

ALESSANDRO GIULI, PRESIDENTE FONDAZIONE MAXXI

«Con Poste la fiducia degli italiani è al sicuro»



PREMIATE 17 GRANDI GIORNALISTE

L'esempio di Serao nell'omaggio di Poste



OPERA DI CHIARA RIVA ISPIRATA ALLA CUSTOMER EXPERIENCE IN ESPOSIZIONE ALLA MOSTRA INTERATTIVA POSTE STORIE

## Il valore del cliente

Le offerte per le grandi imprese e per la PA, il recapito e la consulenza sui prodotti finanziari e assicurativi: ecco come Poste crea e propone i propri servizi a regola d'arte

L'INSERTO Così il territorio affronta i problemi e trova soluzioni

**Sismografi** negli uffici: così Poste aiuta l'Istituto di Geofisica



Se l'archivio diventa una sala **consulenza**

**Le donne di Poste su Donna Moderna**

Partecipa all'iniziativa, diventerai protagonista dello Speciale 8 marzo del periodico femminile





## storia di copertina

La presenza capillare dell'Azienda è una garanzia per la qualità della vita del Paese

# 35 milioni di clienti: con i suoi servizi Poste combatte lo spopolamento

Il Gruppo permette ai cittadini di rapportarsi con la più grande rete di distribuzione di servizi, attraverso la sua offerta omnicanale. Le nuove infrastrutture digitali collegate alla PA rappresentano un altro segnale contro la "desertificazione" dei piccoli centri

di **PAOLO PAGLIARO**



In Italia il crollo della natalità va di pari passo con quell'enorme spreco che è lo spopolamento, fenomeno che rischia di alterare l'identità paesaggistica, storica e culturale del nostro Paese. Tra il 1981 e il

2019 ben 3.805 comuni hanno visto diminuire mediamente del 22% il numero dei residenti. Complessivamente hanno perso quasi 4 milioni di abitanti. La mappa dei Comuni che hanno pagato il prezzo più alto in

### Gli investimenti promuovono la coesione sociale e territoriale

termini di "desertificazione" si trova in un rapporto del Centro studi enti locali (Csel). Le regioni più colpite sono Piemonte (664 comuni) e Lombardia (411), seguite da Calabria (309), Campania (289), Sardegna (277), Sicilia (245) e Abruzzo (213). Molti di questi comuni negli ultimi cinquant'anni hanno perso più della metà dei residenti e ora vedono a rischio la loro stessa sopravvivenza. All'origine del grande esodo ci sono molti fattori: le scarse possibilità di lavoro, le difficoltà nei trasporti, la progressiva riduzione dei servizi, come sportelli bancari e uffici della pubblica amministrazione, il digital divide. Hanno dunque una valenza strategica gli investimenti in servizi e infrastrutture in grado di incidere sulla qualità della vita di chi nei piccoli centri desidera restare o vorrebbe tornare.

### La rivoluzione di Polis

Un esempio, tra i più rilevanti per risorse impegnate e ampiezza del target, è il progetto Polis di Poste Italiane che punta a promuovere la coesione economica, sociale e territoriale nei piccoli centri urbani e nelle aree inter-

ne facendo leva sulle opportunità offerte dal digitale e dalle nuove tecnologie. L'obiettivo è quello di trasformare gli spazi dell'ufficio postale sviluppando attività innovative e mettendo a disposizione dei cittadini, attraverso i canali fisici e digitali, molti servizi della Pubblica Amministrazione. L'ufficio postale diventerà uno sportello unico dove i cittadini potranno richiedere i documenti di cui hanno bisogno, come raccontano più avanti su questo numero di Postenews. Tutte le pratiche si potranno sbrigare con un solo interlocutore e in tempo reale. Il progetto Polis, con gli "sportelli unici" di prossimità, cambierà il volto di 6.910 Uffici Postali in comuni con meno di 15 mila abitanti. Costerà 1,12 miliardi di euro e sarà una tappa significativa nella transizione digitale prevista dal Pnrr.

### Monitoraggio continuativo

Così Poste Italiane irrobustisce il rapporto con la vasta platea dei suoi clienti, i 35 milioni di persone che utilizzano gli sportelli fisici e virtuali della più grande rete di distribuzione di servizi. Sulla qualità e l'accessibilità di questi ultimi l'azienda ha molto investito, come si può constatare sfogliando l'ultima Relazione Finanziaria. Negli uffici postali c'è un monitoraggio continuativo dei tempi di attesa, con la possibilità di intervenire subito per mezzo di un sistema di alert; all'esterno si misurano i livelli di consegna on time di corrispondenza e pacchi. Il risultato è che i reclami sono diminuiti del 30%. Il servizio di Customer Feedback Management, a cui si dedicano ottocento persone, in un anno ha consentito di individuare e mettere in pratica 457 azioni di miglioramento suggerite dalla clientela e dalla front line degli sportelli. Le segnalazioni dei dipendenti riguardano in genere operatività, procedure e connessioni, applicativi, hardware. Sono state attivate 159 azioni suggerite da questa fonte.

### Certificazioni

Una garanzia per i clienti è la Certificazione UNI ISO 22222 conseguita per gli oltre 8.000 consulenti finanziari che assistono i risparmiatori nelle scelte di investimento. La certificazione misura le competenze tecniche e i comportamenti etici dei consulenti finanziari. Poste Italiane è stata la prima tra le grandi aziende italiane a conseguire que-

### I numeri di Poste Italiane

Utile netto

461 mln

+15%  
annuo rispetto  
al terzo trimestre 2021

Risultato operativo

663 mln

+17%  
annuo rispetto  
al terzo trimestre 2021

sto risultato per il servizio di consulenza in materia di investimenti dei promotori finanziari impegnati nel ruolo di personal financial planner.

### Investimenti chiave

È stato implementato il servizio di assistenza digitale, che attraverso l'intelligenza artificiale (su canale vocale e chat), ha permesso di gestire più di 20 milioni di conversazioni. Dotati di schermo ad alta risoluzione, i nuovi locker digitali sono un vero e proprio "Ufficio Postale" che consente, dopo essersi registrati, di ricevere i pacchi anche quando non si è in casa, semplicemente accedendo con un QR Code alla cella in cui è stato depositato il pacco da parte del corriere. E infine si è investito molto sulla sicurezza, questione cruciale nella nuova economia digitale. Nell'arco di un anno, l'insieme delle misure adottate e la collaborazione con il Centro Nazionale Anticrimine Informatico della Polizia Postale, hanno consentito di ridurre del 35% le fuoriuscite o i furti di dati.



Inquadra il QR code per leggere su [tgposte.poste.it](https://tgposte.poste.it) gli articoli di Paolo Pagliaro

### IL NOSTRO SITO

## Tgposte.poste.it approda su Google News

Dal mese scorso il sito [tgposte.poste.it](https://tgposte.poste.it) è approdato anche su Google News, il più noto aggregatore di notizie, a fianco ai grandi siti di informazione nazionale. Una presenza che rafforza il racconto che il sito [tgposte.poste.it](https://tgposte.poste.it) - curato dalla redazione del magazine Postenews - porta avanti dalla sua nascita come linea editoriale, legata al racconto delle persone di Poste, dei prodotti e delle attività del Gruppo. L'impegno della redazione nella selezione e nella produzione dei contenuti e nella loro ottimizzazione per il web sta portando ottimi risultati anche in termini di presenza sulle pagine di ricerca, dove le notizie del sito compaiono sempre più spesso tra i primi risultati che vengono visualizzati dagli utenti. Esattamente come accade su Google News, dove le notizie che potete leggere sul nostro sito si alternano alla cronaca e alle news di scenario di quotidiani e siti di informazione.



Inquadra il QR code per leggere le news dedicate ai clienti su [tgposte.poste.it](https://tgposte.poste.it)



**DIRETTORE EDITORIALE**  
GIUSEPPE LASCO  
**DIRETTORE COMUNICAZIONE**  
PAOLO IAMMATTEO  
**DIRETTORE RESPONSABILE**  
GIUSEPPE CAPORALE  
**REDAZIONE**  
ENRICO CELANI  
RICCARDO PAOLO BABBI  
MARIANGELA BRUNO  
MANUELA DEMARCO  
ANGELO LOMBARDI  
BARBARA PERVERSI

ERNESTO TACCONE  
FRANCESCA TURCO

**GRAFICA ED EDITING**  
AGENZIA  
GIORNALISTICA  
9COLONNE

**CREDITI IMMAGINI**  
ARCHIVIO STORICO  
DI POSTE ITALIANE  
MARCO MASTROIANNI  
9COLONNE

ANSA  
I STOCK

**HANNO COLLABORATO A QUESTO NUMERO**  
FILIPPO CAVALLARO  
MASSIMO CUOMO  
MARCELLO LARDO  
ISABELLA LIBERATORI  
PAOLO PAGLIARO  
GIANLUCA PELLEGRINO  
PIERANGELO SAPEGNO  
SIMONE SANTI

LUCA TELESE  
MARIA ELENA VIOLA

**POSTE NEWS**  
REGISTRAZIONE  
TRIBUNALE DI ROMA  
N.63/2018  
DEL 22 MARZO 2018  
**REFERENTE PER LA STAMPA**  
POSTEL S.P.A.  
VIA CAMPOBELLO 43  
00071 POMEZIA (RM)



**Crescere sostenibili.**  
Per un 2030 carbon neutral

CHIUSO IN REDAZIONE IL 22 DICEMBRE 2022

L'analisi dell'Amministratore Delegato di Poste Italiane sul magazine World Finance

# L'Ad Del Fante indica la strada: «Il green e il digitale di Poste per consumatori più consapevoli»

In un mondo che si prepara a una transizione globale, gli operatori del comparto devono iniziare a pensare a ridurre le emissioni:  
«Gli italiani sono coscienti dell'impatto ambientale delle consegne, le nostre soluzioni vanno incontro alle loro richieste»

Ecco la traduzione integrale dell'articolo di Matteo Del Fante, sul magazine specializzato World Finance.

Nonostante i servizi postali siano essenziali per colmare i divari tra persone, organizzazioni e governi di tutto il mondo, il settore sta attualmente affrontando i suoi ostacoli maggiori: il cambiamento climatico e la disruption digitale. Il settore, che possiede tutte le qualifiche necessarie per affrontare queste sfide, deve innovarsi e diventare più sostenibile per continuare a competere e dare impulso all'economia mondiale. La pandemia, l'instabilità geopolitica causata dalla guerra tra Russia e Ucraina e l'aumento dei prezzi dell'energia stanno spingendo le aziende a rivalutare le proprie strategie e adottare modelli di business più innovativi, sostenibili e resilienti. Per affrontare le crisi attuali e anticipare quelle future, in Poste Italiane crediamo che il settore postale abbia bisogno di una "transizione verde", nella quale implementi strategie che enfatizzino la digitalizzazione e seguano un modello di "piattaforma". Ciò potrebbe comportare un passaggio verso un business più inclusivo, in cui le aziende forniscano servizi e prodotti in grado di rispondere ai bisogni e agli interessi dei cittadini ovunque. È fondamentale per il successo di questo approccio.

## La transizione green

Come parte del viaggio verso la transizione verde, dobbiamo integrare i timori per la situazione ambientale nella strategia aziendale e fissare obiettivi chiari. Il servizio postale fa molto affidamento sulla spedizione, che è ad alta intensità di carbonio. Ogni anno le navi emettono circa 940 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>, che rappresentano circa il 3%



Matteo Del Fante, Amministratore Delegato di Poste Italiane

delle emissioni globali di gas serra (GI-IG). Senza interventi, la Commissione Europea prevede che entro pochi decenni il trasporto marittimo potrebbe rappresentare il 10-13% delle emissioni mondiali. Inoltre, secondo il World Economic Forum, il cambiamento di energia nel settore dei trasporti marittimi ha creato un'opportunità di investimento di 1 trilione di dollari-1.4 trilioni di dollari. A questo proposito, in linea con l'Accordo di Parigi, il recente Patto per il clima di Glasgow del 2021 e il Green Deal europeo, Poste Italiane ha pubblicato una roadmap ambiziosa, con l'obiettivo di raggiungere una riduzione del 30% delle emissioni totali entro il 2025 e la neutralità del carbonio entro il 2030.

## Modello responsabile e resiliente

Sono numerose le iniziative responsabili e resilienti che il settore postale può adottare per ridurre al minimo il proprio impatto am-

biendale e il consumo energetico. Le aziende dovrebbero impegnarsi in un piano di rinnovamento della flotta aziendale, un percorso che preveda la completa sostituzione dell'intero parco veicoli con modelli elettrici, ibridi ed endotermici di nuova generazione a basse emissioni. Poste Italiane, ad esempio, punta a sostituire l'intera flotta aziendale con 27.800 veicoli green di nuova generazione a ridotto impatto ambientale, ottenendo una riduzione del 40% delle emissioni. Le iniziative green non devono per forza essere drastiche per fare una differenza significativa. Un obiettivo aperto per ridurre le emissioni sarebbe quello di garantire che negli immobili l'energia elettrica provenga al 100% da fonti rinnovabili. Poste Italiane sta coordinando più di 90 progetti di efficienza energetica in tutta Italia, incluso l'utilizzo di pannelli fotovoltaici sui propri edifici in tutto il Paese, che non solo avranno un notevole impatto sulle no-

stre emissioni di carbonio, ma ridurranno le nostre spese aziendali a lungo termine attraverso un sistema più economico di approvvigionamento energetico sostenibile. Una cosa è certa: il settore postale è stato sconvolto positivamente dall'innovazione tecnologica, che sta guidando una crescita importante.

## Il mercato

I servizi postali devono accelerare la digitalizzazione dei propri prodotti per rimanere competitivi in un mercato sempre più affollato. Con una storia di 160 anni, Poste Italiane porta abilmente i servizi postali tradizionali all'avanguardia della digitalizzazione, attraverso l'innovazione e le partnership nei servizi finanziari e assicurativi e nelle comunicazioni mobili. Secondo l'International Post Corporation (IPC), oltre il 50% degli utenti è disposto ad accettare consegne più lente per alternative meno inquinanti, poiché i consumatori diventano sempre più consapevoli dell'impatto ambientale della consegna. Da quanto emerso nel Green Postal Day, in risposta alla crescente domanda da parte dei consumatori di soluzioni a basso impatto ambientale, gli uffici postali mirano collettivamente a far sì che almeno il 50% della loro flotta sia alimentato da veicoli a carburante alternativo (rispetto al 22% nel 2020). Inoltre, gli uffici postali hanno ridotto le emissioni annuali di carbonio di oltre il 30% e il consumo di elettricità del 30%.



Inquadra il QR code per leggere su [tgposte.poste.it](http://tgposte.poste.it) una selezione degli interventi dell'AD

## PRODOTTI ESG

### Le carte di Poste saranno realizzate con le plastiche raccolte negli oceani

In un futuro molto prossimo le carte di pagamento di Poste Italiane saranno composte da plastiche provenienti dagli oceani. Il cambiamento dei materiali che il Gruppo sta chiedendo ai suoi fornitori, già impegnati a innalzare al 70% la percentuale di plastiche riciclate nelle buste dell'e-commerce, è un esempio della serietà e della concretezza con cui Poste sta applicando i principi ESG al proprio business e ai propri prodotti, costruendo insieme agli stakeholder un percorso sempre più attento alla sostenibilità. Marcello Grosso, Responsabile Sviluppo Sostenibile, Risk e Compliance di Gruppo, sottolinea l'importanza del dialogo con gli stakeholder,

attraverso i quali Poste Italiane individua le priorità e i temi materiali su cui concentrarsi di anno in anno. Per esempio, negli scorsi anni, è stata data una grande enfasi ai temi della trasparenza, così come della sicurezza dei lavoratori, della diversity, dell'inclusion e della riduzione delle emissioni di anidride carbonica. Questo dialogo deve però essere continuo ed evolversi nel tempo, attraverso un ascolto costante delle segnalazioni.

#### I criteri ESG

Grosso ha evidenziato anche l'attenzione di Poste nel rispetto dei criteri ESG, rappresentati dagli otto pilastri del piano

strategico. L'impatto effettivo dell'attività dell'azienda è garantito anche da una misurazione sempre aggiornata, che tenga conto sia dell'engagement esterno che dei rischi e delle opportunità per il gruppo. Inoltre, per ogni ambito della sua strategia, Poste si è impegnato a garantire un report puntuale e accessibile agli stakeholder.

#### Poste e i suoi fornitori

Francesco Russo, Responsabile degli Acquisti del Gruppo ha messo in evidenza l'attenzione di Poste nella scelta delle sue controparti, come testimonia anche l'attenzione ai materiali e al riciclo della plastica. Poste ha infatti iniziato ad inserire

una serie di criteri non finanziari di valutazione all'interno delle gare di acquisto. Nel 2022, nell'80% delle gare è stato inserito almeno 1 criterio in ambito ambientale, nell'85% uno in ambito sociale e nel 65% uno in ambito governance. In totale, il 75% delle gare presenta almeno un criterio in due ambiti di sostenibilità. Inoltre, se fino al 2021 Poste assegnava 10 punti ai criteri di sostenibilità nella valutazione delle gare, a partire dal 2022 questa quota è raddoppiata, arrivando a 20 su 70. L'obiettivo di Poste, nel futuro, è quello di creare un database di tutti i criteri utilizzati in gara, garantendo ai buyer quindi la conoscenza dei requisiti richiesti.



## storia di copertina

Un nuovo modello di multiutility, che va dal pacco e-commerce al conto corrente

# Il segreto del successo: prodotti e servizi per diciottenni e centenari

Dal pensionato al neomaggiorenne, l'Azienda ricopre un ruolo di accompagnamento alla trasformazione digitale ed economica dei 50 milioni di clienti con il quale interagisce quotidianamente: una realtà leader di mercato, unica nel panorama nazionale

di GIUSEPPE CAPORALE

Poste non connette solamente il Paese: è un fornitore di servizi e prodotti, che interessano 50 milioni di clienti italiani. In un'epoca di polverizzazione dei grandi sistemi e di immaterialità, il cliente trova un bene di consumo tangibile, tradizionale e innovativo. È per questo che Poste trasmette fiducia: è un pilastro attivo della società grazie ai suoi servizi.

È un nuovo modello di multiutility, che va dal pacco e-commerce al conto corrente, fino ai servizi della Pubblica Amministrazione, come vediamo in queste pagine nel dettaglio del progetto Polis. Tra i clienti di Poste c'è Maria, 106 anni, che ha festeggiato il suo compleanno nell'Ufficio Postale di Mamoiada, in provincia di Nuoro. Il direttore di Filiale e quello dell'Ufficio Postale del posto le hanno fatto trovare una pergamena con i ringraziamenti per tanti anni passati al fianco di Poste Italiane. Poi c'è Domenica, cento anni tondi tondi, anche lei festeggiata in un Ufficio Postale, quello di Roccaforte del Greco, in provincia di Reggio Calabria. Una torta coperta di glassa gialla e blu per "Michina" (questo il nome con cui la conoscono tutti nel paese), tra sorrisi e appuntamento al prossimo anno, tra le mura di un ufficio che la neocentenario conosce bene, perché lo frequenta ogni mese nei giorni di pensione e nel quale ha sempre ottenuto assistenza e risposte, per ogni esigenza o dubbio. Poste è un riferimento per i clienti più anziani: cittadini che - come nei due casi che abbiamo descritto - da oltre trent'anni si recano in un luogo che è come una seconda casa, oltre a essere da sempre un momento di aggregazione e un facilitatore della vita quotidiana. Come più volte abbiamo scritto sulle pagine di questo giornale, Poste Italiane è al servizio del Paese. E dunque al servizio del cliente. I prodotti e i servizi che abbiamo de-

scritto in questo numero di Postenews sono studiati per ogni tipologia di consumatore: sono costruiti con attenzione, etica, sostenibilità, facilità di comprensione e di utilizzo. Sono legati alla tradizione (pensiamo ad esempio al risparmio) ma anche fortemente rivolti al futuro, con l'ecosistema digitale del Gruppo che abbraccia ognuno dei clienti. Ci sono i clienti anziani e ci sono i più giovani. I neomaggiorenni, ad esempio, che trasformano il classico libretto postale in Libretto Smart, quelli che utilizzano le più moderne tecnologie come i pagamenti con QR Code, il prelievo cardless, il vasto mondo delle app di Poste Italiane. Poste è al fianco di tutti in questa epoca di transizione, anche nell'alfabetizzazione finanziaria e digitale. Lo storico Ernesto Galli della Loggia, in un editoriale sul Corriere della Sera dello scorso 21 novembre, ospitava la lettera di un dipendente postale che descriveva, in modo disarmante, la scarsa alfabetizzazione di molti italiani che serve ogni giorno allo sportello. La lettera parlava della difficoltà di alcuni clienti a riconoscere mittente e destinatario e alcuni concetti base tra i quali il rendimento netto e lordo e - addirittura - quelli di debito e credito. È qui che Poste diventa determinante per il Paese tramite i suoi servizi. Nell'alfabetizzazione finanziaria e digitale: l'Azienda ricopre un ruolo di accompagnamento alla trasformazione, un motore di cambiamento per la società. Questa trasformazione a tutto tondo vede Poste protagonista praticamente in ogni aspetto della vita sociale e leader su tantissimi segmenti di mercato. Un dato che la rende un unicum nel panorama nazionale, perché - dal bambino al pensionato - Poste c'è, ovunque ci sia bisogno di servizi. •



Inserita per la prima volta nella prestigiosa lista "Change the World 2022" di Fortune delle 50 società che cambiano il pianeta



Inclusa nel Dow Jones Sustainability World Index e nel più selettivo Dow Jones Sustainability Europe Index per il quarto anno consecutivo



Ricevuta attestazione secondo il nuovo standard internazionale ISO 30415:2021 "Diversity & Inclusion"



MSCI ha migliorato il rating di Poste Italiane da "A" a "AA"



Presente per la prima volta nell'indice STOXX Global ESG Leader



Certificazione "Equal-Salary" per la rigorosa applicazione delle politiche retributive senza pregiudizi di genere



Inclusa negli indici Euronext Vigeo-Eiris a livello globale, europeo e di Eurozona

invia le tue foto, storie e commenti  
scrivi a [redazionepostenews@posteitaliane.it](mailto:redazionepostenews@posteitaliane.it)



Il progetto riguarderà le sedi dei Comuni con meno di 15.000 abitanti

# Rivoluzione Polis: i servizi digitali della PA in settemila uffici postali

Agli sportelli unici si potranno richiedere carte d'identità, certificati anagrafici, visure catastali e numerosi altri documenti: una misura per rispondere alle esigenze delle realtà più piccole. Il Condirettore Generale Giuseppe Lasco: «Grati a Mattarella per il sostegno»

Da diversi anni Poste Italiane ha avviato un percorso per rafforzare la propria presenza nei piccoli comuni con una serie di servizi. In questo impegno concreto, si inserisce il progetto Polis che punta a promuovere la coesione economica, sociale e territoriale nei piccoli centri urbani e nelle aree interne del Paese facendo leva sulle opportunità offerte dal digitale e dalle nuove tecnologie. Un ambito, quest'ultimo, che riveste un ruolo centrale nella strategia di sviluppo del Gruppo Poste.

## Le finalità del progetto Polis

Il progetto Polis è dedicato ai Comuni con meno di 15mila abitanti e punta a facilitare l'accesso ai servizi della pubblica amministrazione. All'interno degli uffici postali sarà infatti creato uno sportello unico attraverso il quale i cittadini potranno richiedere in modalità digitale una serie di documenti. Tra questi, carta d'identità elettronica, passaporto, certificati di stato civile e anagrafici, remissione di codice fiscale, estratto conto posizioni debitorie, visura planimetrie catastali, Isee, estratto contributivo, modello Obis per i pensionati, certificazione unica dell'Inps, rilascio patente nautica. Oltre a questo, sarà possibile trasmettere richieste per il duplicato della patente e autodichiarazioni di smarrimento.

**In via di realizzazione anche 250 spazi di coworking in edifici di proprietà dell'Azienda**

## Il sostegno di Mattarella

C'è di più: «In molti comuni davanti agli uffici postali abbiamo ampie aree: intendiamo dedicarle a spazi sociali» ha detto Giuseppe Lasco, Condirettore Generale di Poste Italiane, illustrando il progetto in un lungo articolo sul Sole 24 Ore. «All'esterno degli uffici installeremo armadi digitali con i quali erogare servizi con un'operatività 24 ore su 24», ha detto Lasco aggiungendo un altro tassello al ruolo di Polis per i Comuni. Decisivo per l'attuazione del progetto è stato l'interessamento del Presidente della Repubblica, Sergio Mattarella, da sempre attento alle esigenze delle realtà italiane anche più piccole: «Il Presidente Mattarella tiene molto a questo progetto e noi gli siamo grati perché lo ha sempre sostenuto», ha ricordato il Condirettore Generale di Poste.



Il Condirettore Generale di Poste Italiane, Giuseppe Lasco

di abilitare l'offerta di numerosi servizi. Saranno installati 3mila ATM evoluti, 4.800 postazioni per l'erogazione dei servizi pubblici self-service, 4.800 locker per la consegna di pacchi e altri beni attivi 24 ore su 24, 4.800 vetrine informative interattive, 5 mila colonnine di ricarica per veicoli elettrici. È inoltre prevista l'installazione di 1.000 impianti fotovoltaici e di 4.800 sistemi di smart building e sensori di monitoraggio ambientale.

## I primi sportelli

I primi tre prototipi sono in fase di completamento a Fara in Sabina, Campagnano di Roma e San Felice Circeo ed entro marzo saranno pronti in tutto 18 sportelli unici realizzati all'interno degli uffici postali. Tra i primi 18 comuni nei quali sarà realizzato lo sportello unico ci sono Tolmezzo (Ud), Lamon (Bi), Calolziocorte (Lc), Gattico-Veruno (No), Taggia (Im), Collecchio (Pr), Alto Remo Terme (Bo), Borgo a Mozzano (Lu), Magione (Pg), Cepagatti (Pe), Macchiagodena (Is), Piedimonte Matese (Ce), Bernalda (Mt), Cetraro (Cs), Aragona (Ag).

