

Ci sono sportelli diventati piazza di paese

Presenti anche nelle isole più piccole. Ogni giorno ricevono **14,2 milioni** tra lettere e pacchi, consegnati da 38 mila veicoli, di cui mille elettrici, la flotta green più grande d'Italia

di **Andrea Milanesi**

Chissà con quali geniali trovate Massimo Troisi immaginerebbe oggi, al tempo di email, social network e home banking, la storia del suo "postino", portalettere in missione speciale al cospetto del grande Pablo Neruda... In effetti quella che si chiama Poste Italiane è in realtà un'azienda complessa e articolata, che continua a evolversi tra sportelli al pubblico digitalizzati, piattaforme online e servizi in mobilità. Si tratta della più grande infrastruttura che nel nostro Paese opera nei campi della corrispondenza, della logistica, delle prestazioni finanziarie e assicurative, rivolgendosi a cittadini, imprese e pubblica amministrazione grazie a una presenza davvero capillare sul territorio. Sono oltre 13.000 gli uffici postali dislocati un po' ovunque - 1.558 dei quali dotati di wi-fi gratuito e

19 con sportelli multilingua - che fanno fronte a quasi 1.700 milioni di operazioni all'anno. Poste Italiane presidia l'intera penisola, isole comprese, a volte anche dove non esiste neppure una caserma dei carabinieri. Come con gli uffici postali di Alicudi, piccola isola con un'ottantina di anime incastonata nell'arcipelago delle Eolie, o di Monte Isola, l'isola lacustre più alta d'Europa situata nel bel mezzo del Lago d'Iseo: luoghi di incontro e di inclusione, che rappresentano il ponte di collegamento con il resto del mondo e intorno ai quali si riunisce l'intera comunità locale. La storia di Poste Italiane è lunga quanto quella del nostro Paese, o

13 mila

uffici postali dislocati lungo tutto il territorio nazionale

almeno quasi. Nel 1862, un anno dopo la costituzione del Regno d'Italia, la nascita dell'operatore postale nazionale introduceva alcuni principi basilari: il concetto di servizio pubblico, l'invulnerabilità delle

lettere, la tariffa unica - realizzata con l'adozione del francobollo - e il monopolio, che tutelava i cittadini perché impegnava le Poste a garantire la loro presenza su tutto il territorio. Passando attraverso le tappe di un lungo e inesorabile progresso, da ente di diritto pubblico dipendente dal ministero, nel 1998 Poste si trasforma in Società per Azioni, con la denominazione appunto di Poste Italiane. Oggi, grazie alle sue reti fisiche e tecnologiche, l'azienda sta introducendo nuovi processi di trasformazione digitale che tendono nel contempo a valorizzare e ampliare le attività tradizionali che ne rappresentano da sempre l'identità.

Oltre a gestire qualcosa come 14,2 milioni di invii postali al giorno, 30 milioni bollettini al mese e 86 milioni di pacchi l'anno, Poste Italiane conta 33 mila portalettere e 38 mila mezzi di trasporto (tra cui oltre mille veicoli elettrici, la flotta green più grande d'Italia), ma amministra anche 488

A ROMA

Uno spazio per talenti digitali

Inaugurato a Roma lo scorso mese di aprile, il *Talent Garden Poste Italiane* è lo spazio di ricerca e innovazione dove i talenti del digitale possono confrontare esperienze, progettare, realizzare nuove soluzioni da applicare al business dell'azienda. Realizzata in collaborazione con Digital Magics, si tratta di una piattaforma globale che offre location, strumenti di lavoro, formazione ed eventi a quanti intendano sperimentare idee e progetti innovativi. All'interno di questo ambito è nata la maratona a tappe *Hackathon*, che coinvolge giovani sviluppatori, startupper, designer ed esperti di marketing digitale; i prossimi appuntamenti avranno luogo dal 21 al 23 ottobre e dal 25 al 27 novembre, mentre il progetto vincitore parteciperà alla vetrina internazionale dello *Slush* di Helsinki.





Ieri e oggi

Nella foto grande, il soffitto affrescato che si trova dentro l'ufficio postale di Monte Isola sul Lago d'Iseo. Qui sopra, due bambine che ricevono il libretto di risparmio postale, in uno scatto utilizzato per la campagna sul risparmio postale. Qui a fianco, uno sportello "emissione vaglia" a Roma; e, a sinistra, la sala di un ufficio postale di Prati. Nell'altra pagina, una schermata della App Postepay.

2,6 milioni

carte Postepay Evolution emesse dal lancio (dato a luglio 2014)

miliardi di euro, più di 15 milioni di carte prepagate Postepay e 33 milioni di clienti Bancoposta. Poste Italiane è leader nei servizi di credito e risparmio (BancoPosta), assicurativi (Gruppo Poste Vita) e di pagamento: Postepay è infatti la prepagata più diffusa in Italia (copre il 55% del mercato), mentre Postepay Evolution – la ricaricabile nominale dotata di codice Iban in grado di garantire anche le principali caratteristiche di un conto corrente – ha raggiunto il traguardo di 2,6 milioni di carte emesse dal mese di lancio (luglio 2014).

Operazioni in mobilità. Ma è sul fronte dell'innovazione digitale che l'azienda sta investendo le maggiori risorse, con l'intento di trasformare tablet e lo smartphone in veri e propri uffici postali, attraverso una serie di applicazioni che permetto-

no di effettuare in modo semplice numerose operazioni in mobilità. Ad alta vocazione "community", la nuova App Postepay connette, per esempio, le carte prepagate con gli smartphone consentendo di trasferire denaro in tempo reale a tutti i contatti presenti nella rubrica telefonica che possiedono carta Postepay e applicazione, con accredito immediato del denaro inviato. Sul versante finanziario, tramite l'App BancoPosta i clienti BancoPosta possono pagare i bollettini anche solo inquadrando il QR code con la fotocamera dello smartphone e ricaricare la Postepay o le SIM di tutti gli operatori telefonici, il tutto tramite sistema di sicurezza PosteID. L'App Ufficio Postale è invece rivolta a

tutti i cittadini – anche a coloro che non sono in possesso di strumenti finanziari BancoPosta – e permette di monitorare una spedizione, inviare raccomandate e telegrammi, effettuare bonifici e pagamenti di bollettini, accedere al servizio per il monitoraggio dello stato di una spedizione tracciata, ricercare e localizzare su mappa uffici postali, cassette postali e Atm Postamat (gli sportelli per il prelievo automatico di denaro), ma anche di prenotare il ticket elettronico di attesa per la fila negli uffici postali, permettendo al cliente di programmare per tempo la visita e presentarsi allo sportello a ridosso del suo appuntamento. Per un futuro tecnologico più smart e con meno code.

© RIPRODUZIONE RISERVATA