizione di costituzione o

incorporazione, e dispone di tutti i poteri e l'autorità necessari per sottoscrivere ed eseguire gli obblighi previsti dal presente Accordo; e

- (ii) la vostra Società e il suo Personale si impegnano in ogni momento a:
- (A) eseguire i Servizi in modo competente e a regola d'arte, secondo il livello di diligenza professionale abitualmente osservato da professionisti altamente qualificati che prestano servizi simili;
 - (B) rispettare tutte le leggi, le norme e i regolamenti, comprese tutte le leggi applicabili in materia di occupazione ("Leggi");
 - (C) detenere, mantenere e rispettare tutte le licenze, i permessi, i titoli abilitativi e le autorizzazioni necessari per la prestazione dei Servizi ("Licenze");
 - (D) informare Amazon immediatamente dopo essere venuto a conoscenza che qualsiasi Licenza è scaduta o è stata revocata o sospesa, o in caso di accertata violazione di qualsiasi Legge in relazione alla fornitura dei Servizi da parte della vostra Società o dell'Personale;
 - (E) rispettare le politiche di sicurezza di Amazon e di qualsiasi soggetto terzo relative ai locali e al carico di Amazon o di terzi; e
 - (F) non violare o appropriarsi indebitamente di marchi commerciali, segreti commerciali, informazioni riservate, diritti d'autore, brevetti o qualsiasi altro diritto di proprietà intellettuale o di proprietà di terzi ("Diritti Proprietari").

- (b) La vostra Società e il suo Personale dovranno rispettare il Codice di Condotta dei fornitori di Amazon pubblicato su <http://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html?ie=UTF8&nodeld=200885140>
- (c) Amazon non rilascia alcuna promessa o dichiarazione in merito alla quantità di affari che la vostra Società può attendersi in qualsiasi momento ai sensi del presente Accordo. La vostra Società può accettare o rifiutare qualsiasi opportunità offerta da noi. Potremo fornire alla vostra Società rotte, previsioni o altre proiezioni, ma qualsiasi piano, previsione e altre proiezioni sono soggette a modifiche e non vincolano Amazon. Potremo avvalerci dei servizi di soggetti terzi che svolgono servizi simili a quelli forniti dalla vostra Società, e la vostra Società può svolgere servizi simili per altri clienti. Non promettiamo né garantiamo che la vostra Società conseguirà determinate entrate, redditi o profitti né che tali entrate supereranno gli investimenti relativi alla vostra Società. I risultati dell'attività della vostra Società dipenderanno dai vostri sforzi e dalla gestione dei costi della vostra Società. Amazon non richiede alla vostra Società di mantenere un luogo fisso di attività nella zona o nelle zone in cui la vostra Società fornisce i servizi.

5. Audit e conservazione dei registri; Raccolta e utilizzo dei dati.

- (a) Audit e conservazione dei registri. La vostra Società conserverà documentazione completa e veritiera relativa ai Servizi e al presente Accordo, anche per quanto riguarda i pagamenti effettuati dalla vostra Società a

qualsiasi altra persona (compreso il vostro Personale) o soggetto giuridico (collettivamente, "Registri"). Amazon e i suoi incaricati potranno esaminare i Registri per verificare la conformità della vostra Società sia alla Legge vigente che al presente Accordo, incluse le Politiche del Programma. Ad esempio, potremo esaminare le buste paga e altri Registri per confermare che la vostra Società rispetta le Leggi vigenti in materia di salari e orari lavorativi e potremo esaminare le polizze assicurative della vostra Società e i certificati di assicurazione per confermare che la vostra Società rispetta i requisiti di assicurazione richiesti dal Programma.

Entro 24 ore dalla nostra richiesta, la vostra Società fornirà ad Amazon l'accesso e le copie elettroniche di tutti i Registri e le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto da parte della vostra Società degli obblighi previsti dal presente Accordo richiesti da Amazon in una forma idonea. La vostra Società permetterà ad Amazon e ai suoi incaricati di condurre un'ispezione di qualsiasi struttura da cui operate o svolgete attività commerciali entro 24 ore dalla richiesta, incluso, senza limitazioni, per valutare il rispetto da parte della vostra Società degli obblighi previsti dal presente Accordo riguardo al trattamento delle informazioni di Amazon. I nostri diritti ai sensi di questo paragrafo si applicheranno per un termine di tre anni dalla cessazione della fornitura dei Servizi da parte della vostra Società .

- (b) Raccolta e utilizzo dei dati. La vostra Società riconosce che i dati o altre informazioni saranno raccolti o generati mentre il vostro Personale fornisce i Servizi. Tali informazioni o dati possono essere generati e conservati da voi, dal vostro Personale o da un fornitore di servizi di terze parti con cui collaborate (come il vostro fornitore di servizi telematici o di buste paga), o possono essere generati e conservati da Amazon attraverso l'uso di tecnologia mobile, un sito web o un dispositivo telematico o di e-logging da voi o dal vostro Personale. Insieme questi dati sono denominati "Dati raccolti". La vostra Società si impegna a garantire che la raccolta, l'uso e l'elaborazione dei Dati raccolti dalla vostra Società siano conformi alle leggi vigenti in materia di protezione dei dati, incluso, senza limitazioni, il GDPR.

I Dati raccolti possono includere la geo-localizzazione del Personale della vostra Società e i relativi dati di tracciamento, inclusi la posizione, i movimenti, la velocità di viaggio e le informazioni di identificazione personale del Personale. Possono anche includere i Registri della vostra Società.

Nella misura in cui non siano già in possesso di Amazon, ci fornirete tutti i Dati raccolti su nostra richiesta. Alcuni tipi di Dati raccolti possono essere raccolti e conservati da terze parti e la vostra Società autorizza qualsiasi terza parte con accesso ai Dati raccolti a fornire tali Dati raccolti ad Amazon. La vostra Società è informata del fatto che Amazon può accedere e trattare tutti i Dati raccolti in base al legittimo interesse di Amazon di garantire la vostra conformità alle normative vigenti e alle Politiche del programma, e al fine di consentire la corretta esecuzione del presente Accordo di programma e dei servizi che fornite ad Amazon. La vostra Società accetta di fornire al proprio Personale o ad altre terze parti appropriate informazioni sulla privacy in merito alla nostra raccolta e all'utilizzo dei Dati raccolti in conformità con le leggi vigenti in materia di protezione dei dati (incluso, senza limitazioni, il GDPR). La vostra Società accetta che Amazon sia proprietaria di tutti i Dati raccolti e che possa utilizzare i Dati raccolti e condividerli con terzi a sua discrezione. La vostra Società rinuncia a e sollevaAmazon da qualsiasi reclamo derivante da o in qualsiasi modo collegato alla raccolta, uso o condivisione dei Dati raccolti da parte nostra. La vostra Società garantirà che l'eventuale comunicazione dei Dati raccolti ad Amazon sia conforme alle leggi applicabili sulla protezione dei dati, incluso, senza limitazioni, il GDPR.

Per "GDPR" si intende il Regolamento generale sulla protezione dei dati (Regolamento (UE) 2016/679). I termini "dati personali", "persona interessata" e "procedimento" usati nel presente accordo sono definiti nel GDPR.

6. **Risoluzione.**

- (a) In aggiunta al diritto di entrambe le parti di impedire il rinnovo automatico del presente Accordo come indicato nella sezione 1(a) di cui sopra, il presente Accordo potrà essere risolto in conformità a quanto previsto di seguito:
 - (i) sia Amazon che la vostra Società potranno recedere dal presente Accordo in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo, dando all'altra parte un preavviso scritto di almeno 30 giorni; tuttavia, la vostra Società non potrà recedere dal presente Accordo nel periodo compreso tra il 1 novembre e il 15 gennaio, e qualsiasi comunicazione di recesso non avrà efficacia fino al 16 gennaio; o
 - (ii) Amazon potrà risolvere il presente Accordo con comunicazione scritta alla vostra Società, (A) se la vostra Società viola il presente Accordo (inclusa, a scanso di equivoci, qualsiasi Politica del programma) e non riesce a curare l'inadempimento (se l'inadempimento può essere curato) entro 30 giorni dal ricevimento della notifica scritta della violazione da parte nostra, (B) se la vostra Società non soddisfa gli Standard di livello di servizio stabiliti nelle Politiche del programma per un periodo di tempo prolungato, come definito nelle Politiche del programma, (C) se la vostra Società o uno dei suoi dipendenti viola una qualsiasi delle seguenti disposizioni del presente Accordo: 4.a) e b) (Dichiarazioni e obblighi), 5.b) (Raccolta e utilizzo dei dati), 7 (Riservatezza; Segretezza delle informazioni), 8. (Assicurazione) e 12 (Indennizzo), (d) se qualsiasi informazione che voi o la vostra Società fornite ad Amazon (anche in relazione ai processi di indagine e onboarding di Amazon) non è vera e completa sotto tutti gli aspetti materiali.
- (b) Se i Termini di pagamento prevedono una quota mensile per la componente veicolo in relazione ai Servizi che la vostra Società fornisce e riduciamo il numero di rotte che offriamo alla vostra Società, potremo cessare di pagare la quota mensile per la componente veicolo prevista dai Termini di pagamento in relazione a qualsiasi veicolo in eccesso, con un preavviso scritto di 30 giorni.
- (c) Se la vostra Società viola il presente Accordo (inclusa, a scanso di equivoci, qualsiasi Politica del programma) e al momento della violazione la vostra Società dispone dei veicoli attraverso un Programma VAS (come definito di seguito), su nostra richiesta, la vostra Società restituirà al concedente dei veicoli il numero di veicoli da noi specificato e cesseremo di pagare la quota mensile per singolo veicolo prevista dai Termini di pagamento in relazione ai veicoli restituiti. Su richiesta di Amazon, la vostra Società cesserà anche la sua partecipazione a qualsiasi altro Programma VAS (incluso, ad esempio, qualsiasi programma di carte carburante) e restituirà ad Amazon qualsiasi apparecchiatura e altro materiale fornito alla vostra Società da Amazon.
- (d) In caso di recesso o mancato rinnovo del presente Accordo, Amazon non sarà responsabile per alcuna indennità, penalità, danni, perdita di avviamento, o di entrate anticipate o per qualsiasi spesa, investimento, noleggio o impegni assunti dalla vostra Società.
- (e) In caso di scioglimento o mancato rinnovo del presente Accordo per qualsiasi motivo, la vostra Società fornirà ad Amazon ragionevole collaborazione al fine

di facilitare una transizione ordinata dei Servizi ad Amazon o ad un altro fornitore di servizi designato da Amazon.

- (f) Le seguenti sezioni del presente accordo rimarranno valide anche in caso di scioglimento o mancato rinnovo del presente Accordo: Dichiarazioni e obblighi; Audit e conservazione dei dati; Raccolta e utilizzo dei dati; Risoluzione; Riservatezza; Sicurezza delle informazioni; Contraenti indipendenti; Limitazione di responsabilità; Indennizzo; Legge applicabile; Giurisdizione; Rimedi; Intero accordo; Cessione;; e Comunicazioni.

7. Riservatezza; Sicurezza delle informazioni.

- (a) La vostra Società e le sue Affiliate (come definite di seguito) e il rispettivo Personale dovranno rispettare i seguenti requisiti:
- (i) proteggere e non divulgare i termini del presente Accordo e qualsiasi altra informazione che sia identificata come riservata o che dovrebbe ragionevolmente essere considerata riservata secondo Amazon, indipendentemente dal momento in cui viene ricevuta ("Informazioni Riservate");
 - (ii) utilizzare le Informazioni Riservate solo per adempiere agli obblighi previsti in capo alla vostra Società ai sensi del presente Accordo; e
 - (iii) restituire prontamente ad Amazon o distruggere le Informazioni Riservate quando richiesto da Amazon o in caso di scioglimento o mancato rinnovo del presente Accordo.

Senza il previo consenso scritto di Amazon, la vostra Società (A) non utilizzerà alcun marchio o altro diritto di proprietà di Amazon (salvo quanto espressamente consentito dal presente Accordo), (B) non emetterà comunicati stampa o altra pubblicità relativa ad Amazon, al Programma, o al presente Accordo, né (C) farà riferimento ad Amazon o alle sue Affiliate in qualsiasi materiale pubblicitario o promozionale. Per "Affiliata" si intende, con riferimento a qualsiasi entità ("soggetto interessato"), qualsiasi persona o altra entità che direttamente o indirettamente controlla, è controllata da, o è sotto comune controllo del soggetto interessato, laddove per "controllo" si intende il possesso, diretto o indiretto, del potere di dirigere o di determinare l'orientamento della gestione e delle politiche di un'entità, attraverso il possesso di titoli con diritto di voto, per contratto o in altro modo.

- (b) La vostra Società utilizzerà qualsiasi informazione di identificazione personale riguardante i clienti, fornitori, dipendenti o appaltatori di Amazon, inclusi nomi, indirizzi, indirizzi e-mail, numeri di telefono, codici di accesso a edifici o comunità e informazioni finanziarie (definite collettivamente "Informazioni Personaliali" e insieme alle Informazioni Riservate, "Informazioni di Amazon"), al solo scopo di fornire servizi ed elaborare le Informazioni di Amazon solo in conformità con le istruzioni documentate di Amazon. La vostra Società non trasferirà, divulgherà né venderà le Informazioni personali e non svilupperà elenchi o aggregazioni di Informazioni personali. La vostra Società cancellerà le Informazioni Personaliali su nostra richiesta e in caso di scioglimento o scadenza del presente Accordo su richiesta di Amazon la vostra Società distruggerà o restituirà ad Amazon tutte le Informazioni di Amazon, e la vostra Società distruggerà le copie esistenti di tali Informazioni di Amazon, salvo quanto strettamente necessario per conservare tali copie ai fini della conformità alle

leggi applicabili.

- (c) La vostra Società si atterrà agli standard di Amazon per la protezione della riservatezza e dell'integrità di tutte le trasmissioni di Informazioni di Amazon. La vostra Società adotterà le misure tecniche e organizzative appropriate per mantenere la sicurezza delle Informazioni di Amazon e per garantire un livello di sicurezza adeguato ai rischi posti alle Informazioni di Amazon. La vostra Società informerà immediatamente Amazon di qualsiasi accesso, raccolta, acquisizione, uso, trasmissione, divulgazione, corruzione, perdita o danneggiamento o distruzione o corruzione delle Informazioni di Amazon (singolarmente denominati "Incidente di sicurezza delle informazioni"), e la vostra Società collaborerà con Amazon e adotterà tutte le misure richieste da Amazon per correggere tutti gli Incidenti di sicurezza delle informazioni. Se la vostra Società è tenuta per legge a conservare copie d'archivio delle Informazioni di Amazon a fini fiscali o per scopi normativi simili, la vostra Società conserverà le Informazioni di Amazon in conformità con le politiche di sicurezza delle informazioni di Amazon in vigore di volta in volta.
 - (d) La vostra Società garantirà che il Personale con accesso alle Informazioni di Amazon sia vincolato da obblighi di riservatezza per quanto riguarda l'accesso, l'uso o l'elaborazione delle Informazioni di Amazon.
 - (e) Se richiesto da Amazon, la vostra Società fornirà ad Amazon un'assistenza ragionevole per assicurare che Amazon rispetti gli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del GDPR, tenendo conto della natura del trattamento da parte della vostra Società e delle informazioni a sua disposizione.
 - (f) Nella misura necessaria per facilitare il rispetto degli obblighi di Amazon ai sensi delle leggi applicabili sulla protezione dei dati (incluso, senza limitazione, il GDPR), la vostra Società fornirà ad Amazon un'assistenza ragionevole in relazione al rispetto da parte di Amazon delle richieste degli interessati di esercitare i loro diritti ai sensi delle leggi applicabili sulla protezione dei dati (incluso, senza limitazione, il GDPR).
 - (g) La vostra Società notificherà immediatamente ad Amazon se, a vostro parere, un'istruzione da parte di Amazon viola le leggi applicabili dell'Unione Europea sulla protezione dei dati (incluso, senza limitazioni, il GDPR).
 - (h) La durata del trattamento delle Informazioni di Amazon da parte della vostra Società sarà limitata al periodo necessario per adempiere agli obblighi della vostra Società ai sensi dell'Accordo e in ogni caso non sarà superiore alla durata dell'Accordo. L'oggetto, la natura e le finalità del trattamento da parte vostra è l'adempimento degli obblighi della vostra Società ai sensi dell'Accordo. La categoria di soggetti interessati è costituita da clienti, fornitori, dipendenti o appaltatori di Amazon e i tipi di dati personali comprendono nomi, indirizzi, indirizzi e-mail, numeri di telefono, codici di accesso a edifici o comunità, informazioni finanziarie e altre informazioni necessarie per l'adempimento degli obblighi previsti dal Accordo.
8. **Assicurazione.** La vostra Società è tenuta a rispettare i requisiti assicurativi stabiliti nelle Politiche del Programma.
 9. **Servizi a valore aggiunto.** Nell'ambito della partecipazione al Programma, la vostra Società avrà accesso a programmi di servizi a valore aggiunto definiti da Amazon con fornitori terzi che hanno accettato di offrire beni e servizi per supportare la

vostra Società nella propria attività ("Programmi VAS"). Ad esempio, i programmi VAS possono includere offerte per il noleggio di veicoli, assicurazioni, carte carburante, dispositivi mobili e uniformi. Ciascun Programma VAS è reso disponibile a titolo oneroso e la vostra Società non è tenuta a partecipare ad alcun Programma VAS per partecipare al Programma o per fornire i Servizi. La vostra partecipazione a qualsiasi Programma VAS non è b per il successo dell'attività della vostra Società. Potremo terminare o interrompere qualsiasi Programma VAS in qualsiasi momento senza alcuna responsabilità nei confronti della vostra Società. La disponibilità di qualsiasi Programma VAS non comporta il nostro coinvolgimento nell'attività sottostante al Programma VAS né conferisce ad Amazon alcuna responsabilità per il Programma VAS, inclusa la conformità con i requisiti autorizzativi applicabili. LA VOSTRA SOCIETA' RINUNCIA A QUALSIASI PRETESA NEI CONFRONTI DI AMAZON DERIVANTE DA O RELATIVA ALLA SUA PARTECIPAZIONE A QUALSIASI PROGRAMMA VAS.

10. **Contraenti indipendenti.** La vostra Società è un soggetto indipendente rispetto ad Amazon. Come tale, ha la responsabilità esclusiva per il suo Personale, compreso il controllo esclusivo su retribuzione, orari e condizioni di lavoro. Il Personale della vostra Società non ha diritto ad alcuno dei benefit previsti per i dipendenti di Amazon o delle sue Affiliate. Né la vostra Società né il Personale hanno alcuna autorità per vincolare Amazon a qualsiasi accordo o obbligo.
11. **Limitazione di responsabilità.** FATTA ECCEZIONE PER LA RESPONSABILITÀ PER COLPA GRAVE O DOLO, NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE:
 - (a) AMAZON NON SARÀ RESPONSABILE DI ALCUN DANNO INDIRETTO, CONSEQUENZIALE O SPECIALE, INCLUSE PERDITE ECONOMICHE, PERDITE DI PROFITTI, PERDITE DI AFFARI, AVVIAMENTO E QUALSIASI ALTRA PERDITA SIMILE; E
 - (b) LA RESPONSABILITÀ COMPLESSIVA DI AMAZON AI SENSI DEL PRESENTE ACCORDO O ALTRIMENTI IN RELAZIONE AL PROGRAMMA È LIMITATA ALL'IMPORTO TOTALE PAGATO DA AMAZON ALLA VOSTRA AZIENDA PER I SERVIZI CHE DANNO LUOGO ALLA RESPONSABILITÀ NEI SEI MESI PRECEDENTI L'EVENTO O GLI EVENTI CHE DANNO LUOGO ALLA RICHIESTA DI RISARCIMENTO. IL PRESENTE PARAGRAFO NON LIMITA IL DOVERE DI AMAZON DI PAGARE LA VOSTRA AZIENDA PER I SERVIZI RESI COME RICHIESTO DAI TERMINI DEL PRESENTE ACCORDO.
12. **Indennizzo.** La vostra Società si impegna a difendere e indennizzare Amazon, le sue Affiliate e i suoi e i rispettivi direttori, funzionari, dipendenti e agenti (collettivamente, le "Parti indennizzate di Amazon") e a tenerli indenni da qualsiasi perdita o danno da esse subito, o da qualsiasi richiesta di risarcimento avanzata da terzi nei loro confronti derivante da o in relazione a:
 - (a) qualsiasi atto o omissione da parte vostra, della vostra Società, della vostra o delle vostre Affiliate, o del loro Personale, compreso qualsiasi atto o omissione che comporti la morte o il ferimento di qualsiasi persona, la perdita o il danneggiamento di qualsiasi proprietà, o qualsiasi altra perdita;
 - (b) la violazione del presente Accordo da parte della vostra Società (inclusa, una qualsiasi delle Politiche del Programma);
 - (c) qualsiasi violazione o appropriazione indebita di qualsiasi Diritto Proprietario da parte vostra, della vostra Società, della vostra o delle vostre Affiliate, o del

