

Italia Oggi Inserto



L'obiettivo è accompagnare i cittadini, le imprese e la pubblica amministrazione verso la trasformazione digitale

Poste Italiane accelera lo sviluppo del Paese

Si punta sulla multicanalità attraverso l'ufficio postale, i portalettere, il call center, gli Atm Postamat, il web, le app e il mondo social

Poste Italiane è la più grande infrastruttura in Italia che opera nella corrispondenza, nella logistica, nei servizi finanziari e assicurativi. Ma è anche una realtà che si è evoluta mettendo al centro l'impegno per l'innovazione con l'obiettivo di accompagnare i cittadini, le imprese e la pubblica amministrazione verso l'era digitale, grazie a un approccio multicanale che sfrutta tutti i punti di contatto, dall'ufficio postale alle app, per consentire l'accesso a servizi semplici e trasparenti.

L'impegno per l'innovazione significa per l'azienda innanzitutto mettere in atto una serie di iniziative che hanno l'obiettivo di favorire i processi di trasformazione digitale nella società italiana valorizzando al tempo stesso i suoi asset tradizionali, vale a dire i servizi finanziari, di pagamento e assicurativi (offerta attraverso il BancoPosta) e legati alla logistica. Per farlo,

è stato adottato un modello di business caratterizzato da un sistema integrato e ibrido che sfrutta contemporaneamente la capillarità di Poste Italiane, i canali tradizionali e quelli digitali: il contatto con il cittadino avviene infatti con l'ufficio postale, i portalettere, il call center, gli Atm Postamat, il web, le app e il mondo social.

In tutto ciò Poste Italiane è il primo emittente di carte di pagamento nella Penisola, agendo anche come propulsore nella diffusione e nell'uso degli strumenti di pagamento elettronici, come dimostrano i numeri da questo punto di vista: 24 milioni di carte Bancoposta, di cui 17 milioni di carte Postepay che includono gli oltre 3,8 milioni di Postepay Evolution, la prepagata dotata di Iban, e una quota di mercato del 25% nei pagamenti legati all'e-commerce.

Nell'ambito dei servizi per la digitalizzazione, una grande importanza è rivestita dalle app lanciate dall'azienda, utilizzabili da smartphone e tablet, che permettono a un numero sempre maggiore di persone di effettuare in modo semplice molte operazioni postali e finanziarie in mobilità: per esempio l'app Ufficio Postale è rivolta ai cittadini interessati ai servizi offerti dall'ufficio postale, come l'invio della



corrispondenza e il pagamento dei bollettini, mentre le app BancoPosta e Postepay sono dedicate ai titolari di conto corrente postale e di carta Postepay. Particolarmente innovativa è proprio l'app Postepay, in cui sono state inserite funzionalità che attingono alle tecnologie dei social network e a soluzioni avanzate per la sicurezza. Quest'app consente infatti di visualizzare da smartphone e tablet il saldo e i movimenti della carta, disporre bonifici e postagi, ricaricare altre carte Postepay o sim telefoniche, e anche trasferire denaro in tempo reale a tutti i contatti presenti nella rubrica telefonica; quest'ultima opzione è stata pensata in una logica di community per lo scambio di piccole somme come accade, per esempio, in caso di regali tra amici o per dividere il costo della cena o dell'happy hour. Tramite l'app è anche possibile autorizzare le operazioni svolte sul web sui siti di Poste e su altri convenzionati con Masterpass. Già da tempo Poste Italiane, inoltre, ha un servizio di identità digitale, chiamato PosteID, che può essere utilizzata dai clienti, oltre che per accedere ai servizi dell'azienda, anche per quelli online della pubblica amministrazione.

L'obiettivo è accelerare lo sviluppo di tutte queste iniziative, anche attraverso la collaborazione con startup.

Tra le tappe più importanti dell'evoluzione digitale di Poste Italiane c'è anche il processo di rinnovamento e di digitalizzazione degli uffici postali, proseguito nel 2016 attraverso l'introduzione della connettività wi-fi su oltre 3.200 uffici postali dall'inizio del progetto e l'installazione del sistema «nuovo gestore attese» già presente in oltre 1.700 uffici, grazie a cui il tempo medio di attesa ha registrato una riduzione rispetto all'anno precedente del 27%.

Un'altra direzione verso cui l'azienda sta investendo è la creazione di uffici postali multiet-