## I problemi dei piccoli comuni

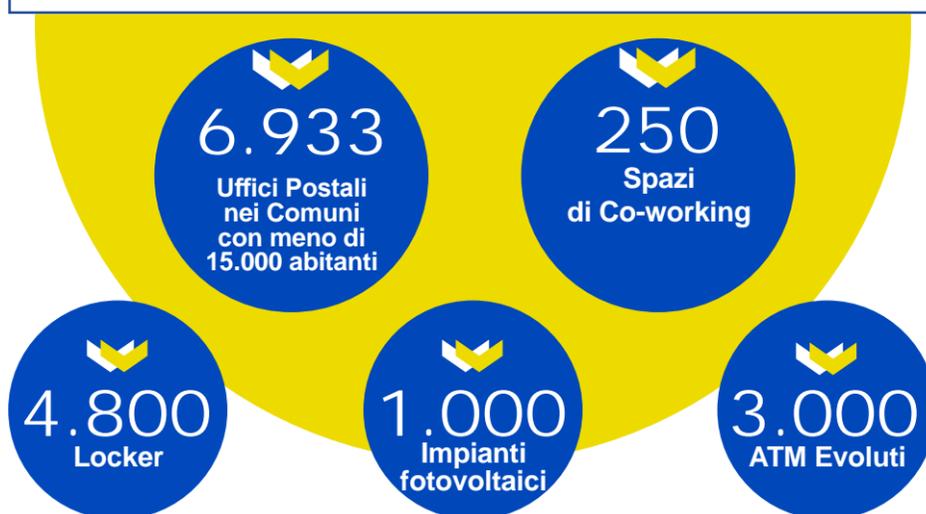
La difficoltà di accesso alla rete Internet; la progressiva riduzione dei servizi, come la presenza di sportelli bancari e di uffici della pubblica amministrazione; le scarse possibilità di lavoro. Sono questi alcuni dei fattori che hanno messo a dura prova negli ultimi anni molti piccoli comuni italiani che oggi rischiano lo spopolamento, considerato che sempre più famiglie e giovani si trasferiscono nei centri maggiori alla ricerca di più servizi e possibilità di lavoro. Secondo un'elaborazione del Csel (Centro Studi Enti Locali), tra il 1981 e il 2019 ben 3.805 comuni hanno perso mediamente il 22% dei propri abitanti.

## Il co-working

Sempre all'interno del progetto sarà creata una rete nazionale di 250 "Spazi per l'Italia" (per un investimento totale di 120 milioni di euro). Ovvero aree di co-working, ottenute attraverso la trasformazione di edifici direzionali e di grandi uffici postali, con oltre 5mila postazioni di lavoro e di riunione, servizi condivisi, aree dedicate a eventi e formazione. Ottanta dei 250 spazi saranno realizzati in comuni con meno di 15 mila abitanti, i primi 37 spazi saranno inaugurati entro la fine del 2023.

## I PRIMI 18 SPORTELLI DEL PROGETTO POLIS

- Calolziocorte (LC)
- Gattico-Veruno (NO)
- Lamon (BI)
- Tolmezzo (UD)
- Collecchio (PR)
- Taggia (IM)
- Alto Remo Terme (BO)
- Cepagatti (PE)
- Borgo a Mozzano (LU)
- Magione (PG)
- Fara in Sabina (RI)
- Macchiagodena (IS)
- Piedimonte Matese (CE)
- Campagnano di Roma (RM)
- Bernalda (MT)
- San Felice Circeo (LT)
- Aragona (AG)
- Cetraro (CS)



## I numeri del progetto Polis

Il progetto, finanziato con risorse del piano complementare al Pnrr, prevede investimenti complessivi per 1,12 miliardi di euro, di cui 320 milioni a carico di Poste Italiane. Polis è il primo progetto presentato da un'azienda italiana ad aver ottenuto l'autorizzazione dalla Commissione europea, in particolare per l'esame

sulla quota del finanziamento (550 milioni) che ricade nella normativa sugli aiuti di Stato. Saranno coinvolti quasi 6.933 uffici postali nei centri con meno di 15 mila abitanti, di cui circa 4.800 nei comuni con meno di 5 mila abitanti. Questi ultimi saranno radicalmente trasformati e dotati di un'infrastruttura tecnologica e digitale all'avanguardia che consentirà



Inquadra il QR code per leggere su [tgposte.poste.it](https://tgposte.poste.it) gli articoli sul progetto Polis



## storia di copertina

Le testimonianze dei clienti premium sugli strumenti e i consigli relativi al risparmio

# I nostri clienti premium: «Mamma e papà hanno comprato casa con i buoni postali»

C'è chi segue una tradizione di famiglia, ricordando la casa acquistata dai genitori con i buoni fruttiferi, e chi apprezza la semplicità, la trasparenza e l'evoluzione "silenziosa" degli ultimi anni: «I consulenti sanno indirizzare le nostre aspettative»

di **SIMONE SANTI**



Conoscere i propri obiettivi per migliorare i propri investimenti. E per proteggersi dai rischi. È il messaggio che Poste Italiane lancia, quotidianamente, ai propri clienti, cercando di spianare la

strada per il benessere economico. O quantomeno per la sicurezza finanziaria, che è già buon viatico. Sforzi che a quanto pare sono ben ripagati dalla fiducia che molti clienti fedeli ripongono nella più grande azienda d'Italia, considerata simbolo di affidabilità e trasparenza.

### Comunità allargata

La signora **Antonia Saponaro**, per esempio, è legata a Poste Italiane da una storia familiare: «Mamma è stata da sempre cliente di Poste. Quando ha conosciuto papà, il primo investimento l'hanno fatto con Poste, hanno comprato casa con i buoni postali che si triplicavano a 7 anni... È stata lei che mi ha trasmesso questa cosa, io stessa sono cliente da 30 anni». E non ha remore

**Per gli investitori è fondamentale trovare di fronte persone preparate**

ad ammettere che «i migliori investimenti li faccio con voi». Quel "con voi" trasuda un senso di comunità allargata, e infatti così come nelle migliori famiglie «in Poste trovo disponibilità, ti ascoltano e sono molto umani». E poi sanno consigliarti: «Se voglio fare un investimento un po' più azzardato lo faccio presente e loro lo valutano, altrimenti mi fanno fare un investimento normale, che mi fa riprendere due lire di interessi, che di questi tempi non è poco...». Naturalmente, è meglio avere una base di partenza, anche se non è detto: «L'incentivo me l'ha dato mamma, che ha sempre risparmiato, e quando ho lavorato ho risparmiato anche

io». E di fatto, con Poste italiane, «risparmio ancora adesso che non lavoro più». Gli strumenti, del resto, sono molti: «Prima c'erano solo i buoni postali fruttiferi e i libretti, adesso c'è stata una evoluzione, posso fare quello che voglio con il mio consulente». Ma soprattutto, per tornare ancora a quel senso di famiglia, «Poste non dà fregature, mi fa sentire sicura. E dire che io ho lavorato nelle assicurazioni e sapevo come stavano le cose...».

### Cordialità e pazienza

Proprio allo scopo di aumentare questo senso di sicurezza, Poste Italiane ha lanciato ai propri clienti "premium" un invito per un incontro del ciclo sull'educazione finanziaria tenutosi lo scorso 29 novembre nella prestigiosa sede di piazza San Silvestro, nel cuore di Roma. Per **Maria Antonietta Tolassi**, «è stata già di per sé una soddisfazione che il direttore della mia filiale di Torpignattara mi abbia chiesto di venire». La signora Tolassi ci porta in un ambito ancora diverso, quello della filiale come punto di riferimento e come fulcro di rapporti umani. «La frequento da molti anni, ci andava mio marito, conosco tantissime persone e mi sono trovata sempre bene. Ci trovo affidabilità, se ti serve un consiglio te lo sanno dare, e ho sempre riscontrato molta gentilezza sia con la vecchia che con la nuova gestione. Il nuovo direttore poi è squisito. Sono molto gentili: mi hanno sempre fatto proposte possibili da realizzare, ma io prima di decidere mi consulto sempre con mia figlia e loro sono sempre stati così pazienti...».

### Il legame con le persone

Anche **Luigi Panetta** è un cliente doc, «di 22 anni di onesta militanza» sottolinea, che lo hanno reso un investitore consapevole: «Da quando sono entrato ho sempre avuto persone che mi hanno seguito, dei consulenti finanziari che mi hanno sempre aiutato. Ho iniziato a scoprire tutti i prodotti e piano piano sono entrato sempre di più nel mondo dei fondi pensionistici, degli investimenti di questo genere». Fino a 22 anni, c'erano le banche: «Ma le ho lasciate, mi sento più sicuro con Poste Italiane. Avevo un mutuo e un fondo pensionistico ma poi mi sono agganziato a Poste, per un periodo ho avuto anche la telefonia...». Interessante notare

come il processo di digitalizzazione non abbia inficiato il mantenimento di un rapporto diretto tra il cliente: «Mi sono sempre tenuto informato sull'evoluzione delle offerte, ho scaricato tutte le applicazioni - sorride Luigi - Di fatto alle Poste non ci vado più ma il legame con le persone è rimasto».

### Cambiamento silenzioso

**Ennio Cicalini** fa il commercialista, e ha apprezzato particolarmente l'invito di Poste Italiane: «Mi sono molto incuriosito quando me l'hanno proposto, perché volevo imparare delle cose nuove da poter suggerire ai miei clienti che spesso mi chiedono se scegliere tra la Poste o la banca». Ebbene, «attualmente non ho remore a dire che li indirizzo a Poste». Una scelta meritata, e frutto di un lavoro e di una tensione continua verso l'eccellenza: «Oggi ci troviamo di fronte a un grande cambiamento, fatto in maniera silenziosa, senza proclami e lontano luci dei riflettori. Oggi parliamo di un'azienda tra le prime in Italia». Invece «le banche mi hanno deluso un po', parlando di economia familiare: ho trasportato tutti i miei risparmi in Poste perché mi fido di più». Ennio non è un investitore accanito: «Non amo il rischio, ho puntato su assicurazioni, certificati di deposito, perché mi piace rimanere con i piedi per terra e condividere l'investimento con questi bravi ragazzi degli uffici postali, preparatissimi e gentili. Diciamo che probabilmente non ho avuto grandi pretese, ma sicuramente non ho mai avuto problemi. E come me tanti». Che è già moltissimo, perché «le insidie oggi si nascondono ovunque: le banche non dicono esattamente quello che può succedere, mentre in Poste c'è trasparenza». Tanto per fare un esempio, «loro mi avvisano del fatto che se faccio un tipo investimento non posso riprendere subito i soldi ma bisogna aspettare, e se non mi va bene mi dirottano su altro».

### Vantaggio clamoroso

Di esperto in esperto, **Enrico Aloisi** è stato promotore finanziario per 15 lunghi anni della propria carriera lavorativa, e anche lui si intende assai di investimenti: il segno che la consapevolezza e l'educazione dei cittadini è in forte aumento, e soprattutto che a Poste Italiane si rivolge un pubblico sempre più esigente. «Poste ha un vantaggio cla-



**ANTONIA SAPONARO**

“Trovo disponibilità e ascolto: se voglio fare un investimento più azzardato lo valutano con me”



**MARIA ANTONIETTA TOLASSI**

“Mi hanno sempre fatto proposte possibili da realizzare, con gentilezza e affidabilità”



**LUIGI PANETTA**

“Mi tengo informato sulle app: frequento meno l'Ufficio Postale ma il legame con le persone resta”

moroso rispetto alle banche, una diffusione di clientela vastissima. E poi delle Poste si fidano tutti». Un particolare non da poco perché «noi consulenti vendiamo i prodotti, certamente, ma in realtà dobbiamo vedere anche un po' di noi stessi, un po' di fiducia nei nostri confronti». È fondamentale dunque che il cittadino, potenziale investitore, si trovi di fronte a un consulente motivato, oltre che preparato: «Dentro devi avere qualcosa, una voglia di fare, un percorso e una prospettiva». Quello che gli addetti di Poste Italiane, una squadra forte e compatta, evidentemente hanno. «Per il resto è giusto parlare di previdenza e diversificazione, sono concetti giusti da portare nel bagaglio di chi è meno esperto».

#### Contatto umano

Sull'accoglienza in filiale si sofferma anche la signora **Laura Zangrossi**, che parla di consulenti «sempre molto preparati, disponibili per gli orari e per tante altre situazioni, che è una cosa importante nel quotidiano. C'è tanta differenza con le banche, anche nella disponibilità al contatto umano: ormai nelle banche si fa tutto online, mentre con Poste si riesce a mantenere un rapporto personale, sia in cassa che negli uffici. Perlomeno è così nella nostra Posta di

Grottarossa!». È un'altra Laura, proveniente da qualche esperienza deludente in altri istituti finanziari, a riflettere sul fatto che «in questo momento storico di fluttuazioni economiche è importante prendere consapevolezza di una buona gestione dell'economia personale e familiare». Laura spera dunque che all'incontro sull'educazione finanziaria dello scorso 29 novembre ne seguano altri, così come ve ne sono stati in precedenza. «Spero ci sia la possibilità di approfondire ulteriormente questi temi». Senza dimenticare che, proprio in un periodo storico di grandi sconvolgimenti, «bisogna anche sapere gestire le proprie emozioni, e affrontare il rischio in modo consapevole e calcolato in questa fase».

#### Piena fiducia

Anche le emozioni, dunque, vanno ad aggiungersi al bagaglio di esperienze da provare, e da gestire, nell'offerta integrata che Poste Italiane offre ai propri clienti che decidono di avventurarsi nel rischio (calcolato) dell'investimento. Fiducia, condivisione, consigli, attenzione: come dice **Guido Castellani**, un altro dei clienti premium, «Poste italiane è la casa degli italiani. Io ho totale fiducia». E come lui, tantissimi italiani. ●



LAURA ZANGROSSI

“ I consulenti sono preparati e sanno venire incontro alle mie esigenze negli orari e nei prodotti



ENRICO ALOISI

“ Previdenza e diversificazione sono capisaldi che Poste trasmette a chi è meno esperto



ENNIO CICALINI

“ Siamo di fronte a un cambiamento silenzioso, senza proclami: parliamo di una Azienda leader in Italia



GUIDO CASTELLANI

“ Fiducia, attenzione, e condivisione: considero Poste la casa degli italiani dove non mancano le emozioni



Sorpresa alla convention di BancoPosta, con la presenza dei Responsabili degli ultimi 10 anni: Guido Nola, Andrea Novelli, Laura Furlan, Marco Siracusano e Paolo Martella

### CRESCE LA RETE DI CONSULENTI FINANZIARI

# BancoPosta, nel 2023 nuovi servizi a valore aggiunto per la clientela

di ERNESTO TACCONE



In linea con il Piano Sustain & Innovate 2024, anche nel 2022 è stato importante il contributo di BancoPosta al risultato finale di Poste italiane. Nel corso dell'ultimo anno,

infatti, le masse gestite sono ulteriormente cresciute con un ottimo bilanciamento tra investimenti e prodotti a capitale garantito, anche realizzando una forte crescita delle polizze nel settore assicurativo.

#### I risultati raggiunti

«Nel 2022 BancoPosta si è confermata l'istituzione finanziaria più affidabile in Italia» ha spiegato Guido Nola, responsabile della funzione BancoPosta in occasione della convention di fine anno «con un approccio omnicanale con un'ampia offerta di prodotti di investimento e assicurativi. Il nostro percorso di successo si basa su tre pilastri che ci consentono di offrire un modello di servizio evoluto: le Persone, sulle quali intendiamo investire per far crescere nelle competenze tecniche e professionali; la Piattaforma, sempre più tecnologica per supportare al meglio l'attività commerciale in tutte le sue fasi e per meglio indirizzare l'interazione con la clientela; i Prodotti, dove le polizze multiramo insieme alle numerose partnership e joint venture sono elementi chiave della nostra piattaforma aperta controllata».

#### Gli obiettivi futuri

Per il 2023 gli obiettivi sono ambiziosi ma perfettamente raggiungibili. «Per il prossimo futuro dobbiamo accrescere il risultato (Ebit) dei servizi finanziari rendendolo resiliente - ha sottolineato Nola - migliorare il nostro bilanciamento tra investimenti e prodotti a capitale garantito, consolidare la posizione di leadership nei prestiti evolvendo il modello multipartner in ogni mercato, crescere nelle polizze danni integrandole con prodotti vita per diventare una vera e propria Bancassurance, aumentare il peso delle nostre attività svolte con le imprese e i POE-Piccoli operatori economici».

#### Supporto alla rete di consulenti

Per consolidare la posizione di leadership nel comparto dei finanziamenti retail e per crescere nel settore assicu-

#### Canali di accesso ai servizi



rativo il percorso prevede una migliore conoscenza della clientela e un miglior uso dei dati già presenti in azienda. Ma la trasformazione passerà anche attraverso una ulteriore crescita del supporto alla rete di consulenti finanziari (saranno circa 10 mila alla fine del 2024). «Nei prossimi due anni dei cardini trainanti della trasformazione sarà l'evoluzione della rete dei consulenti finanziari» ha illustrato il responsabile della funzione BancoPosta «intendiamo portare avanti numerose iniziative a supporto di una consulenza di valore al cliente: miglioramento della segmentazione del mercato e ottimizzazione della copertura; proposte automatizzate per i consulenti finanziari; team centralizzato per investimenti a supporto della rete (c.d. Desk Investimenti); ampliare le piattaforme per gestire l'interazione con la clientela (agenda, dashboard...); più strumenti a supporto del consulente (cruscotto, tool dei rendimenti, valigetta del consulente, scheda cliente)».

#### Obiettivo omnicanalità

È necessario adottare una logica omnicanale, ossia avviare una gestione integrata e sinergica dei canali di accesso ai prodotti e servizi BancoPosta in un'ottica cliente-centrica. «L'Omnicanalità si riassume in un concetto molto semplice - ha spiegato Nola - significa permettere al cliente, come vuole e quando vuole, di fare una qualunque operazione con noi. Iniziare a fare un preventivo sul web, prenotare un appuntamento, recarsi in un ufficio postale, chiudere l'operazione e andare via potendo controllare sull'app che sia tutto a posto. Magari anche avere una telefonata dal contact center per un chiarimento su una procedura o un'informativa di servizio. Tutto il mondo di quanto legato all'esperienza del cliente».



## storia di copertina

Il reportage dello scrittore sulle orme di una nostra collega nel Nord Est

# «lo consulente mobile, aiuto i clienti a costruirsi il futuro»

Ogni mattina si alza per affrontare una giornata che non sarà mai uguale alle precedenti, nei Comuni della campagna trevigiana, dove ormai la conoscono bene: «Alle persone dico che posso aiutarle con i loro risparmi solo se siamo sinceri gli uni con gli altri»

di MASSIMO CUOMO



Una vita come questa non l'aveva immaginata, Giorgia Rosati. Dopo gli anni di matematica al "Da Vinci" di Treviso aveva trovato il suo posto in banca e a un certo punto aveva creduto che sarebbe stato per sempre: un ufficio e numeri da consolidare piantata davanti allo schermo di un computer tutti i giorni, tra grafici e proiezioni statistiche. Gli anni, quando sei concentrata a contare altro, corrono via senza che te ne accorgi nemmeno. Quattordici, uno dietro l'altro.

### Poi è arrivata Poste

Nel mezzo di un agosto caldissimo, un anno e mezzo fa: c'era un sole giallo dentro un cielo blu che metteva allegria coi colori aziendali. Le hanno proposto una parola da aggiungere a "Specialista Consulente" e si è incuriosita. "Mobile", hanno detto, e lei è piaciuto; ha capito che quelle sei lettere l'avrebbero spostata, in modi diversi, non solo fisicamente. «Va bene», ha risposto. «Sono pronta». Oggi Giorgia si alza ogni mattina per affrontare una giornata che non sarà mai uguale alla precedente. Non ha più un ufficio solo ma ne ha una decina, o poco meno, sparsi in altrettanti comuni veneti, fra le campagne del Trevigiano. Posti in



Giorgia Rosati, Specialista Consulente Mobile nel Nord Est



**Qualcuno le chiede "lezioni" di finanza: «E io faccio partire la sigla di Quark»**

cui la gente, per decidere a chi affidare le proprie speranze, ha tre alternative: una banca, un ufficio postale o una chiesa. Salta in macchina e va, fermandosi in paesini che hanno nomi particolari come Godega di Sant'Urbano o Lancenigo e stranezze proprie, come a Mogliano Veneto, che ha il prefisso di Venezia e il CAP di Treviso e sta a metà fra questi due mondi come chi lo abita, veneziani in terraferma. Percorre ottanta, centoventi chilometri al giorno tra un ufficio e l'altro. E lavora pure con le mani ferme sul volante: una telefonata ogni tanto, per controllare se una pratica procede, se un cliente ha qualche necessità.

### La cura per i clienti

«Pensi che riusciremo a erogare in tempi brevi?» domanda alla collega all'altro

capo del telefono. Le sta a cuore la situazione di questa coppia di giovani che, un paio di giorni fa, si sono presentati proprio nell'ufficio di Godega ma - le hanno confidato - l'avrebbero raggiunta in qualsiasi altro ufficio del territorio, pur di avere un confronto con lei. Cercavano un prestito importante in tutti i sensi, necessario per ristrutturare casa, che la banca non avrebbe concesso loro perché già esposti col mutuo. «Tienimi aggiornata per favore...» dice alla collega. Poi è già nel prossimo ufficio, a Barbisano. Un ufficio piccolo ma molto bello, dove si sente sempre un po' a casa, dove ormai la conoscono bene. Eppure, anche in centri così piccoli, qualcuno di nuovo arriva sempre. E spesso sono gli irriducibili, lei li chiama così, quelli del "No se sa mai": per convincerli a spostare i loro rispar-

mi dal conto corrente a un fondo obbligazionario, fa partire la musica di Quark sul cellulare, sorride con leggerezza e regala loro una lezione di finanza. Alla fine capiscono.

### La metafora della barca

E quella è la parte migliore: quando un perfetto sconosciuto, che osserva per la prima volta attraverso le lenti dei suoi occhiali rotondi, si apre, le si affida. Sa che comincerà così, con una piccola scelta, e che poi tornerà e le chiederà di vedersi ancora, che a un certo punto capiterà lì in preda all'ansia per qualche notizia di telegiornale e che lei, per tranquillizzarlo, dovrà sfoderare la metafora della barca: «Se il mare è mosso una barca non naviga tranquilla: balla insieme alle onde, ma questo non vuol dire che affonderà.

L'importante è avere sempre una rotta da seguire». Ogni volta che un cliente nuovo le affida un investimento, lei manda un piccolo pensiero alla bisnonna, che smise di lavorare presto e ogni mese andava in Poste a ritirare la pensione. Aveva già fatto tutti i suoi calcoli, sapeva quanto denaro le sarebbe servito per il mese intero. E così il resto lo investiva tutto in buoni fruttiferi postali. Quando se n'è andata, le ha lasciato questo piccolo tesoro infilato nelle damigiane della cantina.

### Sensibilizzatrice di clienti

Perciò, vedendo un signore avanti con gli anni affacciarsi all'ufficio di Barbisano, lei lo capisce al volo che è uno di quelli, un irriducibile, ma intuisce pure che possiede una sensibilità: stringe in mano un libricino di poesie. E per lei, "sensibilizzatrice di clienti", è un invito a nozze. Sul libro c'è il nome di Andrea Zanzotto, il poeta che cento anni fa nasceva a pochi chilometri da questa frazione, a Pieve di Soligo. Il signore si siede davanti a lei e apre il libro. «Devo lasciare un biglietto a mio nipote: la richiesta di perdono per non avergli lasciato un mondo migliore di quello che è» sussurra. E Giorgia Rosati, che da un anno e mezzo si sposta fra i paesini veneti per far muovere, fruttare i soldi tenuti nelle casseforti e sotto i materassi, ci mette un istante a leggere fra le righe: a capire che dietro quella poesia c'è una mano tesa, l'idea che i risparmi di una vita possano servire alla vita di altri e che, affidati alla persona giusta, possano cambiare le cose, persino migliorare un po' questo mondo che va alla rovescia. Se non per noialtri, per chi ha ancora tempo di vedere come andrà a finire. Si toglie persino gli occhiali. E niente musica stavolta. «Va bene, ma deve dirmi la verità. Posso aiutarla solo se saremo sinceri l'uno con l'altra». Quando comincia così, poi va sempre a finire bene. L'uomo annuisce. Dietro l'ufficio postale di Barbisano si sente scorrere il Lierza, che taglia a metà il paese e confluisce nel Soligo, attraversando le Crode del Pedrè, luogo letterario della poesia zanzottiana. Il telefono di Giorgia rompe l'incantesimo. «Mi scusi un momento» dice al signore. Dall'altra parte arriva la notizia che aspettava: la coppia che chiedeva il prestito per la casa da ristrutturare l'ha ottenuto. In soli due giorni. Quando Giorgia mette giù guarda negli occhi l'uomo davanti a lei. «Io penso proprio che ce la faremo...» dice sorridendo. ●



Inquadra il QR code per vedere il servizio sulla giornata di lavoro della SCM

Il lavoro di una giornata di recapito per le strade di Scandicci

# Bollette, sorrisi e servizi innovativi: parlano i clienti della portalettere Alessia

C'è chi la aspetta per aprirle il portone, chi le va incontro per ritirare la corrispondenza e chi da lei accetta di buon grado anche le buste della polizia locale: «Quando uno è molto bravo, sei convinto che possa portare solo cose buone»

di **PIERANGELO SAPEGNO**



Alessia cammina veloce. È un giorno di cielo grigio, lei ha la divisa gialla che fa dei fruscii con i suoi passi. Un telo impermeabile ricopre la grande scatola con la posta che sta dietro alla sella del motorino.

