Poste revolution

Quotazione in Borsa, meno soldi dallo Stato, più servizi digitali. Ecco come la più grande azienda del Paese sta cambiando il suo dna.

di Guido Fontanelli

044-049_PA 29_cover posta OK F.indd 45 14/07/15 15:24

Quando vieni investito contemporaneamente dall'urto di forze dirompenti come il mercato e internet, sopravvivere è molto difficile. Se poi sei la società che ha più dipendenti di qualsiasi altra in Italia e il tuo nome richiama un servizio pubblico che risale al tempo degli antichi Egizi, allora hai solo due possibilità: cercare di rallentare l'ineluttabile declino, oppure cavalcare la rivoluzione e provare a trasformarti definitivamente in una vera e propria azienda di mercato, con una forte presenza nell'economia digitale.

È questa la strada che ha imboccato Poste Italiane, gruppo da 143 mila dipendenti e 29 miliardi di ricavi, che si quoterà in Borsa entro la fine dell'anno: un'operazione che permetterà allo Stato, l'azionista della società, di incassare qualche miliardo (cifra che dipende dalla valutazione che gli advisor daranno all'intera azienda) e che coinvolgerà migliaia di risparmiatori e di dipendenti. In vista della quotazione, giovedì 16 luglio l'amministratore delegato delle Poste, Francesco Caio, ha presentato la società agli analisti finanziari dei Joint global coordinators (Mediobanca, Unicredit Banca Imi, Citi, Bank of America, Merril Lynch) e dei Joint bookrunners (Credit suisse, Ubs, Goldman Sachs, Jp Morgan, Morgan Stanley). L'ingresso in Piazza Affari rappresenta un passo importante verso il mercato, ma è soprattutto il mezzo per finanziare l'evoluzione dell'azienda nel mondo digitale e, al contempo, rendere sostenibile nel lungo periodo il suo ruolo sociale. Un'equazione dalla non facile soluzione.

Come un missile a tre stadi, il rinnovamento delle Poste era iniziato con Corrado Passera che nel 1998 lanciò Banco Posta. Poi toccò a Massimo Sarmi che accelerò la trasformazione tecnologica. Ora è il turno di Francesco Caio, 57 anni, napoletano, dal 2014 alla plancia di comando. Proprio lui, che dopo aver lavorato per Olivetti, Merloni e Cable & Wireless nel suo ultimo incarico si occupava di missili all'Avio, deve guidare l'ultimo stadio di questa rivoluzione. «Vorrei che le Poste diventassero la porta di accesso analogica nel mondo digitale» dice il manager «un'azienda che accompagni cittadini, imprese e pubblica amministrazione verso l'economia di internet».

Tra le mani Caio tiene uno smartphone: mostra in anteprima a *Panorama* due nuove applicazioni disponibili da luglio. Una si chiama Banco Posta e l'altra Ufficio Postale: consentono di effettuare una serie di operazioni direttamente dal telefono *(vedere le schede a pag.48)*. Ma è solo un piccolo esempio dei passi compiuti per rendere più moderna l'azienda. Come il postino telematico che, grazie a un terminale portatile, rende disponibili a domicilio i servizi di pagamento dei bollettini, accetta lettere e raccomandate, consegna pacchi e ricarica le carte prepagate telefoniche e Postepay. Nel settore della logistica è stata stretta un'alleanza con Amazon: nelle consegne dei pacchi al consumatore finale le Poste erano rimaste indietro e qui Caio vuole correre, visto che è uno dei mercati a più forte sviluppo.

Nei servizi finanziari (il gruppo conta 6 milioni di conti correnti postali e una raccolta di 459 miliardi) le Poste sono leader nelle

Isole Tremiti (Foggia): il portalettere Mauro Attanasio raggiunge San Nicola per consegnare la posta.

143 MILA DIPENDENTI

30 mila postini (di cui 29 mila «telematici»).

13 mila uffici postali.

