

## **Poste Italiane fra innovazione e tradizione**

Poste Italiane negli ultimi anni ha realizzato un profondo processo di rinnovamento con l'obiettivo di innalzare la qualità dei servizi e di ampliare la gamma dell'offerta. Questa visione strategica, accompagnata da un programma di cospicui investimenti per tecnologie, infrastrutture e formazione, ha permesso all'azienda di elevare in breve tempo e in maniera significativa gli standard di efficienza, di aumentare ulteriormente il grado di professionalità dei propri addetti, di riqualificare gli uffici postali, di incontrare il crescente apprezzamento dei clienti e di chiudere i bilanci in utile. Il tasso di redditività colloca oggi il Gruppo Poste Italiane ai primi posti tra i grandi operatori postali d'Europa.

In questo accelerato processo di evoluzione, Poste Italiane ha saputo mantenere ben saldi i principi della propria missione aziendale declinata attraverso la capillare presenza sul territorio – con 14 mila uffici postali e un organico di 150 mila dipendenti - e la tradizionale vocazione a cogliere le esigenze della propria clientela, si tratti del privato cittadino, dell'azienda o della pubblica amministrazione.

Grazie ai risultati ottenuti, Poste Italiane è entrata per il secondo anno consecutivo tra le "World's Most Admired Companies" della rivista americana Fortune; nel ristretto panel di aziende nazionali inserite nella classifica, Poste Italiane si è collocata al quinto posto migliorando di due posizioni rispetto al 2007. Inoltre, Fitch ha espresso apprezzamento per l'azienda e confermato il rating positivo (A+ e outlook stabile) mentre Standard&Poor's, in un rapporto sul servizio postale europeo in vista della liberalizzazione, ha indicato Poste Italiane tra i top runners del settore per la capacità dell'azienda di diversificare il business.

## **Primo operatore postale al mondo entra nella telefonia con PosteMobile**

Consapevole del proprio ruolo di promotore dell'innovazione e di protagonista nel processo di sviluppo economico e sociale del Paese, Poste Italiane recentemente si è lanciata in una nuova sfida: l'ingresso nel settore della telefonia mobile come operatore virtuale con il brand PosteMobile. Le funzionalità esclusive presenti sulla SIM di Poste Italiane trasformano il telefonino in uno strumento che semplifica la vita di tutti i giorni. Con un semplice comando del cellulare è possibile: trasferire denaro da e verso carte prepagate Postepay, effettuare la ricarica del proprio cellulare prelevando l'importo dalla Postepay, verificare il saldo e gli ultimi movimenti del proprio conto BancoPosta o della carta. Si potrà poi trasferire denaro con bonifici e postagiorno, ricaricare la SIM PosteMobile dal proprio conto BancoPosta, pagare bollettini, inviare telegrammi, e altro ancora. In seguito la SIM PosteMobile trasformerà il cellulare in un vero e proprio "borsellino elettronico" con il quale si potrà pagare, per esempio, i servizi di mobilità e trasporto come taxi, bus e treno.

## **Risultati finanziari: sei anni di bilanci in costante crescita**

La combinazione dei fattori innovazione ed efficienza ha costruito le premesse di un successo che si legge nitidamente dalla cifre: **sei anni consecutivi di bilanci con un utile in costante crescita**, un fatto storico dopo 50 anni di conti in rosso. Il Gruppo Poste Italiane ha chiuso l'esercizio 2007 con un **Utile Netto** di 843,6 milioni di euro (+ 25% sul 2006) e un **Risultato Operativo Consolidato** pari a 1,77 miliardi di euro, in crescita del 19 % rispetto all'anno precedente. I **Ricavi Totali** ammontano a 17,2 miliardi di euro ( 17,1 miliardi di euro nel 2006) grazie anche alla conferma delle buone performance di tutti i segmenti di business: servizi finanziari (+ 2,7%) e servizi postali (+ 3,8%) **L'Utile Netto della Capogruppo è di 704,4 milioni** ( 483,3 milioni nel 2006), **in crescita del 45,7%** sull'anno precedente.

## **Il primato nello sviluppo del sistema postale, l'Europa segue il modello italiano**

Le cifre dimostrano che Poste Italiane ha saputo anticipare il processo di rilancio del sistema postale aprendo, nel contempo, la fase di esplorazione del settore finanziario. In tal modo, si è imposta nel panorama europeo come la società che ha tracciato la strada di un modello innovativo che ora ispira le strategie degli omologhi grandi gruppi del Vecchio Continente. La conferma arriva dai piani di sviluppo dalla francese La Banque Postale e dalla britannica Royal Mail. Francia e Inghilterra hanno infatti concentrato la loro attenzione sul rapporto tra innovazione tecnologica e crescita della produttività e su una diversa concezione degli uffici che – come nel caso italiano – si trasformano in uno sportello finanziario polifunzionale adatto a soddisfare le esigenze di un pubblico moderno. In sostanza, Francia e Gran Bretagna sono all'esordio di un percorso di cui Poste Italiane è stata l'apripista.