Scandicci, via Donizetti. Alessia Bartalesi ha un casco che le nasconde la chioma fluente e gli scarponi, perché ha tanti chilometri da fare. È una ragazza alta, dai modi molto gentili. È diventata di ruolo un anno e mezzo fa, aprile 2021. Professione postina, come Mario Jimenez, il figlio del pescatore che consegnava le lettere a Neruda. Sono solo 18 mesi che lavora qui, ma devono conoscerla già quasi tutti, perché tanti stanno fuori, con le chiavi in mano, per aprirle il portone. Il cronista che la segue fatica un po' a capire e Mario dice che è per via dei citofoni, «che un mucchio di volte non funzionano 'sti maledetti». L'e-commerce e le nuove tecnologie hanno cambiato la figura del portalettere, perché è vero che online si possono mandare telegrammi e raccomandate o pagare i bollettini, però questo rito deve aver conservato ancora qualcosa di sacro, come se tutti noi aspettassimo il nostro Arcangelo con la buona novella.

## Racconti che legano

Alessia dice che adesso molte volte non sono buone notizie, «sono multe o bollette da pagare». Però arrivano anche pacchi, e non sono solo regali, sono come racconti che ti legano al mondo. Che poi è quello che fa il postino, anche adesso: è lui che unisce la nostra vita a quella degli altri. Sarà per questo che la signora Cangelosi appena la vede da lontano, si avvicina arrancando mentre sventola le chiavi: «Le apro io». Mentre entriamo, si gira verso Alessia: «Aspetto di sapere se c'è qualcosa per me». L'altra cosa che stupisce dei postini è che non hanno bisogno di controllare, e non si capisce come facciano. Sanno

già tutto: «Niente», risponde. E la signora «meno male», fa. «Ormai scrivere non mi scrive più nessuno. Arrivano solo soldi da pagare. Sono stata via un mese perché sono caduta e mi sono fatta male» (si tocca le spalle e il braccio). «Sono stata da mio figlio e sono tornata adesso». Ma se aveva questa paura di brutte notizie perché è così felice di vedere il postino? «Lei è brava, sa?». E quando uno è molto bravo, dentro di te sei convinto che possa portare solo cose buone. Così ad Alessia sorridono tutti. Anche il signore con i capelli bianchi che la chiama per strada. «Ha suonato al 38?». Sì, ha suonato, e lei sa già chi è il tipo e tira fuori una busta verde. Ahi ahi, una multa? «No, due», perché ne ha un'altra sotto. L'altro la prende con filosofia, sorride ancora. Poi Alessia tira fuori il suo palmare. Sul palmare ci fai la firma, ma anche un mucchio di altre cose, perché è dotato di un vero e proprio POS che consente di pagare i bollettini postali di qualsiasi utenza con inserimento manuale di tutti i riferimenti. Uno può pure ricaricare il cellulare tramite il portalettere, e in molte regioni italiane si poteva prenotare la vaccinazione anti-Covid sempre grazie al postino. Alla fine, c'è sempre un motivo se ti trattano bene. È che sei utile. Poi non sono sempre multe o cartelle di Equitalia, come per O. T., che risponde al citofono e si precipita sotto per mettere la firma sul palmare, dopo aver anche lui ossequiato con particolare gentilezza la portalettere. A volte sono pacchi, e in via Vivaldi Alessia ne ha due da consegnare a un tipo che non è in casa. E allora lei lo chiama al cellulare, perché sulla busta c'è il suo numero di telefono: «Ho due pacchi». «Arrivo subito, dimmi dove ti trovi». E dopo un po' arriva un tipo con il giubbotto del Team Yamaha che le fa un sorriso largo così: «Grazie».

## Il lavoro è cambiato

Una signora col cane apre il portone, facendola entrare, mentre dice «vieni amore». Un altro aspetta davanti a casa e chissà da



Alessia Bartalesi lavora presso il Centro di Distribuzione di Scandicci, alle porte di Firenze: in questa foto mentre consegna una copia del nostro magazine Postenews



Inquadra il QR code per leggere su [tgposte.poste.it](http://tgposte.poste.it) gli articoli di Pierangelo Sapegno



quanto tempo s'è fermato lì, vedendola arrivare da lontano col suo motorino e la tuta gialla: «Aprilo io, vai!». Poi gli chiede se c'è posta per lui. Alessia è una bella ragazza. E così gentile anche con i postini maschi? «No, con gli omini no», scherza il tipo. Un altro l'aspetta sulle scale: «No, Miserial! La solita multa». Oggi va così, più multe che pacchi. Ma il lavoro piace ad Alessia e ci teneva a farlo. Aveva cominciato col contratto a tempo determinato nel 2015. Due anni così, e dopo aveva lavorato altrove come hostess. Ma quando nell'aprile 2021 l'hanno richiamata, stavolta a tempo indeterminato, non ci ha pensato un attimo. Certo, il lavoro è cambiato. Clara Gamba, che ha compiuto la bellezza di 102 anni, faceva la postina a Nogara negli anni '60 quando scrivevamo ancora le lettere e la tv cominciava solo dopo le 5 della sera in bianco e nero. Ricorda che lei correva sopra la sua bici anche se c'era la neve e se faceva freddo come oggi, e «alcune persone mi invitavano in casa per riscaldarmi davanti alla stufa a legna. A volte nelle corti di campagna dei contadini mi regalavano un salame».

## La riconoscenza della gente

Clara andava sempre in bici a portare la posta, una bicicletta nera, con i borsoni di pelle ricolmi di corrispondenza sorretti a tracolla. La bicicletta non veniva mai data in dotazione: ogni dipendente doveva provvedere a spese sue ad acquistarne una bella robusta, o, come poi fece Clara negli ultimi anni di servizio, a comprare un motorino. Ricorda con orgoglio di essere caduta più volte, ma di non aver mai avuto un infortunio, «perché la posta andava consegnata ogni giorno. Quando bucavo una ruota, mi rivolgevo a degli amici che mi venivano a prendere e mi aiutavano. Non mi sono mai fermata». E Attilio Burato, che faceva il postino invece negli anni '80, a Montecchia, provincia di Verona, e alla bisogna pure a Roncà, all'inizio girava con un motorino che si era fatto dare in prestito per consegnare la posta e solo dopo comprò una Vespa. Dice che portava lui le pensioni a casa della gente perché gli avevano dato la delega. «Mi offrivano un caffè, un bicchiere di vino, e una signora anziana mi teneva lì a parlare e ripeteva sempre che mi ricordava nelle sue preghiere». Il primo Natale che si era presentato con le tredicesime, il paese lo aveva ricambiato regalando anche a lui: «Quasi tutti mi fecero gli auguri, porgendomi una busta con dentro mille lire. Quel mese guadagnai più di mance che di stipendio». Chissà se capiterà la stessa cosa anche ad Alessia.



## storia di copertina

Una rete multi-business, in grado di fornire servizi finanziari, assicurativi e di recapito

# Così l'ecosistema di Poste vince la sfida del mercato tra imprese e PA

La divisione MIPA è dedicata ai grandi clienti: ha raggiunto risultati record negli ultimi anni, generando ricavi sopra i 3 miliardi di euro e rispondendo ai cambiamenti di mercato e alle necessità del mondo che cambia

di ENRICO CELANI



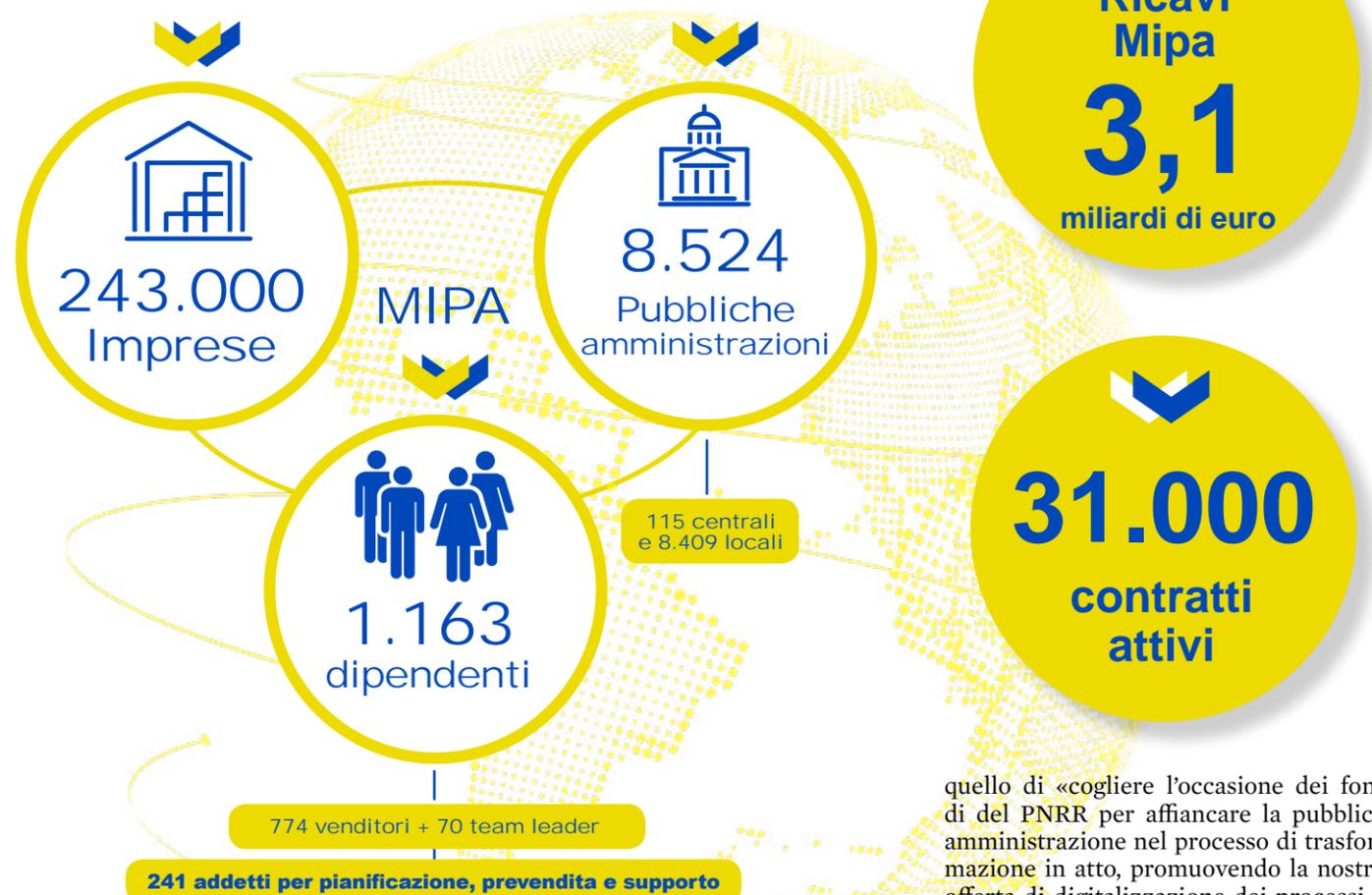
Poste Italiane è una realtà in continua evoluzione, al passo con i tempi in tutti i settori in cui si trova ad operare. Non stupisce quindi che MIPA, la divisione dedicata alle imprese e

alle pubbliche amministrazioni, abbia ottenuto risultati sorprendenti negli ultimi anni, rispondendo alle richieste del mercato e dei clienti. L'occasione per fare il punto sui risultati della divisione è stato un incontro in presenza, che ha visto l'intervento dell'Amministratore Delegato di Poste Italiane, Matteo Del Fante, durante il quale Guido Crozzoli, da gennaio 2022 alla guida della struttura, ha raccontato i risultati di MIPA e le sfide future. All'incontro sono intervenuti Marco Siracusano, Amministratore Delegato di PostePay Spa, Massimo Rosini, Responsabile PCL, e Luigi Migliaccio, Responsabile Customer Operations di DTO.

**Continua l'impegno per la prenotazione e il trasporto dei vaccini nelle Regioni**

### I numeri di MIPA

MIPA è una struttura che è cresciuta molto negli ultimi anni. Attualmente conta un organico di 1.163 dipendenti, distribuiti su tutto il territorio nazionale, di cui 774 venditori e 70 team leader: questo la rende la più grande rete commerciale business del Paese. Ogni venditore ha una media di circa 1.000 contatti l'anno e, attualmente, le imprese che si affidano a MIPA sono



243.000. Tra i clienti vi è anche un gran numero di Pubbliche Amministrazioni, ben 8.524, di cui 115 centrali e 8.409 locali. Gli oltre 31.000 contratti attivi generano, per MIPA, un ricavo di 3,1 miliardi di euro.

### Un servizio multi-business

MIPA può poi contare su una rete multi-business, in grado di fornire servizi di posta e comunicazione, corriere espresso e consegna pacchi. Inoltre, è possibile, per i clienti MIPA, accedere anche a prodotti finanziari e assicurativi. Grazie alla diversità dei servizi offerti, MIPA è stata in grado di partecipare, nel 2022, a più di 1.000 gare, con un win rate dell'80%. Il trucco è stato innovare l'offerta, unendo tutte le componenti di Poste. MIPA ha allargato sempre di più la propria rete di clienti. «Nel 2017 Amazon era il nostro principale cliente e rappresentava il 75% della quota mercato pacchi», spiega Crozzoli, mentre adesso sono stati raggiunti altri clienti, come Vinted, Zalando e altri, diluendo quindi la quota di mercato, tanto che oggi il colosso dell'e-commerce pesa circa il 45% sulle spedizioni. A continuare è anche l'impegno di Poste nell'ambito della Sanità, iniziato nel periodo della pandemia con il trasporto dei vaccini e le piattaforme messe a disposizione delle re-

gioni per la prenotazione e la registrazione delle somministrazioni. Tra le nuove gare vinte ve ne sono anche tre che valorizzeranno ancora meglio l'offerta nell'ambito sanitario con l'obiettivo di coniugare sia la logistica ospedaliera e del trasporto dei farmaci refrigerati, sia la logistica di prossimità e il contatto con i cittadini anche attraverso servizi ICT dedicati.

### Le sfide della digitalizzazione

Secondo il Responsabile di MIPA, nel futuro è necessario «essere vicini ai clienti per agevolarne la trasformazione digitale e anticiparne le esigenze al fine di inserirsi, valorizzando l'offerta di Poste, nella loro catena del valore. Per esempio, SPID viene visto come un semplice strumento per fare login ma in realtà, grazie alla possibilità di veicolare attributi associati all'identità, rappresenta l'autostrada per la trasformazione digitale del Sistema Paese e la semplificazione di tutti i processi pubblici e privati. L'importante, secondo Guido Crozzoli, è avere il coraggio di rispondere ai cambiamenti del mercato e credere che una sfida possa trasformarsi in un'opportunità. La digitalizzazione non riguarda solamente le persone fisiche o le aziende, ma anche le pubbliche amministrazioni: l'obiettivo deve essere

quello di «cogliere l'occasione dei fondi del PNRR per affiancare la pubblica amministrazione nel processo di trasformazione in atto, promuovendo la nostra offerta di digitalizzazione dei processi e cogliendo l'opportunità come quella del progetto Polis».

### Il futuro di MIPA

Guido Crozzoli individua anche alcune delle sfide che caratterizzeranno la futura attività di MIPA. Un campo in cui si continua a migliorare è quello dei sistemi



Un momento della convention di MIPA

di supporto alle vendite, sui quali si sta già lavorando per renderli «più veloci, efficaci e per arricchirli grazie a nuove funzionalità», con l'obiettivo di mettere a disposizione degli account tutto quello che è necessario per le attività quotidiane. Bisogna anche tener conto che il 2023 sarà sicuramente impegnativo, forse più di quest'anno e quindi, per avere successo, è necessario concentrarsi sugli indirizzi strategici, tra i quali vi è la necessità di aggredire gli spazi di mercato non presidiati, incrementare il numero di clienti attivi, ma allo stesso tempo, presidiare i clienti in rischio di abbandono; in generale bisogna sviluppare una visione complessiva di quelle che sono le nuove esigenze dei clienti.

### Una trasformazione di successo

MIPA sta cambiando, così come tutto il mondo di Poste Italiane. Massimo Rosini, Responsabile Posta Comunicazione e Logistica, specifica però: «La trasformazione non è automaticamente sinonimo di successo», anzi bisogna saperla guidare, affinché sia una trasformazione di successo. La trasformazione di Poste è di successo «perché il cambiamento è continuativo ed è di tutti». In un'azienda grande, infatti, tutti devono muoversi per il cambiamento: «Se MIPA cresce – spiega l'AD – ma PCL rimane indietro, o viceversa, non si possono raccogliere i risultati». La prima chiave per un cambiamento di successo è ascoltare i clienti, anzi «cambiare e saper offrire cose diverse è una necessità per sopravvivere». Un cambiamento di successo, per esempio, si è avuto nel mondo dell'e-commerce, con la velocizzazione dei resi del B2C: «Adesso i resi vengono fatti senza carta e penna, basta un QR code per riconsegnare direttamente la merce da casa o in uno dei punti messi a disposizione».

### Un lavoro di sistema

MIPA non lavora da sola per la crescita di Poste Italiane, ma collabora, in un'ottica di sistema, con il resto del gruppo. Marco Siracusano, Amministratore Delegato di PostePay Spa, nel corso dell'incontro ha infatti sottolineato come la forza di Poste «sia proprio quella di fornire ad ogni cliente la sua piattaforma»: si tratta di una piattaforma «estremamente dinamica, che può contare sugli asset tradizionali del gruppo e che si arricchisce di tasselli provenienti da tutti i mondi, da quello della corrispondenza a quello dei pagamenti». Insomma, secondo Siracusano, Poste negli ultimi anni ha cercato, specialmente nel mondo dei pagamenti, «di cambiare la metrica dell'offerta», attraverso un cambio culturale. Per l'AD di PostePay «uno dei successi maggiori di Poste, negli ultimi anni, è stato quello di garantire la massima coerenza tra l'evoluzione dell'offerta e l'evoluzione dei modelli di servizio».



## LA SOCIETÀ CONTROLLATA DI POSTE

# Business communication integrata con il “cassetto” per i consumatori: la rivoluzione digitale di Postel

Con i suoi servizi e i suoi archivi accompagna nella transizione in atto 4.000 imprese, senza dimenticare la possibilità di offrire una fruizione multicanale ai destinatari finali

Immaginiamo di cavalcare un'onda: stare davanti potrebbe non bastare. Per evitare di essere travolti, per mantenere il giusto posizionamento, occorre anticiparla, cogliere minuziosamente la direzione in cui si sta andando. Ha usato questa metafora, l'Amministratore Delegato di Postel, Giovanni Fantasia, per spiegare la trasformazione digitale. In occasione dell'ultima convention della società controllata di Poste Italiane, nel corso della quale è intervenuto il Condirettore Generale Giuseppe Lasco, sono stati ricordati i numeri della società che gestisce oggi un miliardo di documenti cartacei, due miliardi di documenti elettronici e che può vantare 4.000 imprese nel proprio portafoglio. Con tre sedi (Roma, Milano e Genova), quattro stabilimenti (Melzo, Pomezia, Genova e Verona), cinque siti di archiviazione fisica (Gorgonzola, Sommacampagna, Scanzano, Bastia Umbra e Avezzano), Postel è oggi la principale realtà nel mondo della business communication “ibrida”, stampa e invio multicanale, integrata con servizi di Gestione Elettronica Documentale, innovativo e sempre più green, al servizio delle imprese e degli italiani.

### Nuovi paradigmi

Ed è per questo che l'Ad Fantasia ha sottolineato come i nuovi paradigmi creati dall'evoluzione tecnologica stiano trasformando il mercato e i modelli di business e come Postel si sia impegnata nella reingegnerizzazione dei processi industriali, nell'efficienza e nella riduzione degli sprechi. «Stiamo sviluppando una piattaforma integrata di comunicazione multicanale e pagamenti – sottolinea Fantasia – Se non diamo un servizio di valore a chi riceve le comunicazioni il nostro servizio è a metà. Stiamo quindi lavorando a un modello di business B2B2C che permetta di creare un collegamento verso i destinatari finali con un cassetto di-

digitale del consumer per fare in modo che lì arrivino tutte le comunicazioni». Una trasformazione, secondo l'Ad di Postel, molto simile a quella avvenuta negli ultimi anni nell'editoria, indotta dal digitale, dove si è passati da un prodotto - il giornale - che veniva venduto nelle edicole in formato cartaceo - a un mezzo (media) che permette una fruizione omnicanale: «Il mercato – ha osservato Fantasia – conosce Postel come una realtà importante nella stampa ma è importante sottolineare che a monte c'è la distribuzione dei flussi digitali alla base della produzione dei documenti da stampare e recapitare o da inviare in digitale ovvero in modalità multicanale». Postel stampa oltre il 60% di quello che Poste recapita, un totale 1,7 miliardi di fogli, ma negli anni ha posto le basi per diventare leader di mercato anche nella dematerializzazione e nella conservazione in digitale dei documenti. «Il tema tecnologico – sottolinea ancora Fantasia – è un fattore chiave nel percorso di supporto alle aziende italiane nella transizione verso il digitale».

### Le parole di Lasco

Un percorso sostenuto dalla capogruppo, come sottolineato dalla presenza del Condirettore Generale Giuseppe Lasco all'incontro di Postel: «Sono qui per testimoniare l'attenzione assoluta che l'Azienda ha nei confronti di una società controllata e storica e sono qui per rafforzare la consapevolezza di far parte oggi di un grande gruppo internazionale. Siamo considerati a giusta ragione la migliore Azienda del Paese. In questo nuovo corso – ha ricordato Lasco – il management ha saputo mettere a frutto le potenzialità infinite di questo Gruppo: siamo partiti con delle difficoltà ma nel mondo della logistica, che vi riguarda direttamente e indirettamente, è stato fatto il maggiore sforzo e sono stati ottenuti i maggiori successi dal pun-

to di vista sia applicativo sia operativo». Il Condirettore Generale ha osservato come la trasformazione e gli investimenti strategici infrastrutturali abbiano fatto sì che Poste si possa oggi sedere al tavolo dei top player internazionali, come Amazon.

### Sotto i riflettori

Lasco ha ricordato che una realtà come Poste si trova permanentemente sotto i riflettori per i servizi sensibili che eroga e che l'elemento reputazionale è quindi fondamentale anche per il business. «Il nostro brand – ha sottolineato il Condirettore Generale – vale il 134% in più rispetto a cinque anni fa e questo deve costituire un orgoglio per tutti. Abbiamo una percentuale crescente di attenzione dei giovani laureati che vogliono venire a lavorare con noi. Abbiamo fatto passi da gigante e sotto l'aspetto istituzionale abbiamo un trend di attenzione assoluta. Non c'è progetto per il Sistema Paese in cui non siamo coinvolti. Ogni nostro comportamento, e delle nostre società controllate, costruisce un prodotto di positività di business per il nostro Gruppo. Siamo un'Azienda sostenibile - ha aggiunto - presente negli indici internazionali più quotati a livello mondiale nella sostenibilità. Dobbiamo continuare così, i risultati finanziari sono sotto gli occhi di tutti».

### I clienti principali

Ecco alcuni dei principali clienti di diversi ambiti, che hanno stabilito un rapporto di piena soddisfazione con Postel: MMB Software srl, Dedagroup spa, Cattolica Assicurazioni, Fastweb, Fratelli Carli S.p.A., Amplifon Italia S.p.A., TIM, Enel, Acqualatina, Umbraacque, Acea, ATO5, GEDI, Unicoop Firenze, AMA, INPS, ASL Teramo, Consorzio Bonifica Marche, Ater Roma, Ausl Reggio Emilia, Regione Lombardia, ENAIP, Hello Fresh, Brianza Acque, ASL Caserta, Regione Puglia.



## storia di copertina

Le esperienze di successo avviate con imprese e Pubbliche Amministrazioni

# Ecco come nasce l'offerta per i nostri grandi clienti

Dai colossi dell'e-commerce ai principali player del mondo assicurativo fino alla PA: tra le caratteristiche più apprezzate dell'offerta di Poste c'è la capacità di costruire soluzioni su misura per ogni tipo di esigenza e di accompagnare il business delle aziende e le necessità dei cittadini

Forte di una rete di 844 venditori e team leader, la divisione MIPA di Poste Italiane, dedicata alle esigenze di imprese e pubbliche amministrazioni, è in grado di fornire soluzioni su misura in ambito postale, pacchi e finanziario. La capacità di "cucire addosso" al cliente un'offerta integrata è uno degli aspetti più apprezzati da parte delle aziende e degli enti pubblici, centrali e locali, che si rivolgono a Poste Italiane per fornire i propri servizi a clienti e cittadini garantendo anche a loro un livello elevato di soddisfazione. Gli oltre 3 miliardi di ricavi totali sono per il 43% realizzati in ambito postale e comunicazione, per il 37% in ambito pacchi e per il restante 20% in ambito finanziario e assicurativo: una distribuzione quantitativa che, sommata all'analisi qualitativa delle esperienze di successo che Postenews ha raccolto e selezionato per dare ai lettori una fotografia rappresentativa delle aziende e delle PA che figurano tra i nostri clienti, restituiscono un quadro completo di quello che oggi privato e pubblico ci chiedono e di quello che noi siamo in grado di fare per le esigenze di soggetti che operano in diversi settori. Dalle consegne fondamentali per l'e-commerce personalizzato di Bricofer e Zalando alla dematerializzazione della corrispondenza in ingresso e dei documenti per Generali Italia, fino ai servizi offerti ai Vigili del fuoco, tramite il Ministero dell'Interno, alla Protezione Civile e al Tribunale di Livorno, Poste Italiane viene interpellata per i suoi punti di forza di sempre: l'affidabilità, la capacità di innovare e di disegnare soluzioni su misura per i clienti di ogni ambito e dimensione.



