

VACCARINEWS Set 21 2011

00:58

Notizie dall'Italia

Addio alla gratuita "Postemail", ecco "Postmailbox"

Il nuovo servizio costa 1,00 euro al mese, ma per i clienti di Poste previsto un trattamento privilegiato

“Postmailbox”? Sì, ma a pagamento

Utenti... orfani di "Postemail", la casella e-mail che Poste italiane aveva messo gratuitamente a disposizione del pubblico. Potrà essere utilizzata fino al 31 marzo prossimo, ma entro tale data gli interessati dovranno trovarsi qualche alternativa.

Una delle quali è "Postmailbox", firmata dalla stessa società ma questa volta a pagamento. Ed è proprio in tale direzione che l'azienda spinge il proprio pubblico. Il canone annuo è pari a 12,00 euro iva esclusa; resterà, però, senza spese per tre anni se si è clienti Bancoposta online o Bancoposta click, per uno nei confronti dei titolari di una carta "Postepay" nominativa.

Lo strumento permette di inviare e ricevere comunicazioni sicure e certificate attraverso una casella di Pec, firmare digitalmente documenti elettronici dandogli lo stesso valore come se fossero stati sottoscritti in originale, conservare i dati nella sezione di archivio capiente 4 gigabyte.

In attesa che il pubblico si riorganizzi, le comunicazioni riguardanti le operazioni dispositive on-line effettuate sul conto Bancoposta (conferme di pagamento bollettini, bonifici, ricariche...) e gli altri servizi elettronici (come l'invio di raccomandate, lettere e telegrammi), saranno recapitate in "Bacheca", accessibile nell'area riservata "MyPoste". Dalla quale, però, non si possono inoltrare né spedire messaggi.



www.tgcom.mediaset.it 21.9.2011

Addio alla mail gratis delle Poste italiane

Da marzo il servizio sarà chiuso per passare a una nuova piattaforma "che sarà progressivamente arricchita con nuove funzionalità a disposizione degli utenti registrati". Ma l'aggiornamento ha bloccato le caselle di posta di migliaia di persone

foto Ap/Lapresse

08:31 - Per anni hanno svolto, nel bene e nel male, il loro lavoro. Poi, da lunedì 12 settembre, black-out totale delle comunicazioni: migliaia di utenti della casella di posta elettronica @poste.it (l'indirizzo a disposizione gratuitamente di ogni cittadino italiano), sono rimasti tagliati fuori dal mondo. Perché le Poste, senza nemmeno degnarsi di avvertire gli utenti, hanno deciso che il servizio dovrà essere sospeso.

Inizialmente molti hanno pensato che si trattasse di un disservizio momentaneo, ma dopo alcuni giorni, gli utenti hanno iniziato a infuriarsi: perché dopo oltre una settimana sono ancora molti coloro che non riescono a leggere la propria posta elettronica (anche se il problema si sta lentamente risolvendo). Il motivo è che, in vista dell'addio al servizio (mai comunicato ufficialmente: anche adesso l'ufficio stampa delle Poste cerca di non ammettere che le cose stanno così) sono stati aggiornati i sistemi informatici, e l'aggiornamento ha causato problemi di accesso agli account. Migliaia di utenti restano tagliati fuori? Pazienza, tanto non sono clienti paganti. Gli utenti si lamentano? "Poste Italiane si scusa con i clienti che hanno avuto difficoltà di accesso on line per via di temporanei problemi tecnici legati alla transizione verso la nuova release di My Poste". Release che prevede nuove funzionalità, come la posta certificata. Ma che non sarà più gratis.

La notizia viene confermata anche dall'assistenza clienti delle Poste: i pochi fortunati che sono riusciti a prendere la linea chiamando il numero 803.160 si sono sentiti rispondere che sì, a breve il servizio Postemail non sarà più attivo; in compenso però sono stati creati i nuovi servizi a pagamento.

Del resto, anche sul sito delle Poste è comparso l'avviso che "la casella di posta elettronica Postemail resta attiva fino al 31/03/2012. Entro tale data ti invitiamo a salvare eventuali email o allegati presenti nelle tue cartelle personali".