## **In vista della liberalizzazione: pronti alla sfida**

Poste Italiane è pronta ad affrontare la sfida della completa liberalizzazione del mercato postale europeo, prevista per il 2011. L'azienda è convinta che il superamento della visione "domestica" della competizione costituirà una grande opportunità di crescita. Pilastro di questa consapevolezza è il profondo processo di rinnovamento avviato negli anni scorsi che le consente di aprirsi a nuovi mercati e di offrire prodotti sempre più innovativi. La sfida alla liberalizzazione è accompagnata da un programma di ingenti investimenti per infrastrutture e formazione del personale, grazie anche ad attività di e-learning (2.500 postazioni hanno garantito 70mila giornate e un numero elevato corsi).

### **Poste Italiane al fianco di player globali**

Nei piani di sviluppo di Poste Italiane non manca l'attenzione alle collaborazioni con importanti player nazionali e internazionali, come l'accordo stipulato con il **colosso americano Ups** che nasce dall'esigenza di crescere nel mercato internazionale del corriere espresso, un settore che presenta grandi potenzialità grazie allo sviluppo dell'e-commerce. Un'importante collaborazione è quella avviata con **Finmeccanica**, il gruppo italiano leader mondiale nella produzione di sistemi e piattaforme tecnologiche applicate ai più diversi settori produttivi, nella fornitura di soluzioni per lo sviluppo e il potenziamento tecnologico di Egypt Post, l'operatore postale egiziano.

Ad aprire la strada delle grandi partnership internazionali è stato l'accordo con **Microsoft** grazie al quale Poste Italiane è stato il primo operatore al mondo ad avere una propria icona sulla barra degli strumenti Office per spedire una Raccomandata direttamente dal computer. Altro esempio di come l'azienda sia oggi all'avanguardia sullo scenario mondiale, è il **Timbro Postale Digitale (Digital Postmark)**, sviluppato ancora una volta con Microsoft, per l'Universal Postal Union (l'organizzazione di cui fanno parte 189 Paesi del Mondo) che garantisce l'integrità del contenuto delle comunicazioni digitali.

Altre importanti partnership tecnologiche sono state siglate con **Ibm** nel campo della ricerca sulla qualità dei servizi offerti alla clientela, **con HP**, nel campo dei server e dello storage, con **Cisco** con l'obiettivo di migliorare l'infrastruttura di comunicazione del Gruppo Poste Italiane e, ultimo in ordine di tempo, con **Vodafone** l'operatore che mette a disposizione la propria infrastruttura di rete per i servizi di PosteMobile.

Di importanza strategica nella politica di diversificazione e specializzazione del business e nel supporto al sistema produttivo è la collaborazione con **Ferrovie dello Stato** che ha portato alla nascita di **Italia Logistica**, polo nazionale di logistica integrata che potrà avvalersi di una rete di punti di raccolta e invio estremamente capillare e diffusa su tutto il territorio nazionale grazie alla capacità di coniugare la movimentazione di grandi volumi di merci (propria di FS) con la capillarità della consegna al dettaglio (specifica di Poste Italiane).

### **BancoPosta outsider nei servizi finanziari**

La marcia di Poste Italiane in direzione di un costante arricchimento del ventaglio dei prodotti e servizi ha ottenuto risultati di eccellenza, soprattutto nell'area finanziaria. In questo ambito, Poste Italiane ha conquistato una posizione di primato nel Paese e ha tracciato il percorso in Europa grazie alla creazione, sul finire degli anni '90, del BancoPosta e al lancio sul mercato di un'ampia

gamma di prodotti finanziari (conto BancoPosta, carta prepagata Postepay, polizze assicurative, obbligazioni, fondi comuni di investimento, prestiti personali e mutui), che si sono aggiunti alla tradizionale offerta di libretti di risparmio postale e di buoni fruttiferi. Tra questi, la carta prepagata Postepay, introdotta a fine 2003 rappresenta il caso di successo più rilevante della storia recente di Poste Italiane: circa 3,5 milioni di persone hanno scelto in Italia la tessera prepagata e ricaricabile che permette di fare acquisti e prelevare contante dagli sportelli automatici. Il successo di Postepay conferma il ruolo di primo piano svolto da Poste Italiane nella diffusione di nuovi strumenti di pagamento elettronici. Complessivamente le carte di pagamento emesse stanno raggiungendo quota 10 milioni, un risultato che colloca Poste Italiane nella posizione di leader del settore in Europa.

Lo sviluppo dei servizi finanziari promosso in questi anni da Poste Italiane, ha avuto un ruolo di primo piano anche nel processo di graduale integrazione della popolazione straniera di recente immigrazione. A loro sono dedicati 9 mila sportelli postali abilitati alle operazioni di trasferimento di denaro verso l'estero, un servizio allestito in partnership con l'operatore MoneyGram.