**Numero di contatti commerciali**  
**845.000**

Ricavi totali oltre 3 miliardi

37%

Nel grafico, la divisione dei ricavi totali di MIPA, che ammontano a 3,1 miliardi

43%

20%

■ Ambito postale ■ Ambito pacchi ■ Ambito finanziario

### Bricofer

#### E-commerce: bricolage e arredi a destinazione con la rete di Poste

Il Bricofer Group rappresenta ormai un'eccellenza nel campo delle ferramenta. Per il suo e-commerce, il gruppo ha deciso di guardare a Poste Italiane, affidandole la gestione di oltre 300.000 spedizioni per un valore di circa 1 milione di euro annuo.

##### La storia di Bricofer

La nascita di Bricofer è avvenuta nel 1979, anno in cui è stato aperto il negozio di ferramenta a Roma, primo della catena. Nel 1987, per andare incontro alle crescenti richieste del settore, l'azienda decide di dar vita a un gruppo d'acquisto composto da dettaglianti il quale, grazie alla sua struttura di grossista atipico, diviene in grado di spuntare condizioni estremamente vantaggiose presso i fornitori. La svolta decisiva giunge nel 1989, quando viene creata e sviluppata una rete distributiva propria formata da punti vendita a gestione diretta

e punti vendita in franchising. Adesso il gruppo guarda al futuro, attraverso l'implementazione dell'e-commerce. Bricofer Group ha voluto affidarsi a Poste in seguito a una trattativa strutturata su un unico impianto contrattuale, in grado di gestire tutte le aziende del gruppo attraverso un unico canale e-commerce. Attraverso la Rete Punto Poste, bricolage, arredamenti per giardino e per ufficio arrivano ai clienti in modo affidabile e puntuale. La relazione in ambito servizi finanziari con il Gruppo Bricofer si avvia dal 2020 divenendo correntista e si consolida con la trattativa Acquiring. Da gennaio '22 il Servizio Pos diviene operativo su tutti i 70 punti vendita diretti Bricofer e Ottimax. I valori del gruppo Bricofer si sposano poi con quelli di Poste Italiane: il gruppo ha trovato in Poste passione, responsabilità, disponibilità, determinazione, e professionalità.



## Generali

## Un impegno comune per la dematerializzazione dei documenti



Una collaborazione di successo è quella con il Gruppo Generali, che si è affidata a Poste Italiane per curare diversi aspetti del proprio lavoro.

**I servizi di Poste**

Poste Italiane gestisce oltre il 99% degli invii di corrispondenza e oltre il 50% di invii veloci con corriere di Generali. Inoltre, l'Azienda gestisce anche la corrispondenza in uscita con Pick up e Posta Easy di tutte le sedi di Direzione in Italia, delle sedi di Liquidazione Danni e di tutte le sedi di Alleanza Assicurazioni.

**Non solo corrispondenza**

Generali non si affida a Poste solamente per la gestione della corrispondenza. Vengono utilizzati anche i servizi BancoPosta: sia per la gestione degli incassi, attivando per le direzioni e per tutta la rete di acquiring fisico ed e-commerce, sia per i pagamenti da parte dei clienti finali sia degli agenti sul territorio. È stato anche sottoscritto un accordo con l'Ufficio Acquisti del Gruppo Generali per la dematerializzazione della corrispondenza in ingresso e dei documenti,

quest'ultima implementata in maniera rilevante nel periodo di lockdown per garantire la Business Continuity. Tutta la corrispondenza, raccolta o presso i vari CD coinvolti, o direttamente da Generali, viene dematerializzata e indicizzata da Postel, mentre i documenti fisici vengono inoltrati agli archivi centralizzati di Generali. L'obiettivo è accelerare le lavorazioni della corrispondenza e il relativo controllo, tracciando ogni passaggio nei vari stati di avanzamento del processo, anche attraverso una piattaforma web sviluppata da Postel per la gestione, il monitoraggio e il reporting del processo.

**Il futuro della partnership**

L'attivazione del servizio e l'ottimo risultato raggiunto, grazie anche al "certosino" lavoro che viene svolto dagli operatori dell'Isola Digitale di Venezia, hanno permesso di aprire un ulteriore tavolo di lavoro per la dematerializzazione della documentazione per tutta la rete di Generali Italia, alla quale da gennaio 2023 si aggiungerà tutta la rete Ex Cattolica.

## Zalando

## «Grazie a Poste portiamo i camerini nelle case dei nostri clienti»



MIPA, la divisione dedicata alle imprese e alle pubbliche amministrazioni di Poste Italiane, ha contribuito alla crescita dell'azienda, grazie anche a partnership molto importanti. Una di queste è quella avviata con successo insieme a Zalando, la società tedesca leader globale nella vendita di capi d'abbigliamento.

**Zalando e Poste**

La partnership nasce nel 2017 a seguito dell'aggiudicazione di un tender emesso da Zalando per l'Italia. Dopo una fase di start up del rapporto i volumi hanno cominciato rapidamente a crescere sia per la capacità di Poste di offrire soluzioni per ogni esigenza del cliente sia per il rapporto di fiducia instaurato tra il team di vendita ed il cliente.

**Il percorso delle due aziende**

Sono stati diversi i momenti chiave che hanno consolidato il rapporto di Zalando con Poste. Due anni dopo la nascita della partnership, nel giugno 2019, è stata attivata la soluzione Reverse: si tratta della capacità di offrire una soluzione one shot che permette, con la stessa

lettera di vettura, accesso ai servizi di trasporto e consegna; la soluzione si è rivelata vincente per Zalando, che ha deciso di affidare la gestione di questa opzione quasi in toto a Poste. Centrale, per Zalando, è offrire al cliente soluzioni di consegna personalizzate per i propri e-shopper: per questo, a partire dal luglio 2020, l'azienda si è affidata all'intera Rete Punto Poste, avendo così accesso a oltre 25.000 punti di consegna. Infine, a ottobre 2021 Zalando e Poste hanno attivato insieme il programma Connected Retail, che consente a dei negozi fisici di esporre la propria merce sul market place Zalando, per poi spedirli tramite Poste.

**Cosa dice Zalando**

«Siamo felici di collaborare con un operatore importante come Poste Italiane» sostiene Riccardo Vola, Director of Southern Europe di Zalando. «Con l'offerta di questa soluzione aggiuntiva e flessibile di gestione dei resi, stiamo facendo un altro passo avanti nel portare i camerini nelle case dei nostri clienti italiani, con l'obiettivo finale di diventare il "Punto di Partenza per la Moda"».

## Philip Morris

## Offerte su misura per costruire insieme una svolta responsabile



Il motivo per cui tante aziende si affidano alla divisione MIPA e a Poste Italiane è dovuto alla capacità della nostra azienda di adattare la propria offerta alle necessità che, di volta in volta, vengono espresse dai clienti. È proprio questa capacità di offrire soluzioni su misura che ha permesso a Poste Italiane di aggiudicarsi la gara di Philip Morris per le spedizioni e-commerce, dal valore di 3,5 milioni di euro all'anno.

**Gli obiettivi di Philip Morris**

Da qualche tempo a questa parte l'azienda statunitense sta cercando di eliminare completamente la commercializzazione di sigarette, affidandosi a prodotti innovativi e senza combustione. Proprio per questo motivo, nel 2015, ha lanciato il dispositivo IQOS, basato sul riscaldamento del tabacco senza produzione di fumo. La gara della multinazionale, lanciata nel 2021, prevede appunto la consegna in Italia, rigorosamente ad adulti fumatori, di IQOS e sigarette elettroniche VEEV, oltre agli accessori e ai vari componenti. Per Philip Morris era importante trovare un fornitore affidabile che, oltre alla consegna dei prodotti, garantisse il rispetto degli obblighi sulla verifica della maggiore

età dei destinatari degli stessi. Il corriere, quindi, doveva assumersi la responsabilità di consegnare i prodotti solo a persone maggiorenni. Inoltre, il colosso statunitense chiedeva anche la possibilità di offrire servizi aggiuntivi di consegna: su appuntamento, al piano, nella giornata di sabato, di sera, in time definite, in same day o con la possibilità di consegnare ed effettuare il ritiro contestuale di una spedizione di ritorno, oltre a spedizioni di resi da parte dei loro destinatari. Tutte caratteristiche che fanno parte dell'offerta di Poste Italiane e della sua capacità di andare incontro a ogni esigenza di recapito e di ritiro.

**La verifica dell'età**

Poste Italiane, con PDB Now, possedeva già tutte le caratteristiche richieste per partecipare alla gara, ad eccezione della verifica della maggiore età. Si è quindi deciso di implementare l'accessorio "Age Verification", punto di forza per l'aggiudicazione. Questa nuova funzionalità potrà ovviamente essere utilizzata anche in futuro, creando un valore aggiunto per altri clienti potenziali.

## American Express

## Soluzioni integrate per consegnare carte e comunicazioni



Sono diversi i segreti del successo di Poste Italiane. Uno di questi è l'attenzione per i grandi clienti che decidono di affidarsi all'azienda per portare avanti le proprie attività quotidiane. Tra questi spicca American Express, primo cliente di Poste Italiane per fatturato generato dalla Raccomandata Business 1, gestito in ambito MIPA - Area Centro SUD.

**Le esigenze di American Express**

Poste Italiane si è aggiudicata la Gara Global indetta dalla società finanziaria americana, riuscendo a garantire un servizio adeguato alle esigenze del colosso. American Express cercava un partner in grado di garantire il servizio di recapito delle carte di credito in Italia tramite un servizio di consegna in 24 ore, oltre all'invio delle comunicazioni urgenti ai clienti finali. Per migliorare

l'esperienza del cliente finale, la gara prevedeva anche la presenza di un servizio di consegna delle carte attraverso una piattaforma digitale (H2H) per garantire una gestione end to end, dall'acquisizione dei flussi di stampa alla rendicontazione del recapito.

**Il successo di Poste Italiane**

Nonostante la presenza di una pluralità di competitor, Poste Italiane è riuscita a fornire la soluzione integrata che meglio andasse incontro alle esigenze del cliente. A garantire il successo è stato il gioco di squadra: il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali ha infatti permesso di definire un'offerta in grado di ricoprire tutti i requisiti della gara.

## Iren

## «Lavorare con Poste è uno stimolo continuo a innovare»



Iren, una delle più importanti multiutility italiane, attiva in numerosi settori tra cui l'energia elettrica, il gas, i servizi idrici integrati, l'ambiente, si è affidata con successo a Poste Italiane dal 2020. La società opera principalmente nel nord Italia, anche se grazie alle sue acquisizioni sta ampliando il suo territorio di riferimento; ad oggi conta oltre 2 milioni di clienti nel solo settore energetico, e quasi 3 milioni nel ciclo idrico.

**La "prova" di Poste**

Iren ha iniziato a collaborare con Poste Italiane nel 2020, affidando all'azienda il servizio di recapito di una piccola quota di fatturazione, testando l'affidabilità. Grazie a una gestione attenta, garantita da un account esperto del canale TOP Business, a un canale di assistenza dedicata e a un servizio impeccabile, Poste è riuscita a guadagnare la fiducia di Iren. Dopo circa un anno di collaborazione, infatti, le due realtà hanno siglato un accordo quadriennale con il quale è stata affidata a Poste la gestione di tutto il recapito sul territorio nazionale. L'accordo, raggiunto a valle dell'acquisizione da parte di Poste di Nexive, rappresenta una grande sfida per l'azienda: circa 1,4 milioni di invii al mese, con la necessità,

per Iren, di mantenere gli impegni del piano industriale verso i propri clienti finali. Poste, dall'inizio del 2022, è riuscita a rispondere alle richieste della multiutility con un mix di prodotti e servizi: per il recapito delle fatture è stato offerto un servizio di corrispondenza indescritta tracciata, mentre, per il recapito a firma, il servizio di raccomandata market. Per quanto riguarda poi le esigenze di Iren in termini di consultazione degli esiti, Poste ha messo a disposizione una soluzione personalizzata del portale di rendicontazione, attualmente in fase di test, ideata dopo una serie di incontri personalizzati.

**Un partner consolidato**

Uno dei principali interlocutori in Iren di Poste Italiane è Maria Greco, Direttore Customer Operations Iren Mercato dal 2015. Greco descrive Poste come «un partner consolidato che, attraverso la sua rete capillare di punti sul territorio, ci consente di raggiungere i nostri clienti con puntualità grazie alle buone performance sul recapito. Lavorare con un partner come Poste significa anche essere soggetti a continui stimoli e sperimentare servizi innovativi per i nostri clienti che coniugano fisico e digitale».

## Snai

## Snaitech: Poste al servizio del gioco legale



Snaitech s.p.a, una delle principali concessionarie di giochi autorizzati in Italia, si è recentemente affidata ai servizi di Poste Italiane per migliorare l'esperienza offerta ai propri clienti. Snaitech s.p.a è uno dei più importanti concessionari per la gestione dei giochi autorizzati in Italia. Grazie a una tecnologia multichannel, Snaitech offre agli italiani da anni ogni tipo di esperienza di gioco, virtuale e no: scommesse, virtual sports, videolottery, new slot, giochi online e mobile, e-sports e, infine, concorsi a pronostico. La società offre ai clienti i propri servizi sia tramite la propria rete di punti vendita, presenti in tutto il territorio nazionale, sia online.

**L'accordo tra Poste e Snaitech**

La società si è affidata a Poste a partire dal 2022. All'inizio dell'anno, infatti, Snaitech, dopo un'importante trattativa, ha stretto un accordo che riguarda l'ambito finanziario, ed è dedicato al settore betting: Poste si occupa infatti della gestione delle ricariche e dei prelievi delle carte agganciate ai Conti Gioco Snaitech, attraverso i Servizi online Bottone Postepay e Ricarica Postepay Real Time. L'accordo si è rivelato vantaggioso per entrambi i soggetti coinvolti, dal momento che Snaitech, in pochi mesi, si è collocata tra i Top Player Acquiring di

Poste, con oltre 100 milioni di euro annui di transato e oltre 600mila ricariche annue delle varie carte PostePay. Alessandro Graziosi, Direttore BU Digital, dichiara: «Siamo molto contenti di avere attivato con Poste Italiane i Servizi VPOS, offrendo ai clienti una UX avanzata e affiancando il gateway proprietario di Poste Italiane, il metodo di ricarica/prelievo di gran lunga più utilizzato dalla nostra Customer Base, agli altri metodi presenti. La partnership con Poste Italiane si è rafforzata anche grazie all'attività di facilitatore che Poste ha svolto con AGID, che ci ha permesso di utilizzare lo SPID come metodo di registrazione, semplificando notevolmente le attività che il cliente deve svolgere, e incrementando quindi il tasso di conversione da registrati a depositanti/transanti, uno dei KPIs fondamentali del nostro business. La collaborazione si è estesa all'ambito retail, attraverso il servizio di cessione dei crediti, e all'installazione, a breve, di un ATM Postamat all'interno dell'area proprietaria dell'Ippodromo Snai San Siro che vanta un'elevata pedonabilità grazie non solo agli eventi ippici che vi hanno luogo, ma anche grazie a tutta la serie di attività di spettacolo ed eventi. Grazie all'ottimo supporto guarderemo con attenzione a ogni nuova opportunità che consolidi ancor di più la proficua collaborazione fra le due aziende».

## Autolinee Toscane

## Ottime relazioni "certificate" dagli sconti sul trasporto pubblico



Poste Italiane ha una forte presenza sul territorio, e questo, unito alle relazioni personali e professionali delle persone di Poste, è un valore aggiunto per l'azienda. Questa caratteristica è fondamentale nel rapporto con i clienti, come dimostra anche il rapporto consolidato con Autolinee Toscane S.p.A.

**I numeri**

Autolinee Toscane è un'azienda composta da oltre 5mila dipendenti, controllata al 100% da RATP Dev Italia, società del Gruppo RATP, uno dei principali operatori di trasporto al mondo. RATP conta 64 mila dipendenti, opera in 14 paesi, quattro continenti, e gestisce otto modalità di trasporto, con un fatturato di circa 5,8 miliardi di euro. Nel 2007 Ratp Dev ha acquisito Florentiabus, da subito rinominata Autolinee Toscane, per gestire il servizio di TPL di alcune tratte regionali. A seguito dell'assegnazione della gara indetta dalla Regione Toscana, Autolinee Toscane gestisce il trasporto pubblico locale di tutta la Regione, sostituendo le precedenti 22 società che gestivano il TPL sul territorio e acquisendo i loro mezzi e il loro personale.

**Il rapporto con Poste**

Autolinee Toscane si è avvicinata a Poste Italiane per poter rispondere a delle esigenze specifiche: gestire al meglio i solleciti di pagamento delle multe effettuate a bordo dei mezzi del trasporto pubblico e gestire la corrispondenza ordinaria inviata dagli uffici. Grazie ai rapporti già esistenti di Poste Italiane con alcune società acquisite da Autolinee, le relazioni sono state subito buone: Autolinee Toscane ha infatti sottoscritto con Poste Italiane un contratto di servizio integrato, oltre a "Salva e Invia" e "Affrancaposta"; contestualmente è stato attivato un conto corrente Affari per l'incasso delle multe tramite bollettino postale.

**Autolinee Toscane**

Gli ottimi rapporti tra le due aziende hanno portato anche a un accordo per l'acquisto di abbonamenti di Autolinee Toscane a tariffe e condizioni agevolate per i dipendenti di Poste italiane. Una testimonianza di come l'offerta dell'azienda sia apprezzata e di quanto sia importante poter contare su una partnership a tutto tondo.

## Farmaè

## Un milione di invii di farmaci l'anno con il servizio "Scegli Tu"



Tra i tanti beni che Poste Italiane consegna agli italiani quotidianamente vi sono anche i farmaci. Tra i clienti storici dell'azienda vi è infatti anche Farmaè Spa, capogruppo di Farmaè Group (Farmae - Amica Farmacia - Farma Europe - Sanort - Bautyè), leader in Italia per la vendita online di farmaci senza obbligo di prescrizione e OTC.

**I servizi di Farmaè**

Farmaè è nata a Viareggio nel 2014, è quotata in Borsa dal 2019 e ad oggi riesce a gestire oltre 2 milioni di ordini online all'anno per un volume d'affari che supera i 100 milioni di euro. Si tratta quindi di una delle aziende più importanti per quanto riguarda la vendita di prodotti farmaceutici online e, per questo, necessita di un servizio di consegna che sia puntuale e che riesca anche a garantire la sicurezza dei prodotti.

**Poste e i suoi servizi**

Uno dei principali riferimenti di Farmaè per il servizio di consegna dei prodotti a casa del cliente è, da sempre, Poste Italiane. Ad oggi, sono affidati a Poste spedizioni che superano il milione di invii annui. Nel corso

degli anni, il rapporto tra Poste e Farmaè si è sviluppato, diventando una vera e propria partnership strategica e consulenziale, con la proposizione delle soluzioni più innovative per gestire le consegne degli ordini online degli e-shopper. Dal 2022 Farmaè ha infatti abbandonato il vecchio prodotto SDA Extralarge per passare al nuovo Poste Delivery Business, grazie alla mediazione di Mipa.

**Poste Delivery Business**

Ad oggi Farmaè sfrutta tutta la potenza del nuovo servizio e consente ai suoi clienti di ricevere entro 24/48 ore i loro ordini secondo la modalità che preferiscono, grazie anche al servizio Scegli Tu: a casa con il servizio di Home Delivery o in uno dei 25.000 punti di ritiro che la rete di Poste garantisce su tutto il territorio nazionale. Inoltre, da qualche mese viene garantito anche il servizio Poste Delivery Now, per consentire ai clienti che ne hanno necessità di personalizzare la consegna, programmando sia giorno che fascia oraria per avere il controllo completo della fase di consegna.

Per la Pa un sostegno logistico e organizzativo

# Impegno sociale e sicurezza: Poste al fianco delle istituzioni

L'emergenza dei profughi ucraini ha messo in moto la macchina degli aiuti: abbiamo coadiuvato Vigili del Fuoco e Protezione Civile



L'impegno della Divisione Mipa di Poste Italiane si divide tra Aziende, clienti premium e pubblica amministrazione. Come dimostrato ampiamente nel corso della pandemia, con la consegna dei vaccini e la piattaforma per la prenotazione dei vaccini, Poste sa essere un valido partner per la collaborazione con le istituzioni.

## La consegna dei sacchi a pelo

Poste Italiane è oggi in prima linea anche nella crisi umanitaria scoppiata a causa della guerra in Ucraina. Un esempio è la collaborazione con il Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Ministero dell'Interno. I Vigili del Fuoco si sono rivolti a Poste per consegnare tutti i dispositivi di protezione individuale presso i vari dipartimenti presenti sul territorio nazionale. Partendo dal magazzino SDA di Gorgonzola, in provincia di Milano, dove erano conservati i bancali contenenti i dispositivi, Poste Italiane ha consegnato quanto richiesto in ogni sede indicata dal Dipartimento dei Vigili. La velocità e la cura di Poste sono state apprezzate dai Vigili del Fuoco, tanto che il Ministero dell'Interno ha deciso di coinvolgere Poste sul progetto "Aiuti Umanitari" per l'Ucraina. I Vigili del Fuoco avevano infatti necessità di inviare 500 sacchi a pelo destinati ai profughi ucraini, accolti in Lettonia, e due rilevatori di radiazioni presso le ambasciate di Praga e Cracovia, utili in caso di esposizione della popolazione a radiazioni.

## Con la Protezione Civile

Anche la Protezione Civile ha chiesto un supporto alla nostra Azienda per poter erogare correttamente un contributo di sostentamento per i profughi: si tratta di una misura che viene erogata direttamente a favore della persona beneficiaria, per un massimo di tre mesi e per un importo totale di 1.200 euro. La Protezione Civile cercava sicurezza nell'erogazione del contributo, oltre a una rendicontazione puntuale. Poste Italiane ha garantito, attraverso la sinergia di BP, MP, MIPA e DTO e con la collaborazione di PostePay, una soluzione adeguata, basata sul prodotto Bondom. L'ideazione del processo in condivisione con la Protezione Civile e il continuo e costante allineamento tra tutte le strutture aziendali ha permesso di attivare l'erogazione del contributo in tempi strettissimi, tanto che il primo pagamento è avvenuto a fine

maggio, mentre l'ingaggio di Poste in aprile. Inoltre, sono state risolte tempestivamente tutte le problematiche presentate, legate al codice fiscale e al cirillico, che hanno creato non poche difficoltà. Ad oggi sono stati effettuati oltre 140.000 pagamenti a favore di oltre 30.000 rifugiati. Il servizio prevede l'utilizzo di un Conto Corrente Postale di Servizio di Poste, dove vengono erogate le somme del contributo. Per farlo si utilizza il Bonifico Domiciliato, con un contestuale invio di un SMS al beneficiario: all'interno di questo SMS - scritto in italiano, inglese e ucraino - viene comunicata la disponibilità della somma presso gli Uffici Postali dove potrà essere riscossa in contanti.

## L'impegno per i Comuni

Importante anche il ruolo di Poste nel funzionamento della macchina burocratica delle amministrazioni locali. Con oltre 150.000 abitanti, Livorno è la terza città più popolosa della Toscana, dopo Firenze e Prato. Da qualche tempo Poste è un alleato importante della Polizia Municipale, collaborando nella notifica degli atti giudiziari. Il comando di Polizia Municipale della città, grazie al rapporto di fiducia sviluppatosi nel tempo, ha allargato le attività delegate all'azienda con grande soddisfazione. Inizialmente, il Comune aveva necessità di affidare, con una procedura aperta, il servizio di notificazione degli atti giudiziari a valle della liberalizzazione del mercato. La gara bandita nel corso del 2021 e dalla durata di quattro anni è stata aggiudicata da Poste Italiane nel novembre dello scorso anno. Poste è riuscita a garantire un incremento della qualità complessiva del servizio di recapito, portando il comando ad attivare un tavolo: lo scopo del tavolo è quello di valutare l'opportunità di effettuare la consegna in città dei verbali, utilizzando l'atto giudiziario e sostituendo la notifica con messo fino ad allora appaltata ad un soggetto esterno. Per coprire tutto il processo e la catena del valore del comando, Poste sta quindi attivando il servizio di notifica con messo. L'obiettivo è quello di massimizzare il numero di verbali recapitati, sfruttando anche le prerogative che il Codice di procedura civile assegna al messo stesso. Questo nuovo contratto consoliderà ulteriormente il rapporto di fiducia e la collaborazione tra le due realtà, sfruttando appieno gli asset e la capillarità dell'azienda.