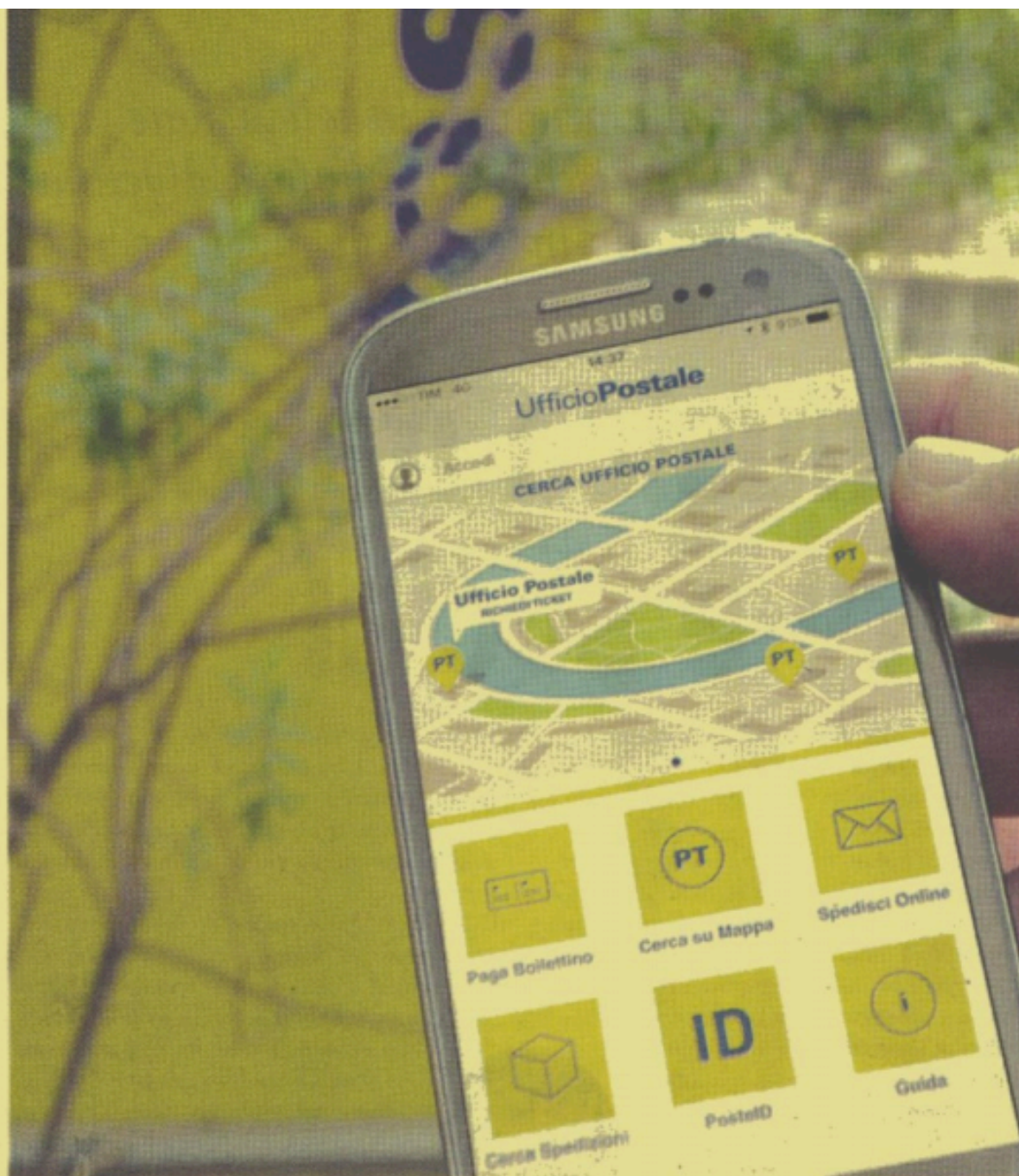
nici, oggi 23, attivi in diverse città italiane, in aree a maggiore densità di immigrati stranieri, per esempio a Roma, Milano, Sesto San Giovanni, Torino, Padova, Verona, Napoli, Caserta, Firenze, Empoli, Prato, Bari, Foggia, Modena, Reggio Emilia, Palermo, Ragusa, Mazara del Vallo, Vittoria, e Genova.

In questi uffici ci sono addetti che parlano diverse lingue, come arabo, cinese, filippino, romeno, bengali, spagnolo, francese e inglese, in modo che i cittadini stranieri di recente immigrazione possano comunicare nella loro lingua e trovare sia i servizi postali sia servizi importanti per l'integrazione, come lo Sportello Amico, al quale gli stranieri presentano le domande di richiesta e di rinnovo del permesso di soggiorno, MoneyGram, per il trasferimento di denaro verso i paesi di origine, e le spedizioni all'estero.

Sono stati anche creati uffici dedicati a singole etnie molto radicate in alcune aree: si pensi a quello di Prato, con operatori di sportello e consulenti madrelingua cinese e con tutto il materiale informativo e l'allestimento sia in cinese sia in italiano.

C'è poi l'impegno per promuovere l'inclusione sociale e la digitalizzazione: è partito recentemente dalla Toscana il progetto Poste c'è, rivolto agli over 65, grazie a cui il portalettere fornisce alle persone anziane le competenze necessarie all'uso dei dispositivi digitali con cui possono rimanere connessi con la propria famiglia. L'iniziativa prevede che i portalettere consegnino un iPad a ciascuno dei partecipanti (che possono scegliere un familiare cui dare un altro dispositivo Apple), e gli insegnino a usarlo, verificando poi periodicamente i progressi, informandosi anche sulle condizioni generali delle persone per comunicarle successivamente ai parenti tramite l'app. In passato è anche stato realizzato il progetto Nonni in Rete, per insegnare l'uso di internet alle persone più anziane.

di IRENE GREGUOLI VENINI



A fianco delle startup con Talent Garden Poste Italiane

Nell'ottica di supportare le startup, nel 2016 è stato aperto a Roma il Talent Garden Poste Italiane: si tratta di uno spazio che ospita ricercatori, startup, talenti del digitale, mettendo a disposizione gli strumenti necessari per trasformare le loro idee in realtà, ma anche progettare, realizzare e sperimentare soluzioni innovative da applicare al business di Poste Italiane. La struttura, in cui operano 100 addetti di 35 startup, rientra nella collaborazione tra Poste Italiane e Digital Magics, business incubator italiano. Talent Garden è una piattaforma globale che offre spazi, formazione ed eventi come strumenti di lavoro a quanti intendano sviluppare idee e progetti innovativi nel digitale: quello realizzato nel centro di Roma, in una delle sedi storiche di Poste Italiane, è il quindicesimo campus dell'innovazione istituito in Europa.



Posteitaliane

Nella pagina accanto, l'interno di un ufficio postale di Poste Italiane. A fianco, l'app rivolta ai cittadini interessati ai servizi offerti, come l'invio della corrispondenza e il pagamento dei bollettini. Tra le tappe più importanti dell'evoluzione digitale dell'azienda, la disponibilità del wi-fi in oltre 3.200 uffici postali.