044-049_PA 29_cover posta OK F.indd 46 14/07/15 15:24

carte di pagamento. Dell'ultima nata, Postepay Evolution, ne sono giù state vendute un milione: sono carte dotate di codice Iban, di fatto un conto corrente tascabile. Nel risparmio, l'acquisto del 10 per cento della società di gestione Anima è propedeutica al lancio di una linea di fondi di investimento che affiancheranno i mitici buoni postali. Nella previdenza integrativa l'azienda è il numero uno in Italia con PosteVita e i suoi 3 milioni di clienti. E pure nella telefonia mobile, settore non strategico ma «che dà grandi soddisfazioni» come riconosce Caio, le Poste vantano un record: sono il maggiore operatore virtuale (cioè senza una rete propria) in Italia e attraverso PosteMobile nel corso del 2014 sono state effettuate 339 milioni di transazione finanziarie.

Ma tutto questo non basta a coprire i punti deboli del gruppo: nel 2014 gli utili sono scesi a 212 milioni di euro contro il miliardo del bilancio 2013 e anche il risultato operativo è in calo a quota 691 milioni dai 1.400 milioni di un anno prima. Pesano le attività tradizionali delle Poste e il continuo assottigliarsi del sostegno pubblico: mentre lo Stato ha ridotto dai 750 milioni del 2010 agli attuali 260 milioni le compensazioni per il servizio universale, l'azienda lamenta il fatto di dover mantenere una struttura molto capillare per servire una popolazione che ormai, in media, spende

13,5 milioni

di carte prepagate Postepay.

044-049_PA 29_cover posta OK F.indd 47 14/07/15 15:24

Il postino Francesco Dante nel paese di Casso (Pordenone).

La banca in tasca

Le Poste hanno lanciato una nuova applicazione BancoPosta per smartphone: basta un gesto per accedere al proprio conto e alle proprie carte Postepay e per conoscere il saldo e i movimenti. Inoltre è possibile pagare i bollettini anche solo inquadrando il «Qr code» con la fotocamera, disporre trasferimenti di denaro, ricaricare la Postepay o le sim del telefonino e altri servizi innovativi come il pagamento Nfc.

L'app taglia-code

Con l'applicazione Ufficio postale per smartphone sarà possibile richiedere il ticket elettronico che permette di prenotare in mobilità la propria posizione nella lista delle persone in attesa di essere servite in un ufficio postale. La app consente inoltre di prenotare il servizio «DoveQuando» per il monitoraggio dello stato di una spedizione tracciata (raccomandate, pacchi) e di attivare una serie di servizi di localizzazione per la ricerca dell'ufficio postale, della cassetta postale, dell'Atm Postamat.

per la corrispondenza (non i pacchi) appena due euro a testa ogni mese.

Non è dunque facile traghettare nel futuro una corazzata che, in parte, è ancorata nel passato. «In assenza di interventi rapidi e decisi il declino della redditività sarebbe inesorabile» sostiene Caio. Per questo il manager ha messo a punto un piano quinquennale che, in sintesi, si propone di semplificare la struttura del gruppo su tre pilastri: logistica, pagamenti e risparmio. Entro il 2020 le Poste dovrebbero investire tre miliardi per lo sviluppo tecnologico, in ricerca e in formazione del personale. E nel frattempo ridurre i costi di 500 milioni razionalizzando la rete, presidiare il territorio con i postini telematici e aprire anche al pomeriggio 300 uffici ad alto traffico. Obiettivo: arrivare alla boa del 2020 con un'azienda che fatturi 30 miliardi, con una redditività più alta di quella attuale «e fare di questa impresa uno dei grandi operatori della logistica». Una partita dura, viste le tradizionali resistenze dei sindacati al cambiamento.

Intanto Caio ha portato a casa un buon risultato vedendosi approvare dall'Autorità per le comunicazioni la proposta di consegna della posta a giorni alterni nelle aree a bassa densità (che riguarda il 25 per cento della popolazione e che ha provocato al dura reazione degli editori di giornali) e

044-049_PA 29_cover posta OK F.indd 48 14/07/15 15:24

l'aumento di alcune tariffe (il francobollo per la posta ordinaria salirà a 95 centesimi).