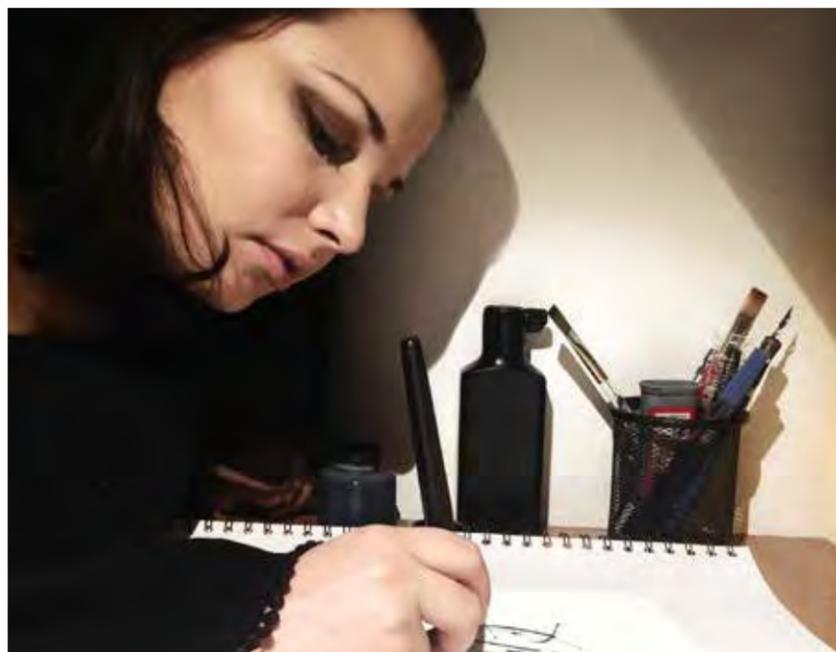
L'opera dedicata alla customer experience esposta a "Poste Storie"

CHIARARIVA, L'ARTISTA DELL'OPERA IN COPERTINA

## «Tradizione e continuità per dare valore alle parole»

L'artista Chiara Riva si è dedicata al tema della customer experience: la sua opera, come avrete notato, è la cover del numero che avete tra le mani, che vede appunto il cliente come argomento portante, ed esposta alla mostra interattiva "Poste Storie", ospitata nello storico Ufficio Postale di Piazza San Silvestro a Roma. Chiara Riva è tra gli otto artisti contemporanei chiamati a interpretare i valori strategici dell'Azienda, offrendone un'interpretazione nuova e personale attraverso linguaggi visivi differenti, all'interno dell'Area dei Valori, curata da Renato Fontana. Postenews ha parlato con Chiara Riva dell'esperienza di Poste Storie e del concept che l'ha guidata in questa opera artistica. «Mi ha molto emozionato la possibilità di partecipare a questo progetto e ringrazio Renato Fontana per avermi dato questa chance - spiega - Inizialmente ero un po' un'anomalia, perché rispetto ad altri partecipanti, che sono soprattutto artisti, io mi occupo di lettering e calligrafia. Questa diversità però l'ho vista come un vantaggio, perché avevo la possibilità di trasmettere concetti

in modo diverso e di arrivare a un livello emozionale, tramite le parole e al modo in cui sono scritte». Il contributo di Chiara Riva è stato come far lavorare insieme le parole, interpretandole. «L'idea era riuscire a far vivere in un unico quadro concetti diversi, dando valore a ogni singola parola». Prima di mettersi all'opera, la designer si è documentata "sul campo": «Sono andata a visitare il museo delle Poste di Piazza Bologna, lì ho fotografato qualsiasi cosa possibile, perché volevo inserire dei riferimenti alla tradizione di Poste, creare un fil rouge all'interno del lavoro e una continuità con il lettering. In particolare, per una delle parole chiave (apertura, ndr) il carattere è ispirato a degli stencil utilizzati sui sacchi di iuta della posta». Anche l'utilizzo dei balloon per le parole "Ascolto" e "Risposta" vuole «simboleggiare la modernizzazione dei servizi online di Poste, dando un senso di messaggistica. Nella parola "Puntuale", infine, ho usato un lettering che si usava tantissimo nella compilazione di documenti postali di inizio '900».





## visti da fuori

Intervista ad Alessandro Giuli, giornalista e neopresidente della Fondazione Maxxi

# «Poste è un marchio di qualità la fiducia degli italiani è al sicuro»

L'opinionista: «Il 2023 potrebbe rivelarsi un anno di riscossa per l'economia del Paese, i cittadini hanno bisogno di stabilità anche attraverso i servizi, le nuove competenze del personale più giovane e un'accelerazione nell'alfabetizzazione digitale»

di MARCELLO LARDO



Gli italiani sperano di poter tornare a sperare, in questo 2023 che si è appena aperto e che, secondo Alessandro Giuli, giornalista recentemente nominato presidente della Fondazione Maxxi, potrebbe

segnare finalmente una svolta economica e sociale per il nostro Paese, anche grazie al contributo dei fondi del PNRR. Le grandi aziende saranno fondamentali in questa fase ne sostenere le istituzioni, nel trasmettere la solidità della nostra economia ai mercati internazionali, nella promozione della formazione, delle competenze, del digitale così come della ricerca e della cultura.

«Gli sportelli postali aiutano a rafforzare il rapporto tra Stato e cittadini»

**Giuli, ci aiuti a tracciare un bilancio del 2022 per l'Italia e a introdurre le sfide più importanti del 2023 per il nostro Paese.**

«Il 2022 per l'Italia è stato complesso: un anno di transizione in un'economia di guerra impreveduta e di mutamento nello scenario politico per via delle elezioni anticipate. In generale, anche alla luce degli indicatori economici relativi all'ultima trimestrale e alle proiezioni per l'inizio dell'anno prossimo, mi sembra di poter dire che il Paese ha saputo dare una risposta positiva: il sistema ha tenuto anche grazie alla performance del settore terziario, oltre che all'export, e almeno al momento non ci sono segnali di tensioni sociali preoccupanti. Veniamo così al 2023: l'anno in cui si vedrà se il nuovo governo sarà in grado di gestire il PNRR in forma "autonoma" rispetto all'esecutivo di Mario Draghi, concertandone l'aggiornamento con Bruxelles; l'anno in cui dovrebbe essere riformato il modello delle politiche attive e affrontato il dossier fiscale. Se il conflitto russo-ucraino troverà finalmente pace o almeno una tregua credibile, e se il Covid rimarrà allo stato endemico e non più pandemico, il 2023 potrebbe rivelarsi l'anno in cui l'Italia getterà le basi per uscire dalla stagflazione».

**Nell'Italia del 2023 che ruolo e che responsabilità avranno le grandi aziende,**



Alessandro Giuli, 47 anni, giornalista e conduttore televisivo. Ha cominciato la sua carriera giornalistica a "Il Foglio" di Giuliano Ferrara, del quale è stato a lungo vicedirettore. In tv ha condotto "Povera patria" e "Seconda Linea" su Rai2. Di recente, è stato nominato presidente della Fondazione Maxxi

**in particolare quelle coinvolte in settori come la logistica e l'energia?**

«Le grandi aziende conserveranno il loro ruolo strategico di asset nazionali nel garantire livelli adeguati di crescita, nel gestire il risparmio privato e nel sostenere l'azione del governo in materia di transizione ecologica e crisi energetica. La solidità italiana sui mercati e la nostra reputazione internazionale si misureranno anche dagli standard di qualità delle nostre eccellenze partecipate dallo Stato. Immagino per loro una centralità crescente anche nel fornire "modelli di riferimento" alla politica nella gestione dei processi amministrativi così come nel rapporto di servizio con la cittadinanza. Da ultimo, ma non per ultimo: le principali grandi aziende destinano ogni anno un budget nella promozione di cultura, ricerca e sponsorizzazione di eventi collegati al turismo; è una linea d'indirizzo "sussidiaria" fondamentale e da incoraggiare fortemente».

**In che modo i principali player dell'economia possono aiutare le istituzioni nel rilancio dell'economia?**

«Dipende ovviamente dalle rispettive missioni. In generale si tratta sempre, per quanto banale possa sembrare, di fare bene il proprio lavoro: traguardare gli obiettivi di mercato, snellire l'apparato burocratico, lavorare di concerto con una costellazione di sistema che va dal credito e risparmio allo sviluppo industriale. Inoltre, l'Italia ha ancora bisogno di un'azione corale nella formazione di quadri così come nella selezione di classi dirigenti. In questa direzione i principali player dell'economia svolgono una funzione preziosa».

**Dal suo osservatorio, quello di Libero e dei dibattiti televisivi, ma anche quello del confronto quotidiano con la realtà, quali preoccupazioni e quali speranze raccoglie maggiormente fra le persone?**  
«I cittadini chiedono la soddisfazione di

bisogni primari: prospettive rassicuranti in materia di benessere, una sanità degna di questo nome, uno Stato non pervasivo ma vicino alle persone nell'erogazione dei servizi elementari. In una parola: stabilità. La speranza più diffusa è che si concluda quanto prima un ciclo d'incertezza, di emergenza e di erosione delle sicurezze sociali acquisite nel secolo scorso. In una battuta: l'italiano medio spera di poter tornare a sperare».

**Poste è da sempre la cassaforte degli italiani. In un periodo caratterizzato dall'inflazione e dall'incertezza globale, quanto vale per i risparmiatori questa cassaforte in termini di fiducia e sicurezza?**

«Poste è un marchio di qualità secolare che ha saputo rinnovarsi nell'era digitale e al tempo stesso è una delle poche istituzioni analogiche di prossimità che i cittadini percepiscono come sicure. Malgrado il rischio permanente connesso al debito pubblico, il bilancio consolidato italiano è uno dei più solidi ed è quello che ci garantisce nelle sedi internazionali e sui mercati. Gli italiani sono più informati di quanto pensiamo: sanno perfettamente che la loro fiducia è stata finora ben riposta».

**Con i fondi complementari del PNRR, Poste realizzerà 7mila sportelli, negli uffici postali di Comuni con meno di 15mila abitanti, dedicandoli ai servizi della pubblica amministrazione. L'obiettivo è contribuire a snellire la burocrazia e a garantire i servizi nei piccoli centri. Come giudica la transizione digitale nel nostro Paese e quanto è importante accompagnare questa transizione con un supporto fisico come un semplice sportello postale?**

«Partiamo dal presupposto autoevidente che l'Italia è abbastanza in ritardo sia sulla transizione digitale sia nella ordinaria manutenzione infrastrutturale, prima ancora che nella nuova progettazione. Il PNRR rappresenta un'occasione straordinaria per ammodernare la pubblica amministrazione in termini materiali e immateriali. In tale cornice, Poste può già vantare una struttura ramificata sul territorio. Ogni ufficio postale viene percepito come una stazione dei Carabinieri: un presidio di assistenza e di sicurezza, oggetto di fiducia ma anche di aspettative. Con l'aumento degli sportelli, accompagnato dalla semplificazione dei servizi grazie ai dispositivi tecnologici e alle nuove competenze acquisite dal personale più giovane, si riuscirà a rafforzare il tessuto connettivo nazionale e il rapporto tra i cittadini e Stato. Infine, fatto non trascurabile, si prefigura un'accelerazione positiva nell'alfabetizzazione digitale degli italiani».



Il nostro magazine a colloquio con l'economista Lorenzo Bini Smaghi

# «Tecnologia e consulenza così Poste aiuta i clienti in una doppia transizione»

Energia e digitale: queste le sinergie in cui l'Azienda può essere determinante secondo il Presidente di Société Générale.

«A livello di Paese è necessario aiutare chi ha meno possibilità di adeguarsi, in modo selettivo, utilizzando risorse disponibili»

Lorenzo Bini Smaghi è Presidente della grande banca francese Société Générale, già membro del comitato esecutivo della Banca Centrale Europea. In questa intervista esclusiva risponde alle domande di Postenews sull'attuale scenario economico e sull'importanza di Poste nella transizione energetica e digitale dell'Italia.

## Come si possono difendere le famiglie di fronte a un'inflazione a doppia cifra?

«Non è facile, perché gran parte dell'aumento dei prezzi interessa prodotti che sono importati o derivati da materie prime energetiche. Questo tipo di inflazione è una tassa difficilmente eludibile, soprattutto se si pensa che i prezzi rimarranno elevati nei prossimi anni. Indebitarsi, a livello individuale o di paese, per farvi fronte è sconsigliabile. È preferibile cercare di rivedere la composizione dei consumi, cercando di risparmiare dove possibile, e investire a livello di paese su tecnologie che consentono di ridurre i consumi energetici. A livello di Paese è necessario aiutare nel breve periodo chi ha meno possibilità di adeguarsi, in modo selettivo, utilizzando risorse disponibili. Si deve poi adeguare i piani energetici per incentivare l'uso di risorse rinnovabili, accelerando la riduzione della dipendenza dai fossili».

«Le Poste sono un'azienda centrale per il sistema economico italiano»

## È inevitabile che i nuovi costi dell'energia e delle materie prime costringano a rivedere ambizioni e tempistica del Pnrr?

«L'Italia ha attinto a tutte le risorse disponibili, sia a debito sia a fondo perduto. Difficile dunque pensare che si possano ottenere più fondi dall'Unione europea. D'altra parte, i preventivi di molti progetti rischiano di non poter essere rispettati, per effetto degli aumenti dei prezzi delle materie prime. L'unica soluzione è quella di rivedere le priorità. Si tratta di scegliere quali progetti portare avanti con priorità elevata, e quali eventualmente rinviare ad



Lorenzo Bini Smaghi è Presidente della grande banca francese Société Générale, già membro del comitato esecutivo della Banca Centrale Europea

«La transizione energetica richiede grandi investimenti, anche dei privati»

un secondo tempo, se i prezzi delle materie prime diminuiranno, oppure ridimensionare. Questa riorganizzazione deve tuttavia avvenire rapidamente, altrimenti c'è il rischio che i prezzi aumentino ulteriormente e che gli effetti sul sistema economico vengano rinviati. Non bisogna dimenticare che l'obiettivo del PNRR è quello di aumentare il tasso di crescita potenziale dell'economia italiana, che è uno dei problemi principali del paese. Senza una crescita più sostenuta è difficile rendere sostenibile l'enorme fardello del debito pubblico. Se emergessero dubbi sulla nostra capacità di mettere in atto il PNRR in tempi realistici potrebbero riemergere preoccupazioni sul debito, con l'effetto di far aumentare il rischio Paese».

## Lei ha detto recentemente che occorre accelerare la transizione energetica, frenata troppi veti. Quali andrebbero rimossi?

«Non c'è dubbio che gli obiettivi che ci siamo posti per effettuare la transizione energetica, al 2030 e 2050, sono molto ambiziosi e comportano dei costi rilevanti. Tuttavia, è fondamentale capire che se non riusciamo a raggiungere tali obiettivi, e se li rimandiamo nel tempo, il costo sarà ancora più elevato. Sia perché lo sforzo di aggiornamento sarà concentrato in un lasso di tempo inferiore, sia perché gli effetti del cambiamento climatico si manife-

steranno in modo più acuto, in particolare sull'economia. Inoltre, è importante capire che il maggior costo di un eventuale rinvio si verificherà nei prossimi anni, non decenni. Non saranno solo le prossime generazioni a soffrirne, ma anche le attuali. La transizione energetica richiede grandi investimenti, non solo pubblici ma anche privati. Questi investimenti sono oggi rallentati da molti vincoli, burocratici, finanziari e anche ambientali. Bisogna fare delle scelte. A esempio, vietare l'uso dei pannelli solari, inclusi quelli prodotti attualmente che hanno lo stesso colore e conformazione dei tetti delle abitazioni, con la scusa che disturbano il paesaggio, è incoerente non solo con la razionalità economica ma anche con gli obiettivi ambientali. Tale rigidità produrrà nel tempo danni enormi al paesaggio stesso».

## Che ruolo gioca una grande impresa come Poste nella grande transizione energetica e digitale italiana?

«Le Poste sono un'azienda centrale per il sistema economico italiano. Possono svolgere due ruoli fondamentali. Il primo è quello di adottare le tecnologie più avanzate che accelerano la transizione energetica e digitale, facendo leva sulla dimensione e la centralità dell'azienda per effettuare investimenti su grande scala, che possono essere economicamente redditizi. Il secondo ruolo è quello di aiutare e consigliare i propri clienti, aziende e cittadini, ad effettuare loro stessi la propria transizione, attraverso servizi di consulenza e assistenza che accelerano il passaggio alle nuove tecnologie. La combinazione di questi due ruoli può comportare sinergie rilevanti, non solo per l'azienda ma per l'intero paese».

(Isabella Liberatori)



Inquadra il QR code per leggere su [tgposte.poste.it](https://tgposte.poste.it) tutte le interviste



## i nostri eventi

Diciassette giornaliste premiate da Poste Italiane nel ricordo della grande scrittrice

# «Da bambina avevo un sogno: diventare come Matilde Serao»

Prima di fondare e dirigere Il Mattino e di sfiorare il premio Nobel per la letteratura, lavorò come telegrafista alle Poste di Napoli: oggi viene ricordata non solo per il suo valore intellettuale ma anche come modello di emancipazione femminile e di libertà

di **LUCA TELESE**



Venite allora con noi a ricordare, in una grande festa laica, la telegrafista Matilde (e tutto quello che - come vedremo - rappresenta oggi). Venite allora a Roma, in una sera d'autunno, a festeggiare

la prima postina scrittrice d'Italia, in una atmosfera sospesa, a metà fra passato e presente. Venite a piazza San Silvestro a ripercorrere la biografia della prima fondatrice e direttrice di un quotidiano nella storia d'Italia. Venite per un giorno a celebrare una donna unica, con una targa di plexiglas giallo-Poste così lucida, che pare un lingotto: venite ad ascoltare l'incredibile storia di Matilde, perché, nella grande festa organizzata da Poste, Matilde Serao è tornata, e ha vinto ancora una volta la sua battaglia con la storia.

**Natalia Aspesi scrive:**  
«Non oso chiamarla collega, data la sua magnifica carriera»

### Storia di altri tempi

A ricordare la giornalista, scrittrice e direttrice che iniziò la sua incredibile ascesa dal tavolo di lavoro di un telegrafo, in un convegno organizzato a Roma, Poste ha chiamato (e premiato con quella luccicante targa gialla), tutte le giornaliste italiane che nel corso di venti anni hanno vinto il prestigioso premio a lei dedicato dalla fondazione che porta il suo nome (e che viene assegnato ogni anno). Il premio viene organizzato dal Comune di Carinola, perché in questo complessa storia di patrie perdute e ritrovate, quello è il luogo dove la scrittrice si trasferì, studiò e crebbe, al suo ritorno in Italia, dopo essere nata - da esule - in Grecia. Già l'anagrafe, a ben vedere, dice molto di una donna e della sua famiglia. Il padre fuggì nell'Ottocento a Patrasco per sfuggire ai tribunali del Regno delle due Sicilie, un liberale costretto ad espatriare da un mandato di cattura della polizia borbonica. Quando la Serao ritorna a Napoli la sua famiglia - un tempo benestante - è in miseria. Per ricominciare da capo la ragazza riesce a farsi assumere come telegrafista: una delle prime donne in Italia, anche in questo caso, perché le Poste - che all'epoca sono ancora le Poste del Regno - sono la prima azienda statale dell'Italia unitaria a consentire il lavoro

femminile. Nel 1874, infatti, una giovane appena diplomata (fatto già questo non scontato, in un paese di analfabeti), inizia la sua folgorante carriera dettando e trasmettendo telegrammi. La prima palestra di una futura raccontatrice, che esordisce addestrandosi alla scrittura trasmettendo e ricevendo le parole di altri.

### Una "Nazionale" di giornaliste

Ecco perché, per celebrare una donna dalla vita incredibile, Poste ha invitato un incredibile parterre de rois di donne. Basta il colpo d'occhio nella affollata sala di Piazza San Silvestro per capire il livello del convegno, che mette insieme quella che sembra una vera e propria "nazionale" del giornalismo italiano: ecco, ad esempio, Lucia Annunziata («La Serao era il mio mito: da bambina dicevo che da grande avrei voluto fare una di queste sue cose: il sindaco di Napoli o Matilde Serao»). Ed ecco Bianca Berlinguer («Se noi oggi siamo qui è anche perché prima di noi ci sono state donne come lei»). In video c'è Giovanna Botteri (collegata da Parigi, dove è corrispondente Rai), poi Rosaria Capacchione, scrittrice e giornalista anticamorra (ed ex parlamentare). Sullo schermo saluta Adriana Cerretelli (collegata da Bruxelles dove anche lei lavora), in sala Titta Fiore (scrittrice e giornalista de Il Mattino) e poi Lucia Goracci (corrispondente della Rai dagli Stati Uniti), Carmen Lasorella. Spiega la Botteri: «Confesso: non sapevo che la Serao avesse iniziato come postina telegrafista. Non lo sapevo ma non mi sono stupita perché poi, in tutta la sua vita successiva si è dedicata - osserva la giornalista Rai - a trasmettere un sentimento ad altri». Rivela la Cerretelli: «Sono particolarmente emozionata. Perché qui ricordiamo una donna poliedrica e coraggiosa, capace di precorrere i tempi». Vero. Ed ecco in sala anche i due volti di La7, Myrta Merlino e Tiziana Panella, che arriva direttamente dagli studi, appena finito il suo programma (a Matilde sarebbe piaciuto di sicuro). E poi ci sono le grandi firme dei quotidiani: ecco la direttrice di QN, Agnese Pini («Il suo fu un giornalismo colto, ma popolare, capace di dare voce al mezzogiorno d'Italia»). In seconda fila c'è la vicedirettrice del Corriere della Sera, Fiorenza Sarzanini, e al suo fianco altre tre firme di rango come Donatella Trotta (che della Serao, dopo una prima inchiesta, pezzo dopo pezzo è diventata addirittura biografa). Ed ecco Sara Varetto (ex direttrice del Tg e volto di Sky). C'è anche Daniela Vergara, colonna dell'informazione della Rai. Spiega Lucia Goracci: «Avremmo bisogno della sua intelligenza, oggi, per vincere la sfida con la velocità del racconto social, che però non è un racconto giornalistico». Vero, verissimo.



Titta Fiore, Sarah Varetto, Lucia Goracci, Donatella Trotta, Bianca Berlinguer, Daniela Vergara, Fiorenza Sarzanini, la Presidente di Poste Italiane Maria Bianca Farina, Myrta Merlino, Lucia Annunziata, Carmen Lasorella, Rosaria Capacchione, il Condirettore Generale di Poste Italiane Giuseppe Lasco e Tiziana Panella



Il direttore del Mattino Francesco de Core, la Responsabile Media Relations di Poste Italiane Federica de Sanctis e il direttore del Messaggero Massimo Martinelli

### «La passione non ci abbandona»

Ed ecco il commovente audiomessaggio, di Natalia Aspesi (la decana delle giornaliste italiane, fondatrice di La Repubblica). Natalia, con tutta l'ironia anti-retorica di cui è capace, ha scelto la forma epistolare per rivolgersi alla fondatrice de Il Mattino. E, spiazzando tutti, esordisce confessando di invidiarle alla scrittrice soprattutto due cose: i suoi innumerevoli lettori e la sua libertà. Venite allora a piazza San Silvestro mentre la sala si

commuove e ride per questa lettera agrodolce indirizzata da una giornalista novantenne, ad una collega scomparsa novant'anni fa che non ha mai conosciuto ma a cui si rivolge come una vecchiaia amica: «Gentile signora Serao, non oso chiamarla collega data la sua magnifica carriera di giornalista, diventata la prima donna italiana ad aver fondato nel 1885 e diretto, assieme a suo marito Edoardo Scarfoglio, un quotidiano, il Corriere di Roma, e poi il Corriere di Napoli e infine



## L'elenco delle giornaliste premiate

Di seguito l'elenco (in ordine alfabetico) delle giornaliste che hanno ricevuto il Premio Serao dalla Presidente di Poste Italiane Maria Bianca Farina e dal Condirettore Generale Giuseppe Lasco:

**Lucia Annunziata, Natalia Aspesi, Bianca Berlinguer, Giovanna Botteri, Rosaria Capacchione, Adriana Cerretelli, Titta Fiore, Lucia Goracci, Carmen Lasorella, Myrta Merlino, Tiziana Panella, Agnese Pini, Fiorenza Sarzanini, Barbara Stefanelli, Donatella Trotta, Sarah Varetto e Daniela Vergara.**



Lucia Annunziata



Bianca Berlinguer



Myrta Merlino



Tiziana Panella

il Mattino. La immagino imbronciata - scrive la Aspesi - perché, per quanto Lei si sia occupata anche di moda, cucina e mondanità, scriveva soprattutto d'altro, come di maestre suicide o, come nel suo libro più famoso "Il ventre di Napoli", dell'abbandono da parte del governo dei quartieri miserabili della città. Scriveva anche di emancipazione, una forma primitiva di femminismo, quando le legge di sottomissione della donna erano ferree e le altre signore la consideravano un'esaltata». È la lettera della Aspesi, dunque a innescare un cortocircuito, a tendere quel filo tra passato e presente che anima tutta la serrata: «Leggo i nomi delle colleghe premiate - dice la firma di La Repubblica - e penso che alcune di loro avranno sognato un altro modo di

fare giornalismo, ma i tempi cambiano e la libertà non è più quella. C'è la pubblicità, ci sono i padroni, ci sono i personaggi immeritevoli ma indispensabili, ci sono gli influencer - ironizza la Aspesi - che ci stanno sostituendo perché così va oggi il mondo del successo, se al successo ci tieni. Eppure, come per lei, la passione non ci abbandona. Sono certamente la ragazza più vecchia che tutt'ora scrive ancora qualche sua stupidaggine che nessuno legge - conclude la decana delle giornaliste italiane - essendo ora i miei lettori o defunti o passati a Tik Tok».

### Non tutti i premi sono uguali

Serao unisce con la sua vita due importanti primati: fu la prima giornalista professionista donna della storia d'Italia (mai nessuna prima di lei aveva ottenuto il tesserino dell'ordine) e fu anche la prima direttrice fondatrice di un quotidiano nazionale (primato che nessuna donna oggi, anche dopo cento anni, ha ancora uguagliato). E fu anche pioniera - come abbiamo visto - da telegrafista, tra le prime donne d'Italia che riuscirono ad ottenere uno stipendio e una assunzione dallo Stato. Osserva Tiziana Panella: «Non smetterò mai di imparare, come sto fa-

cendo oggi, da Matilde Serao e dalle mie colleghe di stasera. E in fondo non saprei fare altro che questo - dice la giornalista de La7 - interrogarmi e imparare». Donatella Trotta spiega come per tanti anni la Serao fosse quasi dimenticata: «Era stata relegata nella cosiddetta damnatio memoriae. La sua era una memoria quasi scomoda, alla sua morte per la sua ostilità al fascismo, e poi per motivi non immediatamente intuibili. Forse perché ha anticipato quello che Ryszard Kapuscinski ha detto di se stesso: "Il cinico non è adatto a questo mestiere". Matilde era rocciosa, ma non era cinica». Donatella Vergara scherza con la Berlinguer: «Non tutti i premi sono uguali, questo è un premio davvero speciale. Perché solo noi capiamo il senso di quella impresa da parte di una donna che faceva tutte queste cose e aveva anche quattro figli da crescere. Mi viene in mente una tua frase, Bianca, quando appena diventata direttrice del Tg3 sospiravi: "Io avrei bisogno..." E noi: "Di cosa?". E tu: "Avrei bisogno di una moglie"». In sala ridono tutti. Aggiunge Fiorenza Sarzanini: «Lei fu direttrice ed editrice nell'Ottocento. Ma oggi, negli anni Duemila - dice - Il Corriere della Sera è l'unico grande giornale che ha un direttore vicario donna, Barbara Stefanelli. E anche un vicedirettore donna - aggiunge sorridendo - che poi sarei io».