### **Un costante impegno nell'innovazione dei prodotti e dei servizi**

Il livello di eccellenza raggiunto dal Gruppo Poste Italiane nel campo della tecnologia e delle infrastrutture gli è valso il **Cisco Networkers Innovation Awards 2007** nella categoria Best Corporate IP Network of the Year con il progetto ICT Plus, giudicato da una commissione internazionale miglior case history dell'anno. Il progetto concepisce l'ufficio postale come un "central point" in cui si offre al cliente una gamma allargata di servizi.

Gli investimenti in innovazione realizzati fino a ora hanno permesso a Poste Italiane di assicurare alla clientela servizi all'avanguardia e l'hanno reso uno dei fattori di avanzamento e modernizzazione del Paese. L'intero sistema postale è governato da un'infrastruttura tecnologica tra le più moderne. Ciò consente di arricchire l'offerta attraverso la semplificazione e l'ampliamento dei servizi oggi accessibili tramite internet, telefono, macchine self service e presto anche attraverso il digitale terrestre. L'apprezzamento della clientela è fotografato dai numeri: ogni giorno un milione e mezzo di persone entra negli uffici postali, sono movimentati oltre 23 milioni di oggetti e realizzate 20 milioni di transazioni finanziarie in tempo reale.

## Il Gruppo Poste Italiane in sintesi

Fanno parte del Gruppo Poste Italiane, tra le altre società, **SDA**, operatore nel settore del corriere espresso; **Postel**, leader di mercato nel campo dei servizi di posta elettronica "ibrida"; **Poste Vita**, che opera nel mercato delle polizze vita; **Postecom** che sviluppa e gestisce i servizi online; **BancoPosta Fondi SGR** che gestisce i fondi comuni di investimento, **PosteMobile**, attiva nel settore della telefonia come operatore mobile virtuale.

## Le tappe

- **1998** Poste Italiane diventa una Società per Azioni
- **1999** viene introdotta la Posta Prioritaria
- **2000** inizia il rinnovo degli uffici postali
- **2000** Poste Italiane lancia il Conto BancoPosta
- **2002** Massimo Sarmi nominato AD di Poste Italiane
- **2002** primo bilancio in utile dopo cinquant'anni di conti in rosso
- **2003** nasce Postepay la carta di credito prepagata più diffusa in Europa
- **2005**: lancia la Raccomandata Online insieme a Microsoft
- **2006**: Poste Italiane distribuisce il primo dividendo agli azionisti
- **2006** realizza il Timbro Postale Digitale per l'Universal Postal Union
- **2007** firma Accordo di Programma con Ministero Riforme Innovazioni PA
- **2007** ottiene il Cisco Networkers Innovation Award per l'innovazione tecnologica
- **2007** prima azienda postale al mondo entra nella telefonia mobile con PosteMobile
- **2008** per il secondo anno consecutivo è fra le World's Most Admired Companies di Fortune
- **2008** nasce Italia Logistica, polo nazionale di logistica integrata in collaborazione con Ferrovie
- **2008** Fitch conferma rating A+ e outlook stabile
- **2008** Standard & Poor's la inserisce tra i top runners europei in vista della liberalizzazione
- **2008** partnership con Finmeccanica per l'innovazione tecnologica di Egypt Post

## **Presenza capillare sul territorio**

- **14 mila** uffici postali
- **60 mila** cassette di impostazione
- **40 mila** veicoli
- **4.500** ATM Postamat
- **200** centri di smistamento pacchi e corrispondenza
- **140** Filiali in tutta Italia

## **Una squadra al servizio del Paese**

- **150 mila** dipendenti (50% uomini e 50% donne)
- **60 mila** addetti allo sportello
- **45 mila** addetti al recapito
- **1.400** operatori del call center

## **Il più grande gruppo italiano di servizi integrati**

- **23 milioni** di invii postali al giorno
- **20 milioni** di transazioni effettuate al giorno
- **2 milioni** di bollettini al giorno
- **250 mila** pacchi al giorno
- **7 milioni** di pensioni pagate al mese

## **I record**

- **6,2 milioni** di carte Postamat
- **5,3 milioni** di conti correnti postali
- **3,5 milioni** di carte prepagate Postepay
- **260 miliardi** di euro di risparmio postale
- **33,5 miliardi** di euro di raccolta complessiva da Poste Vita
- **3,3 miliardi** di euro investiti nei Fondi Bancoposta Sgr
- **660 mila** correntisti online
- **7 milioni** di operazioni effettuate tramite BancoPosta online e BancoPostalImpresa online l'anno

## **Al servizio di cittadini, imprese e pubblica amministrazione**

- **1,5 milioni** di clienti negli uffici postali ogni giorno
- **80 mila** chiamate gestite dal Call Center ogni giorno
- **3 milioni** di clienti registrati a [poste.it](https://www.poste.it) e **2, 8** visitatori unici al mese