la Posta

3 | 2016
Per i nostri collaboratori
www.posta.ch/giornale-online

P.P.
3030 Berna
Posta CH SA

pro clima
posta.ch/clima-neutrali
Invio

Corinne Santschi

Svela i retroscena del Rapporto di gestione

Intervista e risultati – Pagina 15

PostParc a Berna: il più grande ufficio postale della Svizzera

Reportage – Pagina 26

In aprile debuttano i Postorama

Dossier – Pagina 10

LA POSTA
Dinamismo giallo.

Motivi di soddisfazione

I risultati sono positivi! Con un utile del gruppo di 645 milioni di franchi, la Posta ha realizzato un utile in crescita di sette milioni rispetto all'anno precedente (cfr. p. 18).
Queste ottime cifre non devono però nascondere la realtà: la pressione sugli introiti derivanti dal core business è elevata. La Posta, per evitare una stagnazione o persino una recessione, deve innovare. Il messaggio viene ripetuto da diversi anni, un lasso di tempo che ha permesso di trasformare le parole in prodotti e servizi innovativi. La transizione vissuta dall'impresa permette di gettare un ponte tra mondo fisico e digitale e nei prossimi anni questa transizione sarà sempre più evidente.
Ma chi conosce tutte le novità lanciate negli ultimi mesi? Chi le utilizza regolarmente? Si tratta di questioni particolarmente care a Susanne Ruoff (cfr. p. 13). È lei a invitarvi a partecipare al Postorama (cfr. p. 10) della vostra regione per (ri)scoprire queste novità. E molto altro ancora: workshop interattivi, scambi diretti con la direzione, test di prodotti, ecc. Perché… la Posta è anche questo!

Annick Chevillot, caporedattrice

Reportage
26 *Tutto sotto un unico tetto*
Martin Messerli, Daniele Evangelisti e Anna Mägert tengono le redini del più grande ufficio postale svizzero.

Attualità
6 *Pacchi nel sottosuolo*
Veicoli elettrici senza conducente che trasportano i pacchi attraverso un sistema di tunnel sotterranei: un'utopia?

Focus
10 *Postorama*
Nel 2016, l'evento per i collaboratori è interamente all'insegna della transizione digitale.

Gente
24 *Lisa Clark*
Ritratto di una collaboratrice SPS a L.A.

Dietro l'obiettivo
32 *Punto di accesso*
Alla scoperta del portafoglio digitale TWINT, la soluzione di pagamento online della Posta.

Attualità
5 *Voto elettronico*
Luis Javier Benito Lopez, della società partner Scytl, illustra la sicurezza del sistema scelto dalla Posta.

Feedback!
Vi è piaciuta quest'edizione del giornale del personale? Diteci cosa ne pensate!
Scansionate il codice QR o seguite il link qui di fianco.

posta.ch/feedback-giornale-del-personale

Salire sull'autobus senza pensieri

A fine aprile AutoPostale testerà una soluzione di biglietteria innovativa a Sion: per pagare la corsa i passeggeri ricorreranno allo smartphone anziché al biglietto cartaceo. Ecco come funziona.

Testo: Annick Chevillot / Illustratore: Dennis Oswald, Branders

Immaginate la scena: non volete perdere l'autopostale, fate una corsa e salendo a bordo vi rendete conto di non avere il biglietto. A molte persone è capitato così di viaggiare senza pagare. Per facilitare la vita dei viaggiatori più frettolosi, esistono già varie soluzioni: biglietti via SMS (disponibili a Losanna, Ginevra, Sion e nel Cantone del Giura per il Noctambus), carte per più corse, Mobile Ticket, ecc. Ma AutoPostale desidera andare ancora oltre.

