

Two post offices of a very different stamp



Roman charges: mobiles on offer

Richard Owen Rome

As Royal Mail closes post offices, its counterpart in Italy is expanding and moving into profit by adopting a strategy that Royal Mail bosses might wish to consider.

The Italian postal turnaround offers an example of go-ahead enterprise in a country that, on the whole, is mired in gloomy predictions of decline, low growth, stagnation and instability. How has this unlikely miracle been achieved? Massimo Sarmi, the chief executive of Poste Italiane, is reluctant to boast, let alone to offer advice to Royal Mail — but at his office near

the Trevi Fountain he offers a vision of the post office as a “one-stop shop” that not only delivers mail but is also a bank offering financial services, such as loans, bill payments, money transfers, online retail mail order, insurance, secure e-mail, pre-paid internet cards, even mobile phones.

“In the past five years there has been a revolution,” he said. “Take something like medical care. You can use the post office online network to make an appointment with your doctor, who then notifies the local pharmacist of the medical supplies you need, which are then dispatched automatically to you in the mail. All you have to do physically is turn up at the surgery to be examined.”

The key, in other words, is diversification in the internet age, using the post office’s existing — and on the whole, trusted — nationwide infrastructure. The post office has a network that other agencies cannot match, reaching into far-flung areas of the Italian peninsula. Mr Sarmi has even flown to Kosovo to open a branch post office for the multinational forces there.

Poste Italiane, which has 14,000 offices and 150,000 employees, loses hundreds of millions of euros a year on its mail services. Increasingly, however, mail is a public service subsidised by more profitable ventures. The same goes for rural post offices. Far from being cut, a hundred have been added over the past five years.

Mail accounts for less than a third of revenues. The rest, Mr Sarmi said, comes from services that did not exist when he took over six years ago, let alone a decade ago. The Italian post office now has a corporate logo in yellow and blue and a fast website in Italian and English.

Due uffici postali di stampo molto diverso

Richard Owen, *Roma*

Mentre la Royal Mail chiude uffici postali, la sua omologa italiana cresce e fa utili grazie a una strategia a cui potrebbero un giorno ispirarsi proprio i vertici di Royal Mail.

Questa controtendenza di Poste italiane mette in evidenza un'azienda che ha spirito d'iniziativa in un Paese che, nel complesso, si trova impelagato in una economia in declino e attraversa una fase di rallentamento e instabilità. Come si è potuto verificare allora un miracolo simile? L'Amministratore Delegato Massimo Sarmi è restio a vantarsi, e tanto meno a dare consigli alla Royal Mail. Tuttavia dal suo ufficio nei pressi di Fontana di Trevi, descrive l'ufficio postale come una sorta di "one-stop shop", un negozio sempre aperto non solo per i servizi di corrispondenza, ma anche per quelli finanziari: prestiti, pagamenti, trasferimenti di denaro, acquisti online, assicurazioni, e-mail "sicure", carte prepagate per internet e perfino telefonia mobile.

"Da cinque anni a questa parte è in atto una rivoluzione", dichiara. "Prendiamo ad esempio l'assistenza medica. Si può sfruttare la rete online dell'ufficio postale per prendere appuntamento con il proprio dottore, il quale a sua volta segnala alla farmacia locale i medicinali di cui si ha bisogno e che poi vengono recapitati direttamente per posta. Tutto quello che rimane da fare è semplicemente la visita dal medico".

La chiave in altre parole è, nell'era internet, diversificare - facendo affidamento su una infrastruttura affidabile e capillare. Poste Italiane dispone infatti di una rete di uffici con la quale altri istituti non possono competere, dal momento che raggiunge anche le aree più remote della penisola. Sarmi è perfino andato in Kosovo per aprire una filiale che resti a disposizione delle Forze multinazionali presenti sul posto.

Se da un lato l'azienda, che conta 14.000 uffici postali e 150.000 dipendenti, perde centinaia di milioni di euro l'anno nel settore della corrispondenza, dall'altro è oggi un servizio pubblico che può contare su business sempre più redditizi. Lo stesso discorso vale per gli uffici postali situati nelle zone rurali. Lungi dall'essere chiusi, ne sono invece stati aperti un centinaio negli ultimi cinque anni. Meno di un terzo delle entrate proviene dai servizi postali tradizionali, il resto, come ha dichiarato lo stesso Sarmi, proviene da servizi che al momento del suo insediamento, sei anni fa, non esistevano, e tanto meno erano pensabili un decennio fa. Oggi Poste Italiane è ben riconoscibile grazie ai suoi caratteristici colori blu e giallo e a un sito bilingue veloce.