### La Presidente Farina

Ecco perché, ovviamente, parlare di un personaggio così significa affrontare la questione di genere nel mondo contemporaneo. Per questo, dice con orgoglio nel suo intervento la presidente di Poste Maria Bianca Farina: «La nostra azienda di oggi costituisce un modello per la parità di genere. Lo è - aggiunge - perché qui è sostanziale la conciliazione dei tempi professionali con i tempi della famiglia. È importante per una donna, il nostro è un impegno che viene da lonta-

no e che continueremo a portare avanti». Farina elenca i numeri sorprendenti della presenza delle donne in Poste: «Il 53 per cento di tutto il personale ma, cosa più importante, tra quadri e manager, il 46 per cento è donna. Negli uffici postali i arriviamo al 59 per cento. Tra i consulenti finanziari, il 65 per cento è donna: è un'esperienza di vita in Poste - conclude la Farina - dove anche a livello manageriale c'è un buon numero di donne».

### "Rosa" per eccellenza

E lo stesso orgoglio aziendale si può percepire anche nelle parole di Giuseppe Lasco, Condirettore Generale dell'Azienda, che ha creduto fortemente in questo riconoscimento, in questa serata rievocativa. «Poste - spiega - è stata la prima azienda in Italia ad aprire le porte all'occupazione femminile, tanto da diventare con gli anni l'azienda "rosa" per eccellenza. Più del 50% dei dipendenti è donna e moltissime di loro occupano posizioni apicali o manageriali. Il Premio Speciale e la sala intitolata a Matilde Serao sono il nostro omaggio a una donna intraprendente ed emancipata, coraggiosa nel suo lavoro giornalistico e sempre in prima fila nella affermazione dei diritti». Venite allora in questa serata d'inverno, a Roma, nel più antico ufficio della Capitale. Venite con noi a festeggiare la passione per la libertà, in nome della telegrafista più testarda e indomabile della storia d'Italia. La foto di gruppo con la targa in mano, a Piazza San Silvestro, è la foto di una squadra di giornaliste italiane che tutti vorrebbero. Una squadra che sicuramente a Matilde sarebbe piaciuto dirigere.

**Bianca Berlinguer: «Solo noi possiamo capire il senso di quella impresa da parte di una donna»**



Inquadra il QR code per leggere su [tgposte.poste.it](http://tgposte.poste.it) gli articoli firmati da Luca Telesse

# CON I 10 STEP DELLA ECO ROUTINE, RISPARI ENERGiA E RISPARI IL PIANETA

Ci sono piccoli comportamenti che se adottati nella vita di tutti i giorni, in ufficio, a casa e in mobilità, contribuiscono al risparmio energetico e al benessere del pianeta.

**Segui la eco routine, con poco puoi fare tanto.**

1

Optimizza l'uso delle mail e stampa solo se necessario e facendo attenzione al consumo del toner se devi stampare a colori.



2

Imposta correttamente il termostato per assicurare un adeguato confort climatico 19° - 20° ambiente.



3

Indossa abiti adeguati alla stagione climatica e alla temperatura percepita.



4

Quando possibile, scegli le scale invece dell'ascensore.

5

Abbassa i termosifoni invece di aprire le finestre quando hai troppo caldo.



6

Togli i device dall'alimentazione una volta raggiunta la carica.



7

Spegni le luci quando non servono e non lasciare in stand by gli apparecchi elettronici.

8

Scegli il mezzo giusto per le tue esigenze.



9

Risparmia tempo, soldi ed energia pianificando gli spostamenti.



10

Adegua l'illuminazione alle tecnologie efficienti.



**NoidiPoste**



#ecoroutine



## la nostra iniziativa

Abbonamento digitale gratuito per i lettori di Postenews

# Le donne di Poste su Donna Moderna

Le nostre colleghe (ed ex colleghe) saranno protagoniste dello "Speciale 8 marzo" che uscirà con il settimanale femminile: un'opportunità per raccontare le loro storie

Le donne di Poste Italiane su Donna Moderna: parte da questo numero la nuova iniziativa editoriale di Postenews, che si articola su due proposte per le nostre lettrici. Come vedete dalle istruzioni in questa pagina, infatti, potete da oggi usufruire di un abbonamento digitale gratuito ai magazine di Donna Moderna, Starbene e CasaFacile, della durata di sei mesi dalla data di attivazione. Le nostre lettrici colleghe (ed ex colleghe), inoltre, potranno essere protagoniste dello "Speciale 8 marzo", che uscirà insieme a Donna Moderna: un'opportunità unica per potersi raccontare, per descrivere il proprio lavoro, i ricordi, le storie, sul periodico femminile più seguito del panorama editoriale nazionale. Inviare le proprie storie per lo "Speciale 8 marzo" di Donna Moderna è semplice: basta scrivere una mail all'indirizzo [redazionepostenews@posteitaliane.it](mailto:redazionepostenews@posteitaliane.it) inviando una propria presentazione, un breve racconto personale e del proprio lavoro in Poste Italiane, descrivendo qualche aneddoto o qualche esperienza. Alla mail va allegata la propria foto, il numero di telefono, una dichiarazione di liberatoria e va specificata la disponibilità a essere ricontattati dalla redazione. Il materiale ricevuto andrà al vaglio delle redazioni di Postenews e di Donna Moderna che selezioneranno le storie da raccontare nello "Speciale 8 marzo" dove saranno le donne di Poste Italiane le protagoniste sul magazine.

Fondato nel marzo del 1988, Donna Moderna è diventato subito uno dei settimanali femminili più popolari in Italia. Nel 1993 il magazine ha raggiunto il record assoluto di un milione di copie vendute, nel 1996 è sbarcato sul web inaugurando il primo sito internet di un magazine femminile. Nel 2011, c'è da ricordare una rivoluzione per il magazine: le donne vere in copertina. Il giornale scelse di realizzare i servizi moda e bellezza non più con modelle ma solo con donne vere, di ogni età, taglia e professione. Fu un successo trionfale. Da sempre impegnato in iniziative sociali, Donna Moderna ha condotto campagne contro la violenza sulle donne, numerose iniziative benefiche e, per prima, si è occupata di temi come l'empowerment, la diversity&inclusion, vincendo anche numerosi premi e riconoscimenti. Nel 2022 un nuovo viaggio, a partire dalla nuova direttrice, Maria Elena Viola, che lo rilancia con l'obiettivo di farne il magazine più moderno che c'è nuove rubriche che possano essere utili alle sue oltre 250mila lettrici settimanali.

Alcune copertine storiche di Donna Moderna, il periodico femminile fondato nel 1988 ha attraversato 35 anni di storia del costume



### COME PARTECIPARE

Invia la tua storia per lo Speciale 8 marzo di Donna Moderna scrivi a [redazionepostenews@posteitaliane.it](mailto:redazionepostenews@posteitaliane.it)

### Sei mesi di abbonamento digitale a Donna Moderna, Starbene e Casa Facile: come attivarli

Le donne di Poste Italiane su Donna Moderna. Da questo mese il nostro magazine ha pensato a un regalo unico per tutti i lettori: sei mesi di abbonamento omaggio alle edizioni digitali di **Donna Moderna**, **Starbene** e **CasaFacile**, i periodici femminili editi da Stile Italia Edizioni e da Periodici srl. Un'opportunità unica e semplicissima da attivare: collegati al link [www.abbonamenti.it/postenews](http://www.abbonamenti.it/postenews) e vai alla pagina di attivazione. Segui le istruzioni riportate nello schema riassuntivo qui sotto e attiva il tuo abbonamento gratuito per sei mesi. L'abbonamento si può attivare entro il 31/12/2023 e alla scadenza non sono previsti rinnovi automatici. Una volta attivato l'abbonamento dedicati alla lettura dei tre magazine digitali, che puoi consultare da pc, tablet o da smartphone. Ricorda che ogni abbonamento è personale e non cedibile.

Attiva l'abbonamento semestrale digitale omaggio a Donna Moderna, Starbene e Casa Facile in poche semplici mosse:

1. Vai al link [www.abbonamenti.it/postenews](http://www.abbonamenti.it/postenews) tramite il tuo browser
2. Effettua il **LOGIN** se possiedi già un account sul sito [www.abbonamenti.it](http://www.abbonamenti.it) o effettua una **NUOVA REGISTRAZIONE**
3. Inserisci il **CODICE DI CONTROLLO** come richiesto dal form
4. Clicca su **CONTINUA** e segui le indicazioni
5. Al termine della procedura riceverai un email di conferma: clicca sul link contenuto nella comunicazione per attivare il tuo abbonamento. Da questo momento potrai leggere le tue riviste da pc, smartphone o tablet.

**Termini e condizioni:** ciascun abbonamento è personale e non cedibile - Puoi attivare l'abbonamento entro il 31/12/2023 - Alla scadenza dell'abbonamento non sono previsti rinnovi automatici

### LA DIRETTRICE DI DONNA MODERNA

## Poste un modello a favore delle donne

di MARIA ELENA VIOLA



Chi sono e come sono le donne moderne? È la prima domanda che mi sono fatta quando, all'inizio di quest'anno, mi hanno affidato la direzione di un giornale che proprio a loro si rivolge in modo esplicito, a partire dal nome: Donna Moderna.

Come prima cosa ho chiesto alle colleghe della mia redazione, che erano lì da molto prima di me (in certi casi da più di 20 anni!), di fare insieme un esercizio: analizzare quante cose sono cambiate nella vita delle donne dal 1988, data di fondazione della rivista, a oggi. Mi sembrava il modo più pratico ed efficace per capire se stavamo davvero parlando alle lettrici degli anni Duemila, o se invece per svista o distrazione ci si era fermate a quelle di ieri. Ci vuole niente a perdere di vista di cosa ha davvero bisogno il pubblico a cui ci si rivolge, restando cristallizzati in vecchie formule e format sempre uguali. L'esercizio è stato molto utile perché spesso ci dimentichiamo di come siamo arrivati fin qua, quanti mutamenti sono avvenuti nella cultura e nella società senza che quasi ce ne rendiamo conto. Basti pensare alle relazioni: siamo passati dalla famiglia tradizionale a quella arcobaleno, dall'agenzia matrimoniale al blind date. E cosa dire dei modelli estetici? Dopo anni di insopportabile dittatura del "paradigma unico" - sintetizzabile nella famigerata e ferrea formula della taglia 38 - abbiamo scoperto la bellezza delle forme, il fascino dell'imperfezione, il valore delle differenze. Le fashion victim hanno lasciato il posto alle green-influencer, le yuppie un po' virago alle mamme in carriera. Essere "moderne", in fondo, è questa cosa qua: cogliere "lo spirito dei tempi" e farsene interpreti. Anzi, se possibile, addirittura anticiparlo. Diventando l'avanguardia di un fenomeno, le portabandiera di una trasformazione. Alla luce di queste riflessioni, sono rimasta letteralmente conquistata dalla storia di Poste Italiane che, nell'arco di 160 anni, ha saputo essere per il mondo femminile, non solo promotore, bensì "detonatore" di cambiamento. Ha aperto i suoi uffici alle donne in tempi in cui il loro unico posto era accanto al focolare. Le ha messe di fronte a un telegrafo e le ha lasciate fare. Cura, attenzione, impegno, umiltà hanno fatto il resto. Dal 1862, anno di nascita delle Regie Poste, fino all'inizio del nuovo secolo, il loro numero è passato da 500 a 3.200. È esploso negli anni dei due conflitti bellici per la partenza degli uomini al fronte, si è un po' arenato durante il fascismo, è ripartito al galoppo con la prima Repubblica, facendosi via via portatore di innovazione (fino all'ingresso del digitale), ma anche di rivendicazioni sindacali e conquiste crescenti sul fronte del salario, delle cariche, della conciliazione. Oggi Poste è un esempio virtuoso per le politiche a favore delle donne, nonché modello in controtendenza per quel che riguarda la rappresentanza femminile: dal 2007 le dipendenti sono la maggioranza e molte di loro (oltre il 20%) ricoprono ruoli apicali. Questo spiega perché io sono qui - piacere! - e perché è nato questo progetto che vede Donna Moderna al fianco di Poste Italiane. Abbiamo in comune un'ambizione. Far crescere le donne, dar loro una voce, accompagnarle lungo la strada dell'emancipazione. Di questo e tanto altro parleremo nei mesi a venire. È l'inizio di un viaggio. Felice di farlo insieme a voi.



# noi al centro nord



## #POSTECOMMUNITY

### Dagli Uffici Postali alla Gestione Operativa sul posto di lavoro **l'unione fa la forza**



**Team Gestione Operativa Perugia** Paola Sposini, Francesca Pistella, Michela Moretti e Barbara Rocca



**Il personale dell'Ufficio Postale di Terni 1**



**Il personale dell'Ufficio Postale di Grottazzolina (Fermo)**  
Roberta Pieragostini, Stefania Maurizi, Sara Ramadori e Fabio Vallorani



**Team Specialisti Commerciali Arezzo (SC):** Carlo Casini, Caterina Fabiani, Tommaso Corretani, Emanuele Belardini, Federico Colizzi, Francesco Nicoletti, Eva Ferrante, Lucia Rosadi, Elisa Fabbroni, Laura Berneschi, Roberto Gnessi, Lucia Franchi, Francesca Guidarelli, Enrica Burattini, Silvia Quattrociochi e Patrizia Intorcchia



#### IERI E OGGI

### Ancona e Perugia generazioni allo specchio

Centro Nord Castelferretti (Ancona), l'ufficio di oggi: da sinistra Luigi Steconi, Emilia Cupido, Nicoletta Bartozzi, Lorena Astolfi (anche nella foto del 2002) e Domenico Recchi. Centro Nord Perugia 5, l'ufficio di oggi: Marcello Falciani, Giulia Santirosi, Daniela Costarelli, Silvia Baccarini, Diana Fiorini, Nicola Guastafierro e Stefano Guidi.

#### LA PAROLA ALLE ISTITUZIONI

### Il sindaco di Manciano: «Poste dimostra vicinanza alla nostra comunità»

Anche a San Martino sul Fiora, frazione di Manciano, in provincia di Grosseto, è ora disponibile il nuovo ATM Postamat. «È una giornata importante e significativa per la realtà di San Martino sul Fiora. La presenza del Postamat consentirà non solo ai cittadini residenti ma anche ai numerosi turisti che frequentano il nostro straordinario territorio ricco di bellezze naturali, di riappropriarsi di un servizio fondamentale». Queste le parole del sindaco di Manciano Mirco Morini che prosegue: «Ringrazio Poste Italiane, i suoi responsabili, in particolare il dottor Giuseppe Lasco, per la collaborazione, la sensibilità e la

vicinanza dimostrata alla nostra comunità in un momento così particolare, dove i cittadini in tutti questi anni hanno assistito al taglio di servizi essenziali, in particolar modo nei piccoli centri, meno popolati. Da oggi anche San Martino potrà ripartire». Disponibile sette giorni su sette e in funzione 24 ore su 24, il nuovo ATM Postamat di ultima generazione di Manciano, consente di effettuare operazioni di prelievo di denaro contante, interrogazioni su saldo e lista dei movimenti, ricariche telefoniche e di carte Postepay, oltre al pagamento delle principali utenze e dei bollettini di conto corrente postale.



Se vuoi essere protagonista delle rubriche di queste pagine invia foto e/o testo a [redazionepostenews@posteitaliane.it](mailto:redazionepostenews@posteitaliane.it)

## PROBLEMI E SOLUZIONI

La riqualificazione del Centro di Smistamento di Passo Varano

# Con esperienza e inventiva il team di Ancona ha vinto la corsa contro il tempo

Le criticità legate all'installazione di macchine di nuova generazione ad alto rendimento per l'impianto di condizionamento sono state brillantemente superate da Immobiliare

Poste Italiane si sta impegnando per garantire che i suoi edifici siano sempre più "green". Spesso però questo impegno porta con sé numerose criticità con cui fare i conti, come è accaduto con il centro di smistamento di Ancona Passo Varano, nelle Marche, il quale ha rischiato di restare senza l'impianto di climatizzazione alle porte della stagione estiva.

### Edifici sempre più green

«Questo centro è stato oggetto di un importante intervento di riqualificazione energetica, in un'ottica di decarbonizzazione degli edifici», spiega **Geppa Mensitiere**, responsabile Immobiliare dell'area Centro Nord. Ad essere interessato dall'intervento è stato l'impianto di climatizzazione: il sistema di edificio costituito da centrale termica a gas per il riscaldamento e gruppi frigoriferi per il raffreddamento è stato sostituito da più moderne e meno impattanti pompe di calore elettriche, «macchine di nuova generazione ad alto rendimento e dotate, peraltro, di gas che, anche nel caso di eventuali fuoriuscite, sono meno dannosi per l'ambiente», spiega **Andrea Poluzzi** del settore engineering, che ha seguito i lavori. «Si tratta del primo intervento - spiega Mensitiere - di questo tipo sulla macroarea».

### Tra gru e compressori rotti

Prima di riuscire a mettere in moto queste macchine il team si è trovato ad affrontare diverse problematiche. Innanzitutto, le nuove apparecchiature,



Sopra, il nuovo impianto di condizionamento. Nel riquadro, il team di lavoro

che dovevano arrivare ad aprile, sono arrivate solamente a giugno; dal primo giugno era però necessario garantire il servizio di raffrescamento. Inoltre, aggiunge Poluzzi, «vi è stato un problema con la gru noleggiata per trasportare le nuove macchine sul tetto, che non funzionava. Per fortuna la ditta che forniva le gru ne aveva un'altra, ma ciò ha comportato dei ritardi sul cronoprogramma lavori». Una volta montate e avviate le pompe di calore, il 21 giugno, ci si è accorti che un compressore su sei di una delle due macchine non funzionava, mentre un altro si è rotto appena venti giorni dopo l'accensione.

### Le soluzioni

Per poter garantire la climatizzazione a partire dal primo giugno si è reso

necessario un intervento d'emergenza: «Di fatto abbiamo ricollegato e riacceso una delle vecchie macchine per il condizionamento dell'aria, destinata ad essere smantellata», operazione che è stata possibile, secondo Mensitiere, «grazie all'esperienza della squadra e dell'azienda di manutenzione». Fortunatamente poi per l'estate si è riusciti a garantire il corretto funzionamento di tutto il centro anche con due compressori in meno, che sono stati cambiati circa due mesi dopo dalla ditta fornitrice. Per evitare che eventuali problemi agli altri compressori possano portare problemi simili nei prossimi periodi al fornitore è stata anche chiesta, con successo, una garanzia supplementare di tre anni su tutti i gruppi frigoriferi.

## BACHECA

### Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

- Arianna Cipriani** - Responsabile Qualità di Ram 1 C1 (Posta, Comunicazione e Logistica)
- Daniele Corsi** - Responsabile Qualità di Ram 2 C1 (Posta, Comunicazione e Logistica)
- Laura Violi** - Resp. Comm. Privati di Fil. Arezzo (Mercato Privati)
- Giuseppe Lezoli** - Resp. Gest. Operativa di Filiale Parma (Mercato Privati)
- Vincenzo Di Stano** - Resp. Gest. Operativa di Filiale Rimini (Mercato Privati)
- Roberto Squadroni** - Resp. Gest. Operativa di Filiale Ancona (Mercato Privati)
- Enrico Cerquetella** - Resp. Gest. Operativa di Filiale Ascoli Piceno (Mercato Privati)
- Alessandra Paoli** - Resp. Gest. Operativa di Filiale Pesaro (Mercato Privati)
- Azzurra Amordi** - Resp. Gest. Operativa di Filiale Arezzo (Mercato Privati)
- Laura Lusini** - Resp. Gest. Operativa di Filiale Grosseto (Mercato Privati)

## TORNELLO

### CHI SALUTA

## «Servire i cittadini riempie di orgoglio»

«Ho lavorato in Poste per 37 anni. Un periodo lungo, nel corso del quale ho avuto la possibilità, quotidianamente, di toccare con mano la serietà di questa azienda», racconta **Paolo Bosica**, appena andato in pensione. «Ho cercato di ripagare la fiducia che Poste ha riposto in me impegnandomi sempre al massimo - aggiunge - Spesso mi capitava di lavorare di notte e, anche se ho fatto tanti sacrifici, offrire un servizio ai cittadini mi ha riempito di orgoglio».



### CHI ARRIVA

## «Grazie a Poste vedo il mio futuro più roseo»

«Appena si entra in Poste si avverte immediatamente la sensazione di far parte di una grande realtà, con la formazione del personale messa sempre al primo posto». Parola del neoassunto **Younesse Hamouda**. «Un'azienda che dà tanto a noi giovani: io ho 28 anni e sono orgoglioso di poter lavorare per una struttura che ti consente di crescere professionalmente, con la possibilità di affrontare tutte le sfide con determinazione, tenacia e curiosità. Grazie a Poste, vedo il mio orizzonte molto più roseo».



## LE NOSTRE STORIE

# La portalettere di Reggio Emilia: «Che bello recapitare i fumetti ai bambini»

Tra gli aspetti più suggestivi del lavoro del portalettere c'è il rapporto con i bambini destinatari della posta, come conferma la storia di **Angela**, portalettere che opera a Reggio Emilia, raccontata dal Resto del Carlino. Angela, 22 anni, partita da Napoli alla volta di Reggio per dar vita al suo futuro lavorativo, è tra il personale stabilizzato nell'ultimo periodo nella provincia di Reggio Emilia: «Relazionarsi con le persone del mio territorio, arrivare davanti alle case e trovare per esempio gli amici a quattro zampe fatti festa perché ti riconoscono o semplicemente rendere felici dei bambini per la consegna dei fumetti: tutto questo mi fa sentire importante». E aggiunge: «Avere un contratto di lavoro a 22 anni non è una possibilità che ti offrono tante aziende». Sono diversi



i nuovi assunti da Poste Italiane nella provincia di Reggio Emilia nell'ultimo periodo: 40 tra nuovi contratti e stabilizzazioni nei primi sei mesi dell'anno. Di questi sono 30 i portalettere, 3 gli operatori dello sportello e 7 i consulenti finanziari. L'obiettivo delle assunzioni è quello di rafforzare i team di lavoro dei 90 uffici postali del territorio e dei 7 centri di distribuzione della zona.





# noi al centro



## #POSTECOMMUNITY

### Dall'Aquila a Teramo, fino a Isernia e Oristano: il nostro lavoro da Champions



La Filiale dell'Aquila premiata alla Champions Quinto BancoPosta



La Filiale di Oristano premiata alla Champions Quinto BancoPosta



La Filiale di Isernia premiata alla Champions Quinto BancoPosta



La Filiale di Teramo premiata alla Champions Quinto BancoPosta



ieri 2002 | UP Tiburtino Sud (RM) | oggi 2022

#### IERI E OGGI

#### Vent'anni di sorrisi all'UP Roma Tiburtino

UP Roma Tiburtino Sud: presenti da sinistra in basso, in senso antiorario, Ilaria Tancredi, Lorena Petrucci (in foto anche nel 2002, nella stessa posizione), Gabriella Sechi Tortora (in foto anche nel 2002, nella stessa posizione), Alessandra Marzi e Marco Montagna (direttore).

## LA PAROLA ALLE ISTITUZIONI

### Il sindaco di Dolianova: «La nuova sede di Poste è un valore aggiunto»

È stata inaugurata, alla presenza dei Responsabili Provinciali di Poste Italiane, del Sindaco Ivan Piras e di molti cittadini, la nuova sede dell'ufficio postale di Dolianova, nel Sud Sardegna. «La nuova sede di Poste Italiane – commenta il sindaco Ivan Piras – è un grandissimo investimento, un valore aggiunto di qualità innovativa per tutta la comunità di Dolianova e del Parteolla. Il risultato è stato determinato anche da una collaborazione sinergica e di condivisione degli obiettivi con la nostra amministrazione. In altri contesti i servizi vengono ridimensionati mentre noi siamo orgogliosi di poterne apprezzare un crescente potenziamento». A disposizione dei clienti quattro sportelli, dedicati ai servizi finanziari e ai servizi postali, e un ATM Postamat esterno, disponibile h24 per i prelievi di denaro contante e per tutte le operazioni consentite. L'ufficio postale sarà anche punto di riferimento dei residenti per la consegna delle raccomandate, degli invii a firma e dei pacchi non consegnati per assenza del destinatario.



Se vuoi essere protagonista delle rubriche di queste pagine invia foto e/o testo a [redazionepostenews@posteitaliane.it](mailto:redazionepostenews@posteitaliane.it)

## PROBLEMI E SOLUZIONI

La testimonianza dei dipendenti dell'UP di Monterotondo

# Ecco come abbiamo sventato la truffa del "falso nipote"

Un cliente 90enne aveva chiesto di prelevare 4.000 euro per un'urgenza familiare: «Gli incontri con le forze dell'ordine fondamentali per capire che era stato raggirato»

Le truffe ai danni delle persone più fragili, come gli anziani, sono una realtà purtroppo frequente. Per contrastarle serve un'attenzione speciale, conoscenza dei clienti e formazione specifica, come è stato dimostrato dal personale dell'Ufficio Postale di Monterotondo paese, comune della città metropolitana di Roma.

### La conoscenza del cliente

Fondamentale, per sventare una truffa in cui stava per cadere un novantenne del paese, è stata l'attenzione di **Annamaria Garbo**, consulente finanziaria. Sabato 10 settembre, poco prima della chiusura dell'ufficio, si è presentato nelle sale della consulenza il signore, chiedendo di ritirare circa 4.000 euro. «Quando gli ho chiesto a cosa servissero tutti quei contanti - spiega la consulente - mi ha riferito che questi soldi servivano al nipote, che era al telefono con lui». A quel punto Garbo, che conosceva il signore e anche la figlia, si è insospettita: «Quando ho chiesto dove fosse la figlia mi ha riferito che era al lavoro. Volevo andare più a fondo, dato che normalmente il cliente non ritirava somme del genere».