Nel quadro del Laboratorio della mobilità a Sion e in collaborazione con la Città di Sion, il Cantone del Vallese e la Scuola universitaria professionale della Svizzera Occidentale (HES-SO), a partire da fine aprile AutoPostale testerà una soluzione denominata CIBO. Dietro questa sigla si cela il progetto Check-In / Be Out. L'idea è molto semplice: non appena un passeggero sale a bordo di un veicolo dotato di WiFi, il router WLAN individua lo smartphone del viaggiatore, che si registra (check-in) con un semplice clic sul suo cellulare. Una volta percorso il tragitto, il passeggero scende e il sistema rileva automaticamente che il viaggiatore non è più connesso alla rete WLAN, generando così un'uscita (be out). Anche il calcolo del tragitto avviene automaticamente e gli utenti ricevono una fattura mensile basata su una tabella tariffaria detta «del prezzo migliore». In altre parole, il passeggero paga sempre il minor prezzo possibile.

Sei mesi di test

A metà febbraio sono stati equipaggiati ben 34 veicoli: 17 autobus della rete urbana di Sion e 17 autopostali che percorrono la tratta Sion-Martigny. Per far sì che il progetto generi un massimo numero di casi reali, si ricercano un centinaio di «friendly users» vallesani. «Il progetto durerà sino a fine luglio», spiega Urs Bloch, portavoce di AutoPostale. «E soltanto alla fine del progetto, quando avremo analizzato i dati raccolti, potremo trarre delle conclusioni».

In effetti CIBO non ha il solo scopo di analizzare la fattibilità tecnica, ma anche di valutare l'adesione degli utenti: i passeggeri sono pronti a cambiare il modo di acquistare i loro biglietti? I responsabili di AutoPostale sono convinti dei vantaggi che i clienti possono trarre da CIBO. ■

mobilitylab.ch
mobilitylab.ch/fr/projets

La vostra opinione conta!

Secondo la valutazione emersa dai moduli di feedback, i collaboratori apprezzano il giornale del personale.

Testo: Muriel Baeriswyl

L'88% dei collaboratori che hanno compilato il modulo di feedback ha valutato il giornale in modo positivo. Questo risultato si basa sulle oltre 40 risposte ricevute nel corso dell'anno dall'attivazione del modulo di feedback.
Saremo lieti di continuare a ricevere i vostri riscontri, siano essi positivi o negativi. Ci interessa in particolare leggere le vostre osservazioni e le indicazioni concrete su cosa vi piace e cosa invece non vi piace. In questo modo ci aiutate ad arricchire e migliorare costantemente il giornale del personale. Sicuramente avrete già notato alcune modifiche che abbiamo introdotto in base alle vostre proposte di miglioramento e forse il prossimo cambiamento scaturirà proprio dal vostro commento. Poiché il sondaggio è anonimo, non possiamo rispondere a eventuali domande formulate attraverso questo canale; vi preghiamo quindi di inviare eventuali domande alla redazione (*redazione@posta.ch*). I cambiamenti di indirizzo possono essere segnalati su intranet, nel portale HR, oppure al Centro servizi Personale (*csp@posta.ch*). ■

Comunicateci la vostra opinione: posta.ch/feedback-giornale-del-personale

Pubblicità

Cercate il look perfetto per l'ufficio, per lo sport o per una cena elegante?

Iscrivetevi a BestSecret e acquistate i capi dell'attuale collezione primavera a prezzi imbattibili:

www.bestsecret.ch/post

Il nostro regalo di primavera per voi: registratevi subito e assicuratevi un **buono acquisti da CHF 20.00***

*valido per un ordine minimo di CHF 60.00

«La migliore soluzione di voto elettronico al mondo»

Dopo Neuchâtel, anche il Cantone di Friburgo lo scorso gennaio ha optato per il sistema di voto elettronico della Posta. L'azienda sviluppa la propria offerta in collaborazione con la società spagnola Scytl.

Intervista: Annick Chevillot / Foto: Béatrice Devènes

Luis Javier Benito Lopez

Da fine gennaio, due Cantoni lavorano con la soluzione di voto elettronico della Posta: Neuchâtel e Friburgo. I test sono in fase di svolgimento e dovrebbero concludersi con l'attuazione concreta a partire dal prossimo autunno, quando fino al 30% degli elettori potrebbe avvalersi del sistema di voto elettronico. Un'estensione del sistema a tutto l'elettorