



# Confederación General del Trabajo Sindicato Federal de Correos y Telégrafos

☎ 91 - 721 - 10 - 83  
✉ cgtcorreoscomunicacion@gmail.com  
🌐 cgtcorreosfederal.es

📘 /CGTCORREOS.FEDERAL  
🐦 @CGTCORREOS\_  
📷 @cgtcorreos

## Anexo 2

### FASES DE PROCESOS Y SISTEMAS UTILIZADOS

Vamos a ver la relación entre fases del proceso y sistemas que se utilizan según el ciclo de vida de los distintos productos y servicios prestados por Correos.

Estos son los sistemas tecnológicos de Correos: MERCURIO, TALOS, IRIS, SIEBEL, OV2, GECO, LINCE, GNOMO, WebService, WEB, SGIE y SICER.

#### Fase 1: Informa (Pre Registro)

El cliente informa a los Sistemas los envíos que va a depositar con todos los datos necesarios para generar un envío. En esta fase intervienen los siguientes sistemas:

##### **·OV2: Oficina Virtual**

Frontal web para clientes incluyendo soluciones masivas y frontal web con funcionalidades de *Backoffice* internas (Atención al cliente, Informes y alertas, gestión de promociones y operativas de cliente).

##### **·GECO**

Generación de etiquetas para envíos de paquetería de grandes clientes. Se trata de la información para la admisión individualizada de los envíos.

##### **·SICER**

Gestión de envíos registrados grandes clientes. Consiste en: Recepción de ficheros de clientes con datos de envíos registrados. Admisión de remesas. Captura de resultados de entrega, bien en la propia aplicación o procedentes de SGIE. Retorno de fichero al cliente con los resultados por la vía establecida para el intercambio. Informes de gestión y control.



# Confederación General del Trabajo Sindicato Federal de Correos y Telégrafos

91 - 721 - 10 - 83

cgtcorreoscomunicacion@gmail.com

cgtcorreosfederal.es

/CGTCORREOS.FEDERAL

@CGTCORREOS\_

@cgtcorreos

## ·WebService

Nueva plataforma dedicada a la mejora en la respuesta y calidad a los clientes finales de Correos. Aloja diversos webservices con funcionalidades de pre-registro de paquetes y cartas, reexpedición de envíos, etc.

## Fase 2: Recogida

Se trata de la recogida de la mercancía, por lo que no hay sistemas asociados a ella.

Si el cliente lo necesita, CORREOS puede ir a recoger la mercancía a los almacenes o las tiendas del cliente.

## Fase 3: Admitir

Es el proceso por el cual se da entrada a los envíos en el circuito de Correos. Los sistemas que intervienen en esta fase son:

### IRIS

- Admisión postal y contratación de diversos servicios en las oficinas y unidades de admisión masiva (fax, telegrama, apartados postales, certificaciones, reenvío postal y fotocopias).
- Venta de productos postales, parapostales y de terceros: filatelia, prefranqueados, sobres, cajas, postales y otros.
- Admisión de albaranes de entrega, giros, el cobro de recibos de terceros, gestión de bolsas de compra, informes de actividad y de gestión.

### SICER

Recuerda que SICER también se utiliza en el pre-registro. Consiste en:

- Gestión de envíos registrados grandes clientes.



# Confederación General del Trabajo Sindicato Federal de Correos y Telégrafos

☎ 91 - 721 - 10 - 83

✉ cgtcorreoscomunicacion@gmail.com

🌐 cgtcorreosfederal.es

📘 /CGTCORREOS.FEDERAL

🐦 @CGTCORREOS\_

📷 @cgtcorreos

- Recepción de ficheros de clientes con datos de envíos registrados.
- Admisión de remesas.
- Captura de resultados de entrega.
- Retorno de fichero al cliente con los resultados.
- Informes de gestión y control.

## Fase 4: Gestionar (tratamiento y distribución)

Es toda la parte logística del tratamiento de los envíos: clasificación, reparto y entrega de los envíos del cliente. Los sistemas que intervienen en esta fase son:

- **SGIE**
- Gestiona todos los procesos relacionados con la logística, distribución y entrega de los envíos identificados.
- Proporciona información para la gestión operativa de las unidades. **TALOS**  
Solución de apoyo en movilidad para los carteros (SGIE en PDA).  
Incorpora aplicaciones específicas para GISC, OCA, SGIE.

## Fase 5: Trazabilidad

Correos registra cada acción que se realiza con las cartas o paquetes, guarda esa información y se la muestra o envía al cliente. Los sistemas utilizados



# Confederación General del Trabajo Sindicato Federal de Correos y Telégrafos

91 - 721 - 10 - 83

cgtcorreoscomunicacion@gmail.com

cgtcorreosfederal.es

/CGTCORREOS.FEDERAL

@CGTCORREOS\_

@cgtcorreos

son:

## ·MERCURIO

Sistema de seguimiento y trazabilidad de envíos. Proporciona información a correos, clientes y colaboradores. Realiza el análisis de la calidad de la cadena logística.

## ·LINCE

Sistema para trazabilidad del correo internacional (Envíos, Recipientes, Despachos y Expediciones). Intercambio de información con sistemas internos y externos a Correos. Proporciona información a correos, clientes y colaboradores.

## ·WEB

Frontal web pública de Correos.

## ·GNOMO (Gestión Notificaciones MOviles)

Servicio de envío y recepción de mensajes cortos utilizados por Sistemas de Negocio. Envío de SMS y sistema Push.

## ·OV2: Oficina Virtual

Frontal web para clientes incluyendo soluciones masivas y frontal web con funcionalidades de *Backoffice* internas (Atención al cliente, Informes y alertas, gestión de promociones y operativas de cliente). Recuerda que la OV2 también se utiliza en la fase de pre-registro.

## Fase 6: Facturación

Correos solo factura los envíos depositados (admisión).



# Confederación General del Trabajo Sindicato Federal de Correos y Telégrafos

91 - 721 - 10 - 83

cgtcorreoscomunicacion@gmail.com

cgtcorreosfederal.es

/CGTCORREOS.FEDERAL

@CGTCORREOS\_

@cgtcorreos

## Fase 7: ATC (Atención al Cliente)

En esta fase tampoco intervienen los sistemas tecnológicos.

Como decíamos, es la fase que recoge posibles reclamaciones y/o solución de problemas de los clientes.

·SIEBEL es el sistema de reclamaciones de Correos.

## Fase 8: Informativa

Esta es la fase donde se analiza toda la información de la mercancía y se hace **informes y estadísticas** de ella. Los sistemas que se utilizan en esta fase son:

### ·MERCURIO

Sistema de seguimiento y trazabilidad de envíos. Proporciona información a correos, clientes y colaboradores. Realiza el análisis de la calidad de la cadena logística. Al ser un sistema de trazabilidad, vimos que se utiliza también en esa fase.

### ·LINCE

Sistema para trazabilidad del correo internacional (Envíos, Recipientes, Despachos y Expediciones). Intercambio información con sistemas internos y externos a Correos.

Proporciona información a correos, clientes y colaboradores. Al igual que MERCURIO, este sistema también se usa en la fase de trazabilidad.

### ·WEB

Frontal web pública de Correos. Igualmente, se utiliza en la fase de trazabilidad.