Le Poste, interpellate immediatamente chiedendo se è vero che il servizio Postemail verrà chiuso, hanno impiegato sei giorni a rispondere. E la criptica risposta è che "da lunedì 12 settembre Poste Italiane ha rinnovato 'My Poste', l'area riservata del sito www.poste.it che ora ha una nuova veste grafica e sarà progressivamente arricchita con nuove funzionalità a disposizione dei clienti registrati". Ma è vero o no che la posta elettronica per tutti sparirà? "Ci dispiace per i disservizi, causati da un problema con i sistemi informatici". Sì, va bene. Il servizio chiude o non chiude? "Sì, da marzo il servizio sarà sostituito totalmente dalla nuova piattaforma". Senza nemmeno avvertire gli utenti con una mail? Non era difficile... "Beh, ma se si legge la mail dal sito sulla pagina di accesso c'è scritto".

Giornalettismo.com

www.giornalettismo.com - Interni

Poste.it e quel sito che non funziona mai

19 settembre 2011

Utenti infuriati, telefoniste acide: storia del fallimento clamoroso di una strategia di marketing

Poste Italiane abbandona Poste Mail, la casella di posta gratuita per i clienti Banco Posta, Banco Posta Click e Poste Pay, come parte di un progetto di restyling del sito web. Un'operazione che avrebbe dovuto rendere la piattaforma web ufficiale più usabile e accattivante, e invece si è rivelata un clamoroso fail (per usare un linguaggio geek).

Spazio perciò alla nuova PosteMailBox, gratuita solo per i primi 36 mesi. Solo che con l'avvento della nuova casella il sito delle Poste non è più accessibile, per due giorni. Un bel disservizio per chi usa il portale per pagare bollette e bollo d'auto, tenere d'occhio i propri movimenti di conto corrente, pagare bonifici. L'autenticazione fallisce, più e più volte, finché molti utenti decidono di rivolgersi al call center. Ed ecco l'esperienza di chi, preoccupato di aver perso l'accesso e quindi il controllo del proprio deposito, ha chiamato il numero ufficiale:

Da qui in poi - racconta Gioxx - ci è sembrato di vivere un'esperienza dell'altro mondo. Contro l'operatrice convinta dell'assoluta incapacità di Ilaria (e anche della mia, ovviamente) abbiamo provato a scherzarci su dicendo che "a questo punto sarà entrato un uomo misterioso a cambiarmi la password", scatenando a quel punto l'ira funesta della stessa che ha cominciato a dire quanto fosse sicuro l'accesso al sito delle Poste e di quanto fosse impossibile bucare tali protezioni (beata ignoranza, back in time). Provando a ricostruire un dialogo accettabile siamo riusciti ad ottenere solo l'assoluta incapacità di risolvere il problema posto: "mi dispiace signorina, nel suo contratto non compare il numero di telefono, non posso mandarle un messaggio per il recupero della password". Inutile dire che sul contratto il numero di cellulare di Ilaria compare chiaramente, vero?

Così, i nostri eroi cercano di arrangiarsi, tentando comunque di recuperare la propria password e venendo regolarmente respinti da messaggi di errore. Un altro paio di telefonate, e ancora nulla di fatto. A questo punto gli utenti cominciano a pensare di essere un po' tardi, finché oggi, grande sorpresa: il problema, nonostante le piccate dichiarazioni delle operatrici telefoniche, stava proprio nel sito di Poste Italiane.

Il sito delle Poste Italiane è stato mantenuto off line per quasi tutto lo scorso Week End e per parte della giornata di ieri, fortunatamente il down non è stato conseguenza di un attacco telematico, ma semplicemente delle procedure necessarie per la modifica di alcune caratteristiche del sito.

E così, l'operazione di marketing e la strategia di innovazione e usabilità sono riuscite a raggiungere il sorprendente risultato di far infuriare una marea di utenti. Che si sono sfogati su facebook.