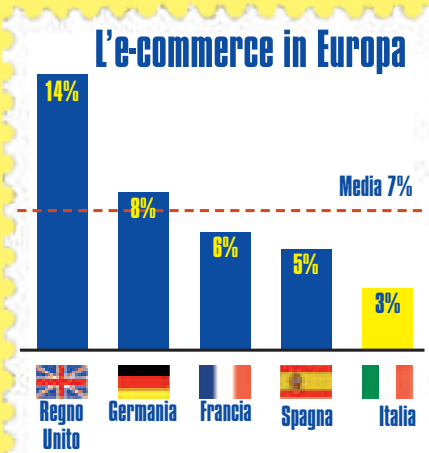
L'azienda dovrebbe riuscire anche a limitare i danni di un provvedimento approvato dal Parlamento: a partire dal 2016 le Poste dovrebbero perdere il monopolio per il servizio di consegna degli atti giudiziari. come le multe. Ma, sostiene l'azienda, il provvedimento di fatto cambia le regole della competizione in corso d'opera e introduce un fattore di rischio proprio quando le Poste si preparano alla quotazione e hanno elaborato un piano industriale basato sulla certezza di precisi volumi di ricavo. Caio spera di convincere il Parlamento a modificare la norma.

Comunque, nei suoi due viaggi a Londra per saggiare gli umori degli investitori sulla quotazione delle Poste, Caio ha raccolto «un buon interesse, non solo per noi, ma per il Paese, il che è positivo». E a chi gli chiede come farà la sua società, dopo l'esordio sul listino, a conciliare regole del mercato e ruolo sociale, risponde: «Dobbiamo adeguare il servizio pubblico alle nuove esigenze dei consumatori e a quelle della finanza pubblica. In altre parole: manterremo la nostra vocazione sociale, anche se i soldi pubblici sono finiti». E con i soldi pubblici, è finita anche un'era. ■

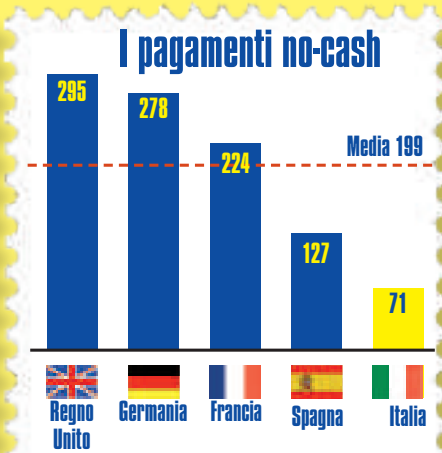
© RIPRODUZIONE RISERVATA

Gli anziani imparano i segreti di internet all'ufficio postale

Un esempio concreto di come le Poste intendono portare l'Italia nel mondo digitale? Insegnando le nuove tecnologie alle persone anziane. Il progetto si chiama «Nonni su internet», è partito il 7 luglio ed è riservato agli ultrasessantenni: per ora, nella fase pilota, si svolge a Roma, Napoli, Mantova, Palermo, Asti e Ascoli Piceno. Da settembre il programma sarà esteso a tutto il territorio nazionale. I corsi di formazione si basano sul modello di apprendimento intergenerazionale e si tengono in aule attrezzate delle filiali di Poste Italiane. Il programma prevede 15 lezioni tenute da un docente, affiancato da uno studente per ciascun allievo, che insegneranno le nuove tecnologie per fornire agli anziani le competenze necessarie per usare il personal computer e navigare su internet. Gli strumenti utili all'apprendimento comprenderanno un kit didattico redatto insieme al Dipartimento di linguistica dell'Università La Sapienza di Roma. Il progetto di Poste Italiane è stato realizzato in collaborazione con la Fondazione mondo digitale, specializzata nella promozione sociale dell'agenda digitale.



Rapporto tra il valore delle vendite online e il totale di quelle al dettaglio.



Numero di operazioni annue pro-capite con strumenti diversi dal contante.

044-049_PA 29_cover posta OK F.indd 49 14/07/15 15:24