### La formazione

Informato del fatto, **Angelo Di Benedetto**, direttore dell'Ufficio Postale, ha raggiunto il signore e la consulente, con l'intenzione di fare qualche domanda più approfondita. «Avevo partecipato ad un convegno organizzato dalle forze dell'ordine presso il centro anziani di Montero-



Angelo Di Benedetto e Annamaria Garbo dell'UP di Monterotondo

tondo - spiega il direttore -. Lì avevamo spiegato tutte le truffe che stavano accadendo sul territorio e, grazie alle conoscenze apprese in quell'occasione, abbiamo avuto il sentore che qualcosa stesse succedendo». Determinante è stata anche la formazione in Poste Italiane, finalizzata a smascherare le truffe telematiche e anche questo tipo di raggiri. I due dipendenti di Poste hanno quindi chiamato la figlia, che ha subito negato di aver bisogno di quei soldi; a quel punto hanno contattato i carabinieri, che, in borghese, hanno pedinato il signore fino alla propria casa.

### La truffa

Arrivato all'abitazione, il signore è stato raggiunto da due persone che gli hanno chiesto il denaro prelevato. A quel punto sono intervenuti i carabinieri, arrestando i truffatori. I due erano riusciti a ottenere i nomi della famiglia e quindi a fingersi il nipote del signore, raggirandolo con la scusa di una spesa urgente. «La truffa non era ai danni di Poste Italiane, ma del signore stesso, che era stato raggirato» spiega il direttore dell'ufficio. L'attenzione verso l'utente e la formazione specifica del personale ha quindi evitato all'anziano di essere derubato, sventando la truffa.

## BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

<b>Gianluigi Rossi</b>	Responsabile Produzione CS Cagliari (Posta, Comunicazione e Logistica)
<b>Tamara Iacomini</b>	Resp. Comm. Privati di Fil. Latina (Mercato Privati)
<b>Carlo Tabolacci</b>	Resp. Comm. Privati di Fil. Roma 1 (Mercato Privati)
<b>Ercole Africano</b>	Resp. Gest. Operativa di Filiale Roma 1 (Mercato Privati)
<b>Ana Cristina Ilie</b>	Resp. Gest. Operativa di Filiale Roma 3 (Mercato Privati)
<b>Luca Provaroni</b>	Resp. Gest. Operativa di Filiale Roma 5 (Mercato Privati)
<b>Angelo Sanna</b>	Resp. Gest. Operativa di Filiale Cagliari (Mercato Privati)

## TORNELLO

CHI SALUTA

### «Esperienze condivise con persone valide»

«Sono entrata in Poste nel 1990: ho dunque potuto osservare da testimone oculare tutti i grandi cambiamenti vissuti dall'Azienda in trent'anni», racconta **Laura Graziani**. «Una trasformazione radicale e una bella sfida - aggiunge - Spero di aver dato il mio contributo. Ho conosciuto tante persone valide e l'aspetto più bello è stato quello di condividere con loro tante esperienze. Ci sono stati anche dei momenti di difficoltà, che ho sempre cercato di affrontare con la voglia di risolverli».



CHI ARRIVA

### «Il contatto con la gente da sempre il mio sogno»

«Sono in Poste da qualche mese e devo dire che l'esperienza fin qui è addirittura migliore rispetto alle già rosee aspettative che avevo», spiega **Edoardo Volpe**. «Già dal momento in cui inviai la mia candidatura, sapevo che sarei entrato a far parte di un'Azienda inclusiva, dinamica e radicata in modo profondo nella comunità e nel Paese. Svolgo la mansione di specialista consulente finanziario per Mercato Privati e, grazie a Poste, ho potuto coronare il mio sogno: quello di essere a contatto con il pubblico, un ruolo che mi sta dando immense soddisfazioni».



## LE NOSTRE STORIE

# Salvatore, una chiamata inaspettata è diventata una scelta di vita

Un dottore in scienze zootecniche fra le file dei portalettere di Poste Italiane. Una scelta di vita che sta dando soddisfazioni a **Salvatore Buschetti**, 31 anni di Palmas Arborea, in provincia di Oristano. Assegnato all'Ufficio Postale di Terralba, Salvatore ha una precedente esperienza in Poste Italiane e un contratto a tempo indeterminato. «Un giorno navigando sul web ho trovato l'informazione di Poste Italiane che cercava portalettere su tutto il territorio nazionale. Ho mandato la mia candidatura quasi per gioco e non mi aspettavo di essere chiamato. Qualche giorno dopo ho ricevuto una te-



lefonata da un operatore che mi chiedeva se fossi interessato al lavoro. Confermai il mio interesse e di lì a poco ho iniziato a lavorare con un contratto a tempo determinato al centro di distribuzione di Oristano», racconta ancora Salvatore. Fra le cose migliori del suo lavoro, indica senza dubbi la possibilità di stare a contatto con le persone: «Tutto ciò mi faceva sentire libero mentalmente e mi ha convinto a partecipare alla seconda tranche di stabilizzazioni ed essere selezionato, grazie a una buona posizione in graduatoria, per un contratto a tempo indeterminato».



## noi al nord ovest



### PROBLEMI E SOLUZIONI

Come è stata affrontata la chiusura del CD di Milano Ticinese

# Cambia il cap? Niente paura c'è una navetta quotidiana da Corvetto a Lambrate

Per una settimana la corrispondenza è stata indirizzata a un centro che non aveva più il personale e la strumentazione: «Abbiamo organizzato il trasporto a tempo di record»

La chiusura di un Centro di Distribuzione è un'attività complessa, che richiede una grande pianificazione e, soprattutto, la capacità di saper reagire agli imprevisti dell'ultimo momento. Un esempio arriva dalla chiusura del Centro di Distribuzione di Milano Ticinese, che ha coinvolto altri due centri, quello di Corvetto e Lambrate, e che ha rischiato di portare dei ritardi nella consegna dei pacchi, in questo caso evitati grazie a un intervento fulmineo.

#### Le operazioni preliminari

Una volta iniziate le operazioni di chiusura del CD di Milano Ticinese era necessario ridistribuire i cap che a questo centro facevano capo. **Sergio Tesei**, capo Ram 1 del Nord Ovest, spiega infatti che «quando il cap viene spostato da un centro di distribuzione all'altro è necessario spostare le persone, le strumentazioni e la flotta: si tratta di un'operazione complessa, che va preparata nel corso di tre/quattro mesi e poi eseguita nel corso di un solo weekend», evitando in questo modo qualsiasi forma di ritardo nelle consegne. È quindi fondamentale che il nuovo centro di distribuzione abbia spazio a sufficienza per poter servire al meglio i cap assegnati: con la chiusura di Milano Ticinese, i due cap rimasti scoperti sono stati assegnati al CD di Corvetto, che, a sua volta, ha ceduto un altro cap al centro di Lambrate.



A destra, il responsabile del CD Milano Lambrate Paolo Morabito, a sinistra il portalettore Federico Agrò

#### Il disagio con i pacchi

In questo passaggio di cap vi era stato un mancato recepimento del cambio da parte dei sistemi automatizzati di smistamento dei pacchi. «A partire da lunedì 26 settembre, primo giorno del cambio di cap, per una settimana – spiega Tesei – i pacchi che dovevano essere indirizzati al Centro di distribuzione di Lambrate venivano consegnati ancora a quello di Corvetto, dal momento che i sistemi non avevano recepito il nuovo indirizzo»; i pacchi venivano quindi indirizzati a un centro che, ormai, non aveva più né il personale né la strumentazione per servire il cap in questione.

#### Una navetta salva consegne

Il martedì stesso è stata reperita una navetta che, ogni mattina, si recava a Corvetto per recuperare i pacchi destinati a Lambrate. «Il flusso della navetta ha garantito che fossero rispettati i tempi di consegna dei pacchi destinati all'e-commerce – racconta ancora Tesei – nonostante questi arrivassero al centro sbagliato». Un flusso, gestito dal responsabile di produzione della Ram **Matteo Malaghini**, in coordinamento con il centro di distribuzione di Lambrate, che «dal primo giorno utile ha permesso di recuperare tutti i pacchi, minimizzando i disagi per la clientela».

### BACHECA

#### Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Enrico Marchese	Responsabile Produzione di Ram 3 NO (Posta, Comunicazione e Logistica)
Eleonora Patané	Resp. Risorse Umane di Filiale Milano 3 Sud (CA/Risorse Umane e Organizzazione)

### TORNELLO

#### CHI SALUTA

## «Sono sicuro, sentirò molta nostalgia»

«Quella con Poste è stata un'esperienza bellissima e sono stato onorato di far parte di questa splendida famiglia. Devo dire grazie all'azienda perché mi ha permesso di crescere e di realizzarmi». Lo racconta Francesco Antonio Varacalli. «Confesso che mi dispiace molto lasciare Poste e di sicuro avrò molta nostalgia. Ricorderò per sempre tutte le persone e gli affezionati clienti che mi hanno voluto bene. Ero un portalettore e negli anni mi sono accorto di come questa figura sia sempre rimasta un punto di riferimento per gli utenti».



#### CHI ARRIVA

## «Lavorare per Poste è una grande conquista»

«Sono grata a Poste per la possibilità che mi ha dato. Entrare a far parte di questa azienda la considero una grande conquista», dice entusiasta Maria Cristina Conte. «Lavoro in un Ufficio Postale di un comune molto piccolo e l'ambiente che si è venuto a creare è davvero molto intimo, ideale per costruire un rapporto lavorativo fatto di stima e affiatamento tra i colleghi. Sono molto stimolata dal lavoro e non nascondo l'ambizione di migliorarmi professionalmente».



### LE NOSTRE STORIE

## «Con il lavoro ho ritrovato la serenità»

Poste Italiane per rinascere, umanamente e professionalmente dopo un periodo difficile. **Noemi Tondo**, 25 anni, viene da Mirafiori, periferia di Torino, e ha fatto domanda per lavorare con Poste italiane in piena pandemia: «Avevo sentito dire che Poste italiane stava assumendo, così ho fatto subito domanda e poco dopo sono stata chiamata per iniziare. È stata un'esperienza durata 12 mesi, bellissima, che ha rivoluzionato la mia



idea di lavoro. Venivo dal mondo della danza, ma le professioni artistiche sono state messe a dura prova dal Covid». Dopo la fine del contratto a tempo determinato Noemi è stata richiamata per entrare a far parte dell'organico di Rivarolo Canavese, dove lavora a tempo indeterminato: «Avevo appena perso mio papà, ero in un momento critico della mia vita e questo lavoro mi ha aiutato molto a livello emotivo, oltre che professionale».

### #POSTECOMMUNITY

## Torino e Novara, team da Champions



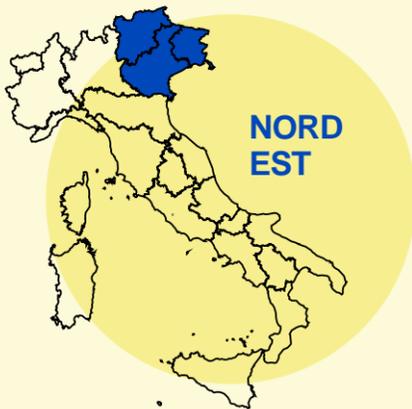
La Filiale di Torino 2 Nord premiata alla Champions Quinto BancoPosta



La Filiale di Novara premiata alla Champions Quinto BancoPosta



# noi al nord est



## PROBLEMI E SOLUZIONI

Il progetto apripista avviato nel 2021

# «Con 42 sismografi negli edifici di Poste aiutiamo l'Istituto di Geofisica a monitorare i terremoti»

Giorgio Scarmagnan, Responsabile GOE Immobiliare, spiega gli obiettivi della collaborazione:

«Abbiamo installato i rilevatori nel rack, per non interferire con il lavoro del personale»

In zone sismiche come il Nord Est dell'Italia è bene monitorare costantemente i movimenti del terreno. Poste Italiane si è messa a disposizione dell'OGS (l'Istituto Nazionale di Oceanografia e Geofisica Sperimentale), per installare dei sismografi nei suoi edifici, preoccupandosi di trovare i luoghi più adatti sia per garantire un monitoraggio attento, sia per non andare a intralciare le attività quotidiane dei suoi dipendenti.

### Il progetto dell'OGS

Questo progetto, spiega **Giorgio Scarmagnan**, responsabile di Gestione Operativa Edifici della Macro Area Immobiliare Nord Est, è nato in seguito a un contatto con l'OGS. «L'Istituto ci ha chiesto di collaborare installando dei sismografi nei nostri edifici, all'interno di un progetto finanziato dalla Regione Veneto. Aveva già avuto contatti con i Comuni e la Protezione Civile, ma aveva necessità di collocare altri sismografi per completare il monitoraggio». Il Nord Est è infatti ad alto rischio sismico e, dopo il terremoto del 1976 in Friuli Venezia-Giulia, sono stati installati sismografi al confine con il Veneto. Con questo nuovo progetto si punta a coprire anche la restante zona del Veneto.

### Gli edifici Italtoste

Poste Italiane ha prontamente risposto alla richiesta, mettendo a disposizione tutti gli edifici utilizzati nella zona. «In-



Giorgio Scarmagnan, Responsabile gestione operativa MA Immobiliare Nord Est

sieme a OGS – aggiunge Scarmagnan – abbiamo analizzato le varie tipologie di edifici a disposizione. Partendo da un campione di 900 abbiamo ristretto il campo agli edifici patrimoniali, per poi concentrarci su quelli di Italtoste dal momento che, per la loro tipologia costruttiva, hanno una risposta migliore dell'onda sismica sull'accelerometro. Dopo una serie di sopralluoghi sono stati individuati gli edifici adatti, e sono stati installati i primi 42 sismografi, dei circa 100 previsti». Bisognava però fare in modo che questa installazione non andasse a interferire con il lavoro quotidiano di Poste Italiane: un sismografo può intralciare il passaggio, e bisogna preoccuparsi che questo non accada e che non venga messa a rischio l'incolumità dei lavoratori. Per questo «abbiamo deciso di installare i sismo-

grafi all'interno del rack, la struttura predisposta a conservare i server e da cui partono le linee telefoniche». Questa si è rivelata una scelta vincente poiché il rack «non è normalmente utilizzato dal personale e, inoltre, essendo forato permette l'uscita dell'antenna per il trasferimento dei dati».

### Un progetto replicabile

Il progetto del Nord Est è partito ad aprile 2021, mentre a maggio la struttura immobiliare centrale ha deciso di installare una decina di sismografi su tutto il territorio nazionale. Nel caso in cui si decida di ampliare il progetto, spiega il responsabile GOE Nord Est «si potrebbero utilizzare gli edifici Italtoste, che si sono rivelati adatti a ospitare i sismografi e che sono sparsi in tutta Italia».

## BACHECA

### Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

- Lyda Gazzetta** - Responsabile Qualità di Ram 2 (Posta, Comunicazione e Logistica)
- Giuseppe Ciancia** - Responsabile Qualità di Ram 3 (Posta, Comunicazione e Logistica)
- Ciro Vitiello** - Responsabile Qualità di Ram 1 (Posta, Comunicazione e Logistica)
- Ezio Cocciolo** - Responsabile Produzione di Ram 2 (Posta, Comunicazione e Logistica)
- Francesco Pietro Paolo Martucci** - Responsabile Produzione di Ram 4 (Posta, Comunicazione e Logistica)
- Alberto Gariselli** - Responsabile Produzione di Ram 1 (Posta, Comunicazione e Logistica)
- Sabrina Madonna** - Responsabile Produzione di Ram 3 (Posta, Comunicazione e Logistica)
- Andrea Mazzucato** - Resp. Processi e Qualità CS Padova (Posta, Comunicazione e Logistica)
- Dragan Madarevic** - Resp. Risorse Umane di Filiale di Udine (Ca/Risorse Umane e Organizzazione)
- Fabio D'Amico** - Resp. Risorse Umane di Filiale di Venezia (Ca/Risorse Umane e Organizzazione)
- Emanuela Ugatti** - Resp. Risorse Umane di Ram 4 (Ca/Risorse Umane e Organizzazione)

## TORNELLO

### CHI SALUTA

## «Sono stati 40 anni di grande armonia»

«Sono stata assunta nel 1982 e ho vissuto tutte le più significative trasformazioni dell'azienda», ricorda **Silvia Scarsi**. «Tali trasformazioni sono avvenute in modo armonico, grazie alle ottime politiche di formazione del personale. In Poste ho cambiato varie mansioni e vado fiera soprattutto del rapporto, sempre idilliaco, che sono riuscita a costruire con i colleghi. Questi 40 anni sono trascorsi talmente veloci, che quasi non me ne sono resa conto! E in un clima di grandissima armonia».



### CHI ARRIVA

## «Non dimenticherò mai il mio primo giorno»

«Non dimenticherò mai il mio primo giorno di lavoro qui in Poste. Era il mese di agosto: sono entrato come consulente finanziario e tuttora prosegue il periodo di affiancamento che l'Azienda ha deciso di riservarmi, come fa con tutti i neoassunti», spiega **Davide Varagnolo**. «Si tratta di un momento altamente formativo, grazie alla disponibilità dei colleghi senior, che mi stanno guidando al meglio. È bello far parte di un'azienda nella quale esiste un percorso di crescita importante. Un grande lavoro di squadra per raggiungere tutti gli obiettivi professionali più significativi: questa è Poste Italiane».



## LE NOSTRE STORIE

### Denise, il bilinguismo come lasciapassare

Da Ischia alle montagne della Val d'Isarco, al confine con l'Austria, per un posto fisso con Poste. La portalettera **Denise** racconta. «Mio padre lavorava alle Poste a Ischia – dice la 32enne – mia madre è di Berlino e io sono bilingue. Fino a 4 anni e mezzo ho vissuto ad Ischia, poi fino ai 9 a Berlino. Ho imparato il tedesco fin da piccola essendo mia mamma tedesca. Quindi, sono ritornata a Ischia, ho concluso le scuole e frequentato l'Università a Napoli, mi sono laureata in



Scienze politiche indirizzo relazioni internazionali». Gli inizi sono a Ischia, sulle orme del padre, come postina con un contratto a tempo determinato, poi l'invio del curriculum insieme al fratello, sfruttando il bilinguismo e ora eccola nella valle del fiume Isarco. In Alto Adige ha trovato anche l'amore: era il suo direttore, ma oggi è stato trasferito in una sede diversa e i due vivono a Bolzano. «Mi piace tantissimo l'Alto Adige, adoro le montagne e tutto quello che c'è in questo luogo».

## #POSTECOMMUNITY

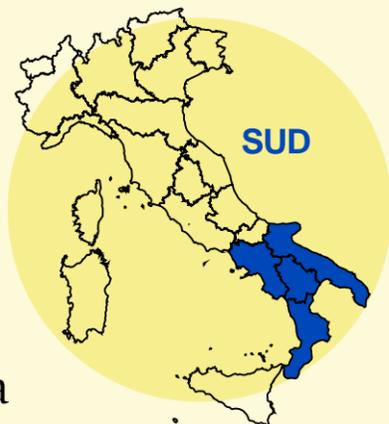
### Premiata la Filiale di Pordenone



La Filiale di Pordenone premiata in occasione della Champions Quinto BancoPosta



## noi al sud



### PROBLEMI E SOLUZIONI

Il punto Poste Casa&Famiglia di Foggia

# «Sim, PostePay e lingue: il nostro corner è vitale per i lavoratori immigrati»

Nel quartiere delle ferrovie, numerosi clienti stranieri si rivolgono a un Ufficio Postale che ha fatto dell'ascolto il suo punto di forza: «Un'attenzione ripagata dalle performance»

I punti Poste Casa&Famiglia sono dei riferimenti per tutti coloro che si interfacciano con l'Azienda per acquistare Sim, richiedere strumenti di pagamento come la PostePay Evolution o sottoscrivere polizze. Il punto di Foggia Centro, però, svolge anche una funzione in più, quella di ascolto per i tanti lavoratori non italiani che si trovano nei campi della zona.

#### Ascolto e vendita

Come spiega il direttore di Filiale, **Francesco Odierno**, «il quartiere delle ferrovie, dove si trova l'ufficio postale, è ricco di lavoratori che vengono prelevati la mattina e portati nei campi», lavoratori che hanno trovato un riferimento nel punto Poste. **Massimo Ederis Caruso**, responsabile del corner, ha trasformato, secondo il direttore di Filiale «il Punto Poste in un contesto di ascolto, andando oltre al suo ruolo di venditore» e «questo ha fatto sì che si sia innescato un fattore positivo, dal momento che questi ragazzi ne hanno parlato tra di loro». «Grazie a questa attenzione l'ufficio ha sempre over perfomato sui prodotti Telco».

#### Andare incontro alle esigenze

I lavoratori hanno diverse esigenze, e l'app di PostePay può venire incontro a diverse di queste. «Molti dei giovani – spiega Caruso – lavorano per diversi datori, e hanno bisogno di un modo per tenere traccia dei pagamenti»,



Da sinistra, Massimo Ederis Caruso con un cliente, Cristina D'Amato e Giorgia Bellacicco

soluzione che viene dall'app di PostePay, dove possono vedere il saldo della propria carta in tempo reale. Allo stesso tempo, in molti usano gli smartphone, e quindi le Sim, per restare in contatto con le loro famiglie in Africa. «Fondamentale è quindi riuscire a spiegargli come utilizzare al meglio i prodotti», dal momento che, spesso, le comunicazioni sono solo in lingua italiana: per questo «anche una semplice spiegazione su come impostare l'app per ricevere le comunicazioni in lingua francese permette loro di essere soddisfatti e risolvere i problemi».

#### Il lavoro delle operatrici

Accanto a Massimo lavorano anche **Cristina D'Amato** e **Giorgia Bellacicco**, rispettivamente operatore di

sportello multilingue inglese e francese. D'Amato racconta di come «può capitare che questi utenti perdano la PostePay. Non sanno che prima di richiederne una nuova e recuperare il saldo la carta va bloccata, chiamando il numero verde, ed è poi necessario denunciare la scomparsa». «Qualche mese fa ho aiutato un ragazzo che si era rivolto a noi a bloccare la carta tramite il numero verde, dopodiché gli ho scritto su un foglio il numero della PostePay persa, così da poter andare alla polizia per la denuncia e completare l'operazione». Giorgia Pelacicco racconta anche che, in caso di richiesta di aiuto da parte del cliente, «viene spiegato cosa contiene la busta e dove trovare e poter leggere in totale autonomia il pin della carta».

### BACHECA

#### Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

<b>Elena Tauro</b>	Responsabile Produzione CS Bari (Posta, Comunicazione e Logistica)
<b>Maria Molinari</b>	Responsabile Qualità di Ram 2 S1 (Posta, Comunicazione e Logistica)
<b>Rosaria Accetturo</b>	Resp. Processi e Qualità CS Bari (Posta, Comunicazione e Logistica)
<b>Domenico Marasco</b>	Resp. Comm. Privati di Fil. Vibo Valentia (Mercato Privati)
<b>Teresa D'Urzo</b>	Resp. Risorse Umane di Filiale di Vibo Valentia (CA/Risorse Umane e Organizzazione)

### TORNELLO

#### CHI SALUTA

## «Quarant'anni di Poste vissuti intensamente»

«Nel corso della mia attività professionale in Poste ho trascorso momenti belli e altri più difficili. Quarant'anni vissuti intensamente, di cui 17 da pendolare», racconta **Michele De Simone**. «Partivo dal mio paese per Roma: ho avuto la possibilità di conoscere tanti colleghi simpatici, persone nuove che mi hanno arricchito anche umanamente. In Poste ho cambiato diverse mansioni, ognuna delle quali mi ha lasciato dentro qualcosa di positivo ed emozionante».



#### CHI ARRIVA

## «Per noi giovani una realtà ideale»

«La mia esperienza in Poste è iniziata col piede giusto. Sono stata accolta in modo fantastico da tutto il team, con colleghi disponibili a fornire chiarimenti e consigli», dice la neoassunta **Chiara Esposito**. «Quello che mi piace di Poste è che rappresenta una realtà stimolante ed è bellissimo vedere come, giorno dopo giorno, riesco a crescere professionalmente. Sono proprio le prospettive di crescita esistenti in azienda che mi hanno colpita: per tutti quei giovani che sognano trovo che Poste sia la realtà ideale».



### LE NOSTRE STORIE

## Pietro, da cliente a direttore dell'Ufficio Postale

Passare da cliente a direttore dell'Ufficio Postale. È successo a **Pietro** che, ad appena 23 anni, è diventato direttore dell'Ufficio di Soriano, in provincia di Vibo Valentia. Nel 2019 Pietro inizia il percorso in Poste come portafoglio: nel corso di questa sua esperienza in Emilia decide di candidarsi alla posizione di sportellista.

Nel febbraio del 2021 firma il contratto di lavoro: «L'opportunità che mi è stata data ha cambiato la mia vita in meglio, perché



mi ha offerto un ottimo lavoro visto la possibilità di imparare giorno dopo giorno e di stare costantemente a contatto con i clienti e mi ha garantito una stabilità economica». Lavorare nel paese d'origine gli consente di facilitare le relazioni: a tanti compaesani-utenti ha trasmesso tranquillità e serenità «in quanto, trovare un volto amico allo sportello pronto ad aiutare e consigliare, ha permesso di instaurare un rapporto di fiducia reciproca», racconta.