- loro relativo Personale;
- (d) qualsiasi negligenza, responsabilità oggettiva o omissione, frode o dolo da parte vostra, della vostra Società, della vostra o delle vostre Affiliate o del loro relativo Personale; o
 - (e) qualsiasi inadempimento da parte della vostra Società, o della vostra o delle vostre Affiliate di qualsiasi obbligo (contrattuale o di altro tipo) nei confronti di terzi, compreso il mancato pagamento di importi dovuti a terzi.

Le sottosezioni da (a) ad (e) di cui sopra sono denominate, collettivamente, "Reclami". La vostra Società non sarà responsabile ai sensi della presente Sezione 12 nella misura in cui la responsabilità per un Reclamo sia causata da dolo o colpa grave delle Parti indennizzate di Amazon, come stabilito da un provvedimento definitivo e non appellabile di un organo giurisdizionale competente.

La vostra Società non acconsentirà alla definizione di giudizi o alla risoluzione di qualsiasi Reclamo senza il previo consenso scritto delle Parti indennizzate di Amazon. Le Parti indennizzate di Amazon possono assumere il controllo della difesa di qualsiasi Reclamo in qualsiasi momento. Se le Parti indennizzate di Amazon non prendono il controllo della difesa di qualsiasi Reclamo, la vostra Società si avvarrà di un consulente legale ragionevolmente soddisfacente per Amazon per difendere il Reclamo. Gli obblighi della vostra Società ai sensi del presente paragrafo sono indipendenti dagli altri obblighi della vostra Società ai sensi del presente Accordo.

13. Legge applicabile; Il presente Accordo è disciplinato dalla legge italiana con esclusione delle norme che regolano la scelta di legge. Ciascuna parte accetta la giurisdizione non esclusiva del foro di Milano (Italia) in relazione a qualsiasi reclamo, azione o procedimento derivante dal presente Accordo e rinuncia a qualsiasi obiezione in merito alla giurisdizione di tale organo giurisdizionale.
14. Modifiche; Rinunce. Potremo modificare il presente Accordo (incluse le Politiche del Programma) in qualsiasi momento pubblicando una versione aggiornata nel Portale o notificandolo in altro modo alla vostra Società. La vostra Società è tenuta a consultare periodicamente il presente Accordo per prendere visione di eventuali modifiche. CONTINUANDO AD ESEGUIRE I SERVIZI DOPO LA DATA DI ENTRATA IN VIGORE DI QUALSIASI MODIFICA AL PRESENTE ACCORDO, LA VOSTRA AZIENDA ACCETTA DI ESSERE VINCOLATA DALLE MODIFICHE. SE LA VOSTRA AZIENDA NON ACCETTA LE MODIFICHE, DEVE INTERROMPERE L'ESECUZIONE DEI SERVIZI. Nessuna delle parti rinuncia ad alcun diritto ai sensi del presente Accordo non insistendo sul rispetto di alcuna delle disposizioni o non esercitando alcun diritto. Eventuali rinunce sono efficaci solo se effettuate in forma iscritto e sottoscritte da un rappresentante autorizzato della parte che concede la rinuncia.
15. Rimedi; Intero accordo; Cessione. I diritti e i rimedi delle parti ai sensi del presente Accordo sono cumulativi.

Se una qualsiasi previsione del presente Accordo è ritenuta non valida, tale previsione sarà modificata nella misura necessaria a dare effetto alle intenzioni delle parti e a renderla efficace, e l'eventuale invalidità non inciderà sulle restanti previsioni.

Il presente Accordo (incluse le Politiche del Programma) costituisce l'intero accordo tra le parti in relazione ai Servizi e sostituisce tutti i precedenti accordi e le discussioni relative agli stessi.

La vostra Società non potrà cedere (anche tramite fusione, vendita di azioni, operazioni di legge o qualsiasi altro mezzo), subappaltare o delegare alcuno dei suoi diritti o obblighi ai sensi del presente Accordo senza il nostro previo consenso scritto. Ogni tentativo di cessione in violazione di questa sezione è nullo. In nessun caso la vostra Società potrà affidare a terzi il trattamento dei dati personali da voi trattati per conto di Amazon, senza il preventivo consenso scritto di Amazon. Nel caso in cui tale consenso venga dato, esso sarà condizionato alla stipula da parte della vostra Società di un contratto scritto con terzi che contenga previsioni per la protezione dei dati personali analoghi ai termini stabiliti nell'Accordo. La vostra Società rimarrà responsabile per eventuali atti od omissioni dei vostri subappaltatori.

L'uso della parola "incluso" e di termini simili nel presente Accordo sarà interpretato senza limitazioni.

16. **Comunicazioni**. Potremo inviare comunicazioni alla vostra Società tramite e-mail inviate a qualsiasi indirizzo di posta elettronica fornитoci o altrimenti indicatoci dalla vostra Società. La vostra Società potrà inviarci comunicazioni a mezzo posta con ricevuta di consegna o mediante la consegna personale agli indirizzi indicati di seguito.

Amazon Italia Transport Srl,
Viale Monte Grappa 3/5,
20124 Milano, Italia

Il presente Accordo viene sottoscritto dai rappresentanti debitamente autorizzati delle parti.

[]

AMAZON Italia Transport Srl

Da: _____
Nome: _____
Titolo: _____
Data: _____

Da: _____
Nome: _____
Titolo: _____
Data: _____

Ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, la Società dichiara espressamente di aver letto, compreso e accettato le seguenti sezioni dell'Accordo: Sezione 1 "Termine; Servizi; Politiche del Programma" con riferimento al rinnovo automatico; Sezione 2 (b) sui "Materiali in licenza"; Sezione 5 (b) "Raccolta e utilizzo dei dati"; Sezione 6 "Risoluzione"; Sezione 9 "Servizi a valore aggiunto"; Sezione 11 "Limitazione di responsabilità"; Sezione 12 "Indennizzo"; Sezione 13 "Legge applicabile"; Sezione 15 "Rimedi; Intero accordo; Cessione" con riferimento alla cessione

Società

Firmato da:

ALLEGATO A
Politiche del programma

Si veda l'allegato.

Capitolo 11

Risorse

Indice

11.1 Chiamare il proprio business coach/responsabile clienti	188
11.2 Newsletter settimanale DSP	188

11.1 Chiamare il proprio business coach/responsabile clienti

Il proprio business coach sarà una risorsa utile durante la prima fase di onboarding e durante tutto il periodo di espansione. Il responsabile clienti sarà la fonte principale delle risorse dopo l'avvio.

11.2 Newsletter settimanale DSP

È possibile ricevere le ultime notizie relative ad Amazon, nonché elaborare gli aggiornamenti della newsletter DSP, una pubblicazione online inviata via e-mail ogni settimana. Promette di rimanere al corrente e tenere aggiornati.

11.3 Flusso di lavoro per l'onboarding dei DA da parte del DSP.

Per facilitare ai DSP l'onboarding dei DA in modo più efficiente, stiamo passando a un processo che consente ai DSP di completare da soli la maggior parte delle fasi di onboarding. La tabella seguente riassume l'elenco delle attività per l'onboarding dei DA, insieme a chi è responsabile del loro completamento.

Attività di onboarding	Titolare di azienda
Invito inviato al DA	DSP
Selezione dell'area dei servizi	DSP
Accesso supervisore/titolare	DSP
Dettagli del profilo	DSP
Dettagli sulla patente di guida	DSP
Caricamento foto	DSP
Abilitazione dell'account	Amazon

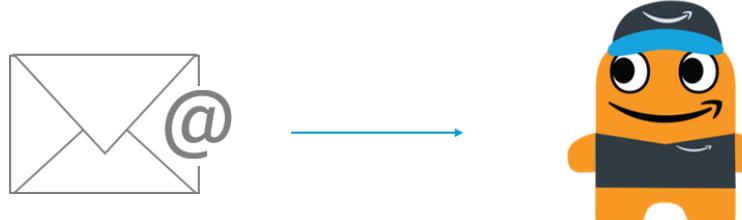
- **Selezione dell'area dei servizi e accesso del supervisore/titolare:** I DSP devono selezionare l'area dei servizi e assegnare un accesso di supervisore/titolare per il DA sottoposto alla procedura di onboarding. **Se non inseriscono queste informazioni, il conducente non sarà in grado di completare le fasi all'interno del portale di onboarding.**
- **Caricamento della foto** - I DSP dovranno caricare una foto del DA. I DSP dovranno caricare una nuova foto, se la precedente non soddisfa i requisiti.
- **Controllo dei dettagli sulla patente di guida**
- **Abilitazione dell'account** - Dopo l'approvazione del DA, Amazon abiliterà sistematicamente l'account del DA nel PeoplePortal. Questo permetterà al DA di ottenere un badge di Amazon.

I. Flusso di lavoro per l'onboarding dei DA (Delivery Associate)

La procedura di onboarding di DA inizia quando un DSP fa clic sulla dicitura "**Invita**" dalla dashboard. La schermata sottostante mostra al DSP la procedura di onboarding. Se si è un DSP attivo, si può raggiungere questa pagina andando su Gestione→Associati.

Onboarding Conducenti

Invito alla creazione dell'account di un Delivery Associate



Creazione di un account e-mail da parte del DSP

- ✓ La mail servirà poi come accesso del DA all'Amazon Flex App (Rabbit)
- ✓ Caricare su Cartella DropBox: Unilav o Unisom e Foto del DA in condivisione con il Team Amazon

- È necessario creare un nuovo profilo (con un nuovo indirizzo e-mail) per ogni onboarding di un nuovo autista (incluso le persone assunte già in precedenza o che avevano un DSP diverso).

AMAZON.COM CONFIDENTIAL

Aprire il portale Amazon FLEX:

The screenshot shows the Amazon FlexPro portal interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: Página Inicial, Planificación, Herramienta de seguimiento del trabajo, Operaciones, Desempeño, Pagos, and Configuración (which is highlighted with a blue circle). A dropdown menu is open under 'Configuración', with 'Delivery Associates' highlighted with a red box. Below the navigation, there's a section for 'Benvenuti sul portale DSP - FlexPro' with three checkboxes: 'Termini del servicio', 'Verifica dei precedenti penali', and 'Zona di consegna'. A table below lists 'Atividades' (Activities) such as 'Requerido de aseguramiento' (Required insurance) with status 'Creado' (Created) and '09/09/22'. A button 'Visualizar actividad completada' (View completed activity) is shown. On the right, there's a sidebar with sections like 'Área de servicio', 'Tasso offerte', 'Responsables', 'Assuración', 'Fleeta', 'Impegni di percuso', and 'Documentos de conformidad'. The main area shows a table titled 'Delivery Associates (DA)' with columns: Nombre (Name), Área de servicio (Service Area), E-mail (Email), Telefono (Phone), Proceso de ingaggio (Hiring process), and Estado (Status). Three rows are listed: 'Fabrizio Ferullo' (Area: Rome S (DLZ2), Email: fabrizio.ferulloadeco@tim.it, Status: Activo), 'Elviro Salvatore' (Area: Rome S (DLZ2), Email: elviro.salvatoreadeco@tim.it, Status: Smontato), and 'Alvise Musarra' (Area: Padova (DVN1), Email: a.musarraadeco@yahoo.com, Status: Smontato). A blue circle with the number '3' is at the bottom right of the table, pointing to a 'NUOVO DELIVERY ASSOCIATE' (New Delivery Associate) button.

Nombre	Área de servicio	E-mail	Telefono	Proceso de ingaggio	Estado
Fabrizio Ferullo	Rome S (DLZ2)	fabrizio.ferulloadeco@tim.it		13 di 13 completate	Activo
Elviro Salvatore	Rome S (DLZ2)	elviro.salvatoreadeco@tim.it		12 di 13 completate	Smontato
Alvise Musarra	Padova (DVN1)	a.musarraadeco@yahoo.com		12 di 13 completate	Smontato

DOCUMENTO RISERVATO AMAZON.COM

2

Caricamento foto per il badge del DA

DOCUMENTO RISERVATO AMAZON.COM

Il DSP caricherà:

- ✓ Una foto del DA in fase di Onboarding

Requisiti fotografici per i DA

- Primo piano su sfondo bianco o bianco sporco
- Non indossare occhiali da sole o cappelli di qualsiasi tipo
- Non tenere in mano o indossare oggetti che cambiano l'aspetto



Massimo L

E-mail:
Nome dell'azienda:
ID PeopleSoft:
ID COMP:
Stato Peoplesoft:

massimo.l @tim.it
Adecco Professional Solutions
10701
11968
Attivo

Area di servizio:
Tipo di servizio:
Accesso spedizionieri Amazon:

Rome S (DLZ2)
Percorso:
OFABIO

3

Inserimento dei dati personali del DA

DOCUMENTO RISERVATO AMAZON.COM

6

Inserire:

- Data di nascita
- Numero Patente
- Data scadenza patente

→ SALVA

7

Verona (VN) ▾

Questo Delivery Associate (DA) consegna pacchi AMZL? Si ▾

Accesso spedizionieri Amazon

Modello di impiego del conducente

Riepilogo info personali

Per attivare questo Associate, inserire di seguito tutte le informazioni e attività.



Nome:
Massimo L

Data di nascita:
MM-GG-AAAA

Data di scadenza patente di guida:
MM-GG-AAAA

E-mail:
massimo.l@tim.it

Dati riconoscibili:
[redacted]

ANNULLA SALVA

Modifica

Area di servizio:
Questo Delivery Associate (DA) consegna pacchi AMZL? No
Modello di impiego del conducente

Attività di impostazione account
Al termine, contrassegnare le attività di impostazione come complete e salvare lo stato corrente:

Scansione del permesso di lavoro (se applicabile) ↗
 Controllo dell'identità medica ↗
 Documento d'identità e patente ↗
 Policy di sicurezza per il passaggio delle carte nei lettori ↗
 Controllo dei requisiti ↗
 Formazione ↗

Stato operativo: Iscrizione

CHIUDI

Inserire:

- Delivery Station (Stazione di consegna)
- Login del Responsabile DSP

→ SALVA

4

Completamento del profilo del DA

DOCUMENTO RISERVATO AMAZON.COM

8

Applicare la ✓ su tutti i campi e caricare tutta la documentazione richiesta all'interno della cartella DropBox per procedere

- Attività di impostazione account
Al termine, contrassegnare le attività di impostazione come completate e salvare lo stato corrente.
- ✓ Scansione del permesso di lavoro (se applicabile) *i*
 - ✓ Controllo dell'idoneità medica *i*
 - ✓ Documento d'identità e patente *i*
 - ✓ Policy di sicurezza per il passaggio delle carte nei lettori *i*
 - ✓ Controllo dei requisiti *i*
 - ✓ Formazione *i*

Modifica
Stato operativo: Iscrizione

→ CHIUDI

CHIUDI

5

Accettazione invito provider

DOCUMENTO RISERVATO AMAZON.COM

9

Attendere l'arrivo dell'e-mail automatica da parte di Amazon

The screenshot shows a web-based email inbox. At the top, there are buttons for 'POSTA IN ARRIVO', 'ALLEGATI', and 'RUBRICA'. Below the buttons, there's a search bar and some account-related links. The inbox lists two messages:

- From "Amazon Logistics" with the subject "Invito spedizioniere Amazon". The message was sent on 8-giu-2020 9:20 and is 53 KB in size.
- From "timmail@tim.it" with the subject "Benvenuto in TIM Mail". The message was sent on 8-giu-2020 9:14 and is 355.3 KB in size.

Both messages are highlighted with a red border.

10

Aprire l'e-mail e cliccare sull'hyperlink per completare la procedura di Onboarding

Il fornitore del servizio di spedizione Adecco Professional Solutions, desidera aggiungerci nel suo account degli spedizionieri di Amazon.

Per accettare l'invito aprire il collegamento sottostante e utilizzare l'indirizzo e-mail (massimo.le...@tim.it) per creare un nuovo account. Se si dispone già di un account Amazon.com con quell'indirizzo e-mail, scegliere Sono già cliente e utilizzare la password esistente per effettuare l'accesso.

[Fare clic qui](#) per completare la procedura sul sito Web degli spedizionieri di Amazon.

Cordialmente,
Il team della logistica di Amazon

6

Creazione e configurazione account

DOCUMENTO RISERVATO AMAZON.COM

7

Creazione e configurazione account

DOCUMENTO RISERVATO AMAZON.COM

11

Configurazione dell'account del DA sul portale DSP

- ✓ L'attività viene automaticamente segnata come completata una volta configurato l'account
- ✓ Per iniziare questa attività devono prima essere completate quelle precedenti

12

Inseriamo:

- Nome e cognome del DA
- La sua mail (che sarà l'user name di rabbit e
- La password che sarà uguale per tutti:
Password01a

13

Verifica indirizzo e-mail

Verifica l'indirizzo e-mail

Per verificare la tua email, abbiamo inviato un codice a massimo.le @tim.it ([Modifica](#))

Inserisci codice

[Create un account Amazon](#)

Registrandoti dichiari di aver letto e accetti integralmente le nostre Condizioni generali di uso e vendita. Prendi visione della nostra Informativa sulla privacy, della nostra Informativa sui Cookie e della nostra Informativa sulla Pubblicità definita in base agli interessi.

[Invia nuovamente il codice](#)

14

Conferma indirizzo e-mail tramite il codice inviato sulla mail

amazon

Verifica il tuo nuovo account Amazon

Inserisci il codice seguente:

695105

Non condividere questo codice con nessuno, perché renderebbe più semplice a terzi ottenere l'accesso al tuo account Amazon.

Grazie per aver acquistato presso di noi. Ci auguriamo di rivederti presto.

8

Creazione e configurazione account

DOCUMENTO RISERVATO AMAZON.COM

15

Registrazione

Completa la registrazione

Per completare il processo di registrazione, complete queste informazioni:

Nome	Cognome	Suffisso (opzionale)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Registra		

16

Per controllare lo status dell'onboarding tornare sulla pagina principale di FLEX

Delivery Associates (DA)

Visualizza Delivery Associate ▾ Area di servizio ▾ Stato: Tutti ▾ Ricerca ▾ Nuova available

NUOVO DELIVERY ASSOCIATE

Totale voce totali	Nome	Area di servizio	E-mail	Telefono	Processo di ingaggio	Stato
16/16 voci totali	Fabrizio F.	Roma S (D22)	fabriz...@gmail.it	0600000000	13 di 13 completate	Attivo
	Davide S.	Roma S (D22)	davide.s...@gmail.it	0600000000	12 di 13 completate	Sospeso

17

Quando lo status è in 11 di 13 rimaniamo in attesa del controllo documentale da parte del Team Amazon e della stampa del badge avere il DA attivo e pronto per iniziare il suo percorso in Amazon.

Totale voci totali	Nome	Area di servizio	E-mail	Telefono	Processo di ingaggio	Stato
1/1 voci totali	Massimo L.	Roma S (D22)	massim...@outlook.it	0600000000	11 di 13 completate	In corso