### #POSTECOMMUNITY

## Che squadre ad Avellino e Brindisi



Sopra, la filiale di Avellino premiata per la Champions Quinto BancoPosta. A destra, i colleghi del team della filiale di Brindisi





## noi in Sicilia



Se vuoi essere protagonista delle rubriche di queste pagine invia foto e/o testo a [redazionepostenews@posteitaliane.it](mailto:redazionepostenews@posteitaliane.it)

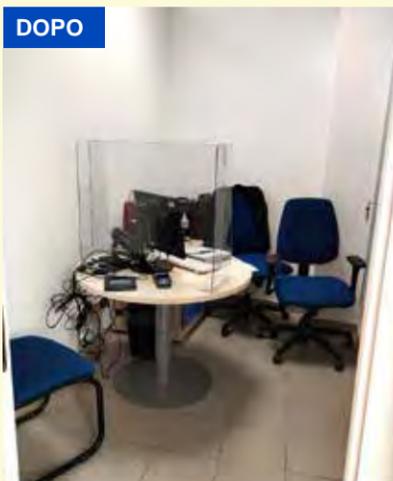
### PROBLEMI E SOLUZIONI

La ristrutturazione dell'UP di Aragona

# «Così abbiamo trasformato l'archivio in sale consulenza temporanee»

Oltre a un Ufficio Postale Mobile che ha garantito l'operatività, due sale consulenza temporanee hanno permesso di mantenere la pianificazione degli appuntamenti

Sono diverse le criticità da affrontare quando si va incontro alla ristrutturazione di un Ufficio Postale: oltre all'esecuzione del lavoro nei tempi richiesti, bisogna preoccuparsi di garantire che il servizio proceda senza arrecare disturbi a chi quotidianamente usufruisce dei servizi di Poste Italiane. L'Ufficio Postale del Comune di Aragona, nel libero consorzio comunale di Agrigento, è riuscito in questa impresa, assistendo ogni tipo di cliente nel corso del progetto di riammodernamento del proprio edificio, che sarà tra l'altro tra i protagonisti del progetto Polis.



#### L'ufficio mobile

L'ufficio interessato dal processo di ristrutturazione è l'unico del comune di Aragona. Per evitare troppi disagi agli utenti, è stata scartata subito l'idea di dirottare il traffico su un altro ufficio presente nei comuni limitrofi. Poste ha quindi deciso di garantire l'ordinaria amministrazione utilizzando un ufficio mobile, "parcheggiato" nelle vicinanze dell'edificio oggetto della ristrutturazione. L'ufficio mobile si è dimostrato efficace per gestire il traffico quotidiano ma è stata scelta una soluzione "ibrida" per garantire tutti i servizi di Poste, come racconta il direttore dell'Ufficio **Antonio Falletta**: «In un primo momento i clienti pensavano che le sale dedicate alla consulenza potessero essere chiuse per tutto il

periodo di ristrutturazione». Le sale della consulenza sono state effettivamente chiuse, ma ciò non ha portato a un blocco dell'attività, che è anzi proseguita regolarmente. Come sottolineato dal direttore, «tutti gli appuntamenti e le scadenze sono state rispettate». Per farlo, si sono spostate le sale consulenza nell'ex archivio: lì i quattro consulenti, due per turno, hanno svolto regolarmente la propria attività. Si è trattato di «una situazione ottimale», non solo per i consulenti, ma anche per il resto dell'ufficio. «In questo modo, abbiamo garantito a chi aveva bisogno di consulenza la giusta attenzione, senza arrecare alcun fastidio ai colleghi sportellisti, che si sono potuti concentrare sul lavoro ordinario».

#### La cura del cliente

Con questa soluzione, aggiunge il direttore dell'Ufficio Postale di Aragona, «i clienti si sentivano a loro agio», trovandosi in un ambiente intimo. Non solo i consulenti sono riusciti a rispettare tutti gli appuntamenti già fissati, ma sono anche riusciti a stipulare nuovi contratti premium. Proprio nel periodo della ristrutturazione una delle consulenti ospitate nelle stanze dell'archivio, **Miriam Carlino**, è riuscita infatti a sottoscrivere un contratto con un cliente premium. Un ottimo risultato, tenuto conto che, secondo Falletta «se avessimo avuto a disposizione solo le stanze dell'ufficio mobile probabilmente non avremmo mai fissato appuntamenti di questo genere».

### BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Marco Failla ..... Resp. Gest. Operativa di Filiale Siracusa (Mercato Privati)

### TORNELLO

#### CHI SALUTA

## «Una realtà che ho sempre sentito mia»

«Per me Poste è stata come una seconda madre». Inizia così la nostra chiacchierata con **Carla Di Benedetto**, in pensione dal 31 dicembre. «Sono nata in una famiglia di postali e conosco bene i valori di questa grande azienda. Valori che trasmette anche ai suoi dipendenti. Il mio impegno è stato tale che posso dire di aver messo il lavoro alle Poste quasi sullo stesso piano della mia famiglia. Poste è una realtà che ho sempre sentito mia – aggiunge Carla – E il più grande augurio che posso fare a tutti i giovani è quello di mantenere lo stesso entusiasmo e la stessa passione che ho messo io in tanti anni di lavoro».



#### CHI ARRIVA

## «Mi piace il confronto con il pubblico»

«La mia esperienza con Poste Italiane è molto positiva. Questo lavoro mi sta insegnando a rapportarmi con il pubblico: un confronto sempre attivo e stimolante». Sono le parole di **Vincenzo Marino**, neoassunto di Poste Italiane in Sicilia. «Ma la nota più positiva - racconta seguendo le sue prime impressioni nell'Azienda - è rappresentata dal rapporto che sono riuscito a instaurare con i colleghi: leale, sincero e altamente collaborativo».



### LE NOSTRE STORIE

## Lo sportellista più giovane del Palermitano

Ufficio postale di Palermo 27, quartiere San Lorenzo. Allo sportello c'è **Federico**, appena 24 anni: il più giovane sportellista della provincia. Federico è laureando in ingegneria, ma è già da un anno che è stato assunto in Poste Italiane ed «è diventato subito un punto di riferimento degli utenti più anziani non avvezzi ai canali digitali, ma anche di quelli della sua stessa età che con lui si confrontano e imparano a sfruttare sempre di più i nuovi servizi web di Poste italiane». E lui, che si definisce



«smanettone informatico» è sempre pronto dare il suo contributo a chi riscontra difficoltà con le nuove tecnologie. Ha iniziato a lavorare nell'agenzia del Comune di Marineo il 1° dicembre 2021, poi è stato trasferito a San Lorenzo. Mentre lavora, sta aspettando di dare l'ultimo esame all'Università per poi iniziare il percorso per la laurea magistrale. Questo ha cambiato la sua vita, soprattutto gli orari. Ma non se ne cruccia: «Sono più stanco, senza dubbio ma più libero e sereno», racconta.

### #POSTECOMMUNITY

## L'affiatamento del team di Ragusa



Il team Gestione Operativa della Filiale di Ragusa



## ricordi di poste

La nascita della telefonia mobile e i suoi protagonisti

# Le Poste anni '90: «Determinanti per la telefonia mobile»

L'ingegner Andrea Macchioni, ex dirigente del Ministero: «A tempo di record insieme alla Sip riempiamo autostrade, stazioni e città di celle telefoniche»

di **FILIPPO CAVALLARO**



Nel 1965, quando il giovane ingegnere Andrea Macchioni, cominciò a lavorare per l'Azienda di Stato per i servizi telefonici, controllata dal Ministero delle Poste e Telecomunicazioni,

le telefonate interurbane viaggiavano ancora su una linea aerea di rame, che poteva ospitare una conversazione alla volta. «La centralinista che collegava un capo all'altro restava in attesa con la clessidra e ogni tre minuti chiedeva se si voleva proseguire la conversazione», ricorda oggi che di anni ne ha 84 l'ingegner Macchioni prima di accompagnarci in un viaggio lungo 40 anni nella storia della telefonia italiana, dai cavi sottomarini gettati verso la Libia allo sviluppo dei primi telefonini, sviluppati a ridosso dei Mondiali di Italia '90: «Alla mia età mi chiedono se mi sento parte di una grande storia, io rispondo sempre che mi considero fortunato perché nei miei 40 anni di attività ho assistito all'introduzione delle varie tecnologie e di un cambiamento rivoluzionario nel mondo delle telecomunicazioni», racconta ospite della Fondazione ProPosta, che custodisce e tramanda la storia della posta attraverso l'attività di ricerca e incontri periodici con chi di quella grande storia è stato protagonista.

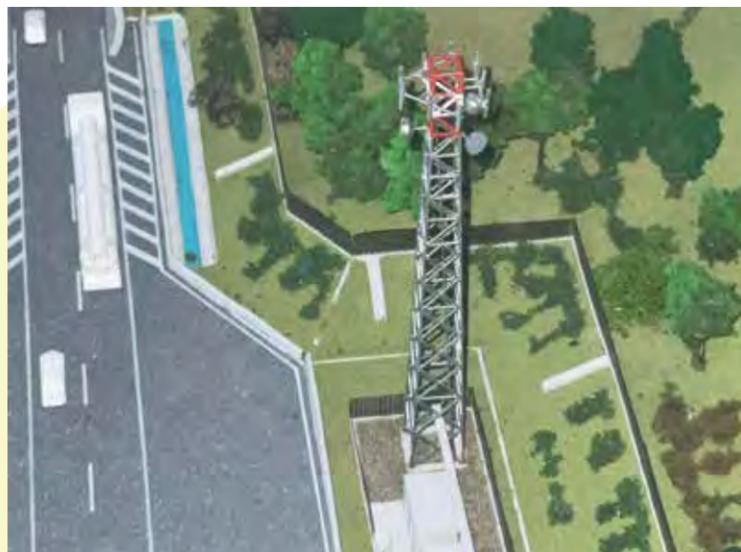
### La teleselezione

Macchioni, ingegnere delle Telecomunicazioni, inizia a lavorare nel 1965: «Prima di allora - ricorda - i concorsi al Ministero andavano deserti perché non c'era granché bisogno di giovani. Quell'anno avvenne un fatto nuovo: l'Azienda di Stato pensò finalmente di accelerare la realizzazione della rete telefonica per la teleselezione. Si decise di installare dei sistemi multipresenza con amplificatori interrati e già tra il '65 e il '69 furono installati degli amplificatori multifrequenza per far parlare almeno 12 persone contemporaneamente. L'Italia realizzò la teleselezione prima dell'Inghilterra e quello fu un grande successo per noi e per il Ministero». All'epoca le industrie italiane - Olivetti su tutte - erano molto competitive e la Sip era uno degli attori più importanti dal punto di vista della tecnologia. In quegli stessi anni Macchioni partecipa in prima linea all'introduzione dei cavi sottomarini, scrivendo il capitolato per la posa della moderna tecnologia che permetteva di collegare telefonicamente



Andrea Macchioni, ex dirigente del Ministero delle Poste e delle Telecomunicazioni

l'Italia alla Libia con cavi coassiali rivestiti di politene, senza bisogno di armatura. «Ricordo benissimo che partecipai al collaudo del primo cavo coassiale a 120 canali telefonici con la Libia: rappresentò un altro grande successo, tanto che la Libia ne chiese subito altri e l'Italia anticipò i soldi per la loro stesura per poi rifarsi con le telefonate». Macchioni non risparmia gli aneddoti: «Prima dell'esistenza di questi cavi alcuni signorotti libici con rapporti e interessi nel Nord Europa prendevano l'aereo per la Sicilia per telefonare. La Libia aveva tutto l'interesse a portare avanti questa operazione e l'Italia aveva tutto l'interesse ad accelerarla». Lo stesso avvenne poi con Algeria, Grecia e altre nazioni del Mediterraneo, fino al '74.



A destra, un plastico raffigurante la prima Stazione Multioperatore per telefonia mobile realizzata sulla rete di Autostrade

### L'avventura dei cellulari

Ma la grande rivoluzione doveva ancora arrivare. Macchioni nel Ministero si occupa dei servizi telegrafici, seguendo lo sviluppo del telex, del facsimile e degli altri nuovi servizi nascenti. Accumula esperienza e competenza entrando a far parte dei gruppi di lavoro internazionale, tra cui l'Unione internazionale delle Telecomunicazioni con sede a Ginevra (ancora oggi esistente), e della Conferenza

europea delle Poste e Telecomunicazioni (Cept), un'organizzazione di studio nata dall'esigenza delle diverse amministrazioni europee di uniformare gli standard e il funzionamento dei servizi postali. «Un piccolo gruppo, all'interno della Cept, veniva chiamato in francese Groupe Speciale Mobile (GSM) e venne costituito per studiare lo sviluppo della telefonia mobile». La svolta, ricorda Macchioni, arrivò tra il 1986 e il 1987, quando i quattro governi più potenti dell'Europa di allora - Francia, Germania, Inghilterra e Italia - concordarono che bisognava trovare

una soluzione tecnica: «Il GSM la trovò e nacque il primo telefono cellulare di tipo analogico in grado di colloquiare con una stazione base grazie a quelle che oggi conosciamo come "celle"». La nascita del primo telefonino fu accolta con grande fermento: «Il nostro compito, come Ministero e come Azienda di Stato, fu di riempiere gradualmente l'Italia di antenne. Cogliendo l'occasione di Italia '90, il Ministero nominò la Sip sponsor dei Mondiali con la richiesta di accelerare il più possibile la creazione di queste trasmissioni soprattutto nei pressi di autostrade, stazioni ferroviarie e aeroporti in modo tale da poter garantire il nuovo servizio di telefonia ai turisti che stavano per arrivare in Italia». Gradualmente la Sip provvide a riempire città e autostrade di celle. Anche in questo caso l'aneddoto non manca: «Al Ministero - racconta Macchioni - c'erano persone che frequentavano la facoltà di Ingegneria di San Pietro in Vincoli, che si lamentavano perché fino al Colosseo c'era il segnale, che poi si perdeva poco più su, a Colle Oppio, dove si trovava l'università». In meno di un anno, nel ricordo di Macchioni, si diffuse l'Italia fu il paese che aveva acquistato più cellulari. «Il telefonino - sottolinea Macchioni - diventò una specie di status symbol, averlo significava essere più importanti». In un batter di ciglia si arriva al '97 e all'apertura del mercato della telefonia ad altri operatori e alla conseguente esplosione di massa. «Ancora oggi qualcuno conserva un numero a 9 cifre - dice Macchioni regalando un altro dettaglio da intenditori - i primi utilizzatori di cellulari si possono riconoscere dal numero più corto».

### Una grande soddisfazione

Negli anni successivi Macchioni cambia ruolo fino a terminare la carriera nel 2006 da vicedirettore dell'Istituto Superiore, una delle direzioni generali del Ministero istituita per la preparazione dei capitoli. «Ho cominciato quando la telefonia praticamente non esisteva e ho assistito a un progresso enorme - conclude Macchioni - che in precedenza non era stato così significativo».

### FONDAZIONE PROPOSTA

#### L'importanza della divulgazione e della memoria

La fondazione ProPosta valorizza e divulga i contributi di tutti i colleghi impegnati ogni giorno nelle attività dell'Azienda. Le finalità che si prefigge "ProPosta" sono tutte contenute nel nome: per la Posta. La Fondazione creata da "Assidipost" (Associazione Sindacale Dirigenti e dei quadri apicali del Gruppo Poste Italiane, nonché delle imprese operanti nel campo postale), aderente a Federmanager e CIDA (Confederazione Italiana Dirigenti e Alte Professionalità) vuole, infatti, contribuire a conservare la memoria della Posta e il suo ruolo determinante nella storia dell'umanità e trasmetterlo alle giovani generazioni.

invia le tue foto, storie e commenti  
scrivi a [redazionepostenews@posteitaliane.it](mailto:redazionepostenews@posteitaliane.it)



I racconti del passato della “grande famiglia dei postelegrafonici” arrivati alla redazione

# Volontari, poeti e sognatori: la nostalgia de “ô pôstin” Michele

Da Genova una commovente testimonianza accompagnata dalla poesia in dialetto scritta da una collega portalelettere Alberto ci scrive da Arezzo, ricordando gli anni nel Gruppo Manutenzione: «Con lo spirito di squadra risolvevamo i problemi»

Il progresso che negli anni l'Azienda ha fatto mi rende orgoglioso di aver fatto parte della grande famiglia dei postelegrafonici. Da giovane vivevo a Savona, sono stato assunto alle Poste di Genova come fattorino successivamente sono, stato trasferito come portalelettere a Genova Voltri poi a Genova Pra' e infine a Genova Sestri Ponente nel cui ufficio erano state riunite le altre delegazioni del ponente in cui avevo lavorato. Eravamo una grande famiglia, il lavoro non mancava, le borse erano sempre piene, ognuno aveva il suo quartiere, ogni mattina ci si incontrava con i cittadini. Noi eravamo in grande confidenza, spesso aspettavano con ansia la posta di qualche familiare e noi eravamo i primi che con il fischietto gli avisavamo. Loro scendevano velocemente dalle scale e poi era il momento dei sorrisi, qualche volta delle lacrime, qualche parola di auguri, qualche altra di consolazione poi un altro portone. Questo per tanti anni: i clienti avevano fiducia in noi e a volte i nostri consigli sono stati utili; avevamo un ruolo che oggi potrebbe essere di consulente, psicologo o forse meglio amico. Ricordo il 1980, l'anno in cui in Irpinia il terremoto distrusse quasi tutto e provocò migliaia di morti. Un collega di nome Papa, campano, si mise con impegno a reperire viveri e vettovaglie nella delegazione in cui lavorava, Pegli,



dove era molto conosciuto e amato; raccogliemmo tutto ciò che era possibile tra i negozianti e le persone dei nostri quartieri. Un ricordo caro va ai colleghi che ci hanno preceduto: ci hanno insegnato il lavoro, la strada che dovevamo compiere, fu un grande scambio generazionale. Un altro ricordo affettuoso va alle mogli e alle mamme che nel periodo della guerra erano con noi nell'ufficio del portalelettere: anche loro come meglio di noi hanno contribuito al funzionamento dell'azienda in quel particolare momento del nostro



Michele Console, sopra,  
con il figlio Danilo

Paese. Ricordate Massimo Troisi nel postino? Quella splendida interpretazione contribuì a fare conoscere e amare a tanti italiani il nostro servizio, umile ma capillare e prezioso. Una figura che ricordo sempre con piacere è il caposala dell'ufficio di Sestri Ponente, deportato nel duro periodo della guerra, persona capace collaborativa che ora ha 94 anni. Spesso è seduto sul suo terrazzo e quando passo lo saluto con la mano; lui contraccambia con un sorriso in ricordo degli anni trascorsi insieme: grazie Bisio! Un ultimo ricordo lo voglio dedicare agli ultimi anni di servizio quando furono assunti come personale straordinario ragazzi e ragazze

trimestrali. Una ragazza, Betty, quando terminò il suo periodo di lavoro, scrisse e dedicò a me e a qualche collega una poesia in dialetto genovese dedicata ai postini. Oggi, rileggendola, sento tanta nostalgia.

“Ô pôstin de Zena”  
Michele Console

A ô Pôstin

Al Postino

Chi me sôna  
ô campanin?  
Fitô arvi, ô l'è  
ô pôstin.  
Côn ô tempô grammô  
E côn quellô bôn  
le ô l'arriva sempre  
da ô teu portôn.  
Ô te porta e nôvitas  
belle, brutte e mâ pigiâ.  
Côn a bôrsa sempre pinn'a  
ô cammin'a, ô cammin'a.  
Anche se tia ventô  
Le ô l'è sempre a cheu  
côntentô.  
In sôrrisô, na gagiôa,  
pe guarnise ô sô pôllâ.  
Se poi ciôve ô nô se bagna,  
se ghe ô sô, ô l'accômpagna  
Fitô, mescite bambin,  
vannî a arvi  
che ghe ô pôstin!

Chi mi suona  
al campanello?  
Presto, apri  
è il postino.  
Con il brutto tempo  
e con quello buono  
lui arriva sempre  
al tuo portone.  
Ti porta le novità  
belle, brutte e così così.  
Con la borsa sempre piena  
lui cammina, cammina.  
Anche se c'è vento forte  
lui è sempre a cuor  
contento.  
Un sorriso, un ganascino,  
per curarsi il suo pollaio.  
Se poi piove non si bagna,  
se c'è il sole, lo accompagna.  
Presto, muoviti bambino,  
vai ad aprir  
che c'è il postino.

Sono un ex dipendente e ho trascorso oltre 15 anni della mia vita lavorativa al gruppo G.M.I. di Arezzo (Gruppo Manutenzione Immobili) svolgendo la mansione di elettricista. È stato il periodo più bello della mia vita lavorativa. Eravamo un gruppo di professionisti che si occupava della manutenzione in circa 110 uffici postali della provincia, oltre alla sede provinciale, poste ferroviaria, pacchi inesitati, garage automezzi, pacchi a domicilio, AD sede portalelettere di città, officina telex, officina Pam, officina TLC. Facevamo spesso inter-

venti urgenti per guasti che permettevano alle varie sedi l'operatività che gli utenti si aspettavano da un nome come quello delle Poste. Eravamo attrezzati di tutto, dal tornio alle macchine per falegnami, saldatrici, scale, valigette e cassette attrezzi. Anche se ognuno di noi svolgeva la propria mansione, per mestiere eravamo comunque molto polyvalenti, ci aiutavamo a vicenda, facendo appello allo spirito di squadra presente in ognuno di noi. Conoscevamo gli uffici di nostra competenza come le nostre tasche. Talvolta con una telefonata al di-

rettore dell'ufficio postale riuscivamo a dare delle semplici indicazioni che consentivano la risoluzione di un problema. Poteva essere sufficiente dire: “Sotto il bancone dello sportello 2, a destra c'è un interruttore, da riarmare”. Suggerimenti risolutivi a distanza. Questo permetteva di evitare l'intervento di una ditta esterna che non avrebbe consentito lo stesso livello di riservatezza che noi, parte della “grande famiglia delle Poste”, abbiamo sempre garantito.

Lo spirito di gruppo che ci caratterizzava e che consentiva un ancor migliore svolgimento delle nostre mansioni è quello che più mi è rimasto nel cuore. Alberto, Aldo, Carlo, Gian Carlo, Enzo, Fernando, Fiorenzo, Massimo, Paolo, Sergio, i Geometri Alberto e Libero. E il nostro caro dirigente Erino-Geometra Capo, severo nel lavoro ma per noi quasi un padre. Ci volevamo bene! Ci vogliamo ancora bene e tutti gli anni non perdiamo occasione per ritrovarci intorno a una bella tavola che ci fa tornare “giovani”! Vorrei rivolgere un pensiero a quei colleghi che adesso ci guardano da lassù, ma che nei nostri cuori, sono sempre insieme a tutti noi al GMI.

Alberto Brunellini



**Mandateci fotografie e testimonianze per condividere le vostre esperienze**

Scrivete a [redazionepostenews@posteitaliane.it](mailto:redazionepostenews@posteitaliane.it) per raccontare i vostri ricordi postali e rinnovare il vostro legame con l'Azienda, accompagnandoli con una foto di come siete oggi e una di come eravate in servizio, nel corso della vostra attività. Condividere emozioni e pezzi di vita con gli ex colleghi di Poste ci aiuta a riunirci idealmente in un'unica grande famiglia e a ripercorrere, attraverso le nostre Persone, una grande storia fatta di successi, crescita personale e pezzi di strada fatti insieme. Attraverso le immagini di diverse epoche potremo ricostruire il nostro album e l'evoluzione di Poste Italiane, da sempre intrecciata alla storia del nostro Paese.



Inquadra il QR code per leggere su [tgposte.poste.it](https://tgposte.poste.it) i “Ricordi di Poste” degli ex dipendenti

# UN INVESTIMENTO PROTETTO È IL FUTURO CHE TI ASPETTA.

## BancoPosta Investo Protetto 2028

La soluzione che punta a proteggere il tuo investimento e a cogliere le opportunità di crescita offerte dai mercati. Scegli Poste Italiane. **Tutto quello di cui hai bisogno.**



- SPEDIZIONI E LOGISTICA
- CONTI E PAGAMENTI
- PREVIDENZA E ASSICURAZIONI
- MUTUI E PRESTITI
- INTERNET E TELEFONIA
- RISPARMIO E INVESTIMENTI**
- SERVIZI DIGITALI
- LUCE E GAS

Messaggio pubblicitario con finalità promozionali. Questa è una comunicazione di marketing. I.P. 11/22. Edizione novembre 2022 BPF1122IP. "BancoPosta Investo Protetto 2028" è un fondo comune di investimento mobiliare aperto di diritto italiano di BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, che ne ha delegato la gestione ad EPSILON SGR S.p.A. ai sensi dell'art. 33 del D.Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58, distribuito da Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta. I rendimenti passati non sono indicativi di quelli futuri. Il presente materiale informativo non costituisce offerta o sollecitazione all'acquisto, né implica alcuna attività di consulenza o raccomandazione di investimento. Non viene fornita alcuna garanzia di rendimento minimo né di restituzione del capitale investito. I rendimenti saranno rappresentati al lordo in quanto la tassazione è a carico dell'investitore. Il trattamento fiscale dipende dalla situazione individuale di ciascun cliente e può essere soggetto a modifiche in futuro. Si raccomanda altresì la lettura della Relazione annuale della gestione e della Relazione semestrale del fondo, che saranno disponibili su bancopostafondi.it, per un maggiore dettaglio informativo in merito alla politica di investimento concretamente posta in essere. Per una rappresentazione completa dei rischi connessi alla partecipazione al Fondo (ad esempio, i rischi di variazione dei prezzi dei titoli, di liquidità, di credito e di controparte, etc.), delle caratteristiche del Fondo, della politica di investimento e dei costi è necessario, prima di adottare qualsiasi decisione di investimento, leggere il Prospetto, il Documento contenente le informazioni chiave per gli investitori (il "KIID"), e il modulo di sottoscrizione, così come il Regolamento di gestione. Questi documenti, che descrivono anche i diritti degli investitori, possono essere ottenuti in qualsiasi momento, gratuitamente, sul sito web di BancoPosta Fondi SGR (bancopostafondi.it), presso il Collocatore Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta e sul sito web poste.it. È inoltre possibile ottenere copie cartacee di questi documenti presso BancoPosta Fondi SGR su richiesta. I KIID sono disponibili nella lingua ufficiale locale del Paese di distribuzione. Il Prospetto è disponibile in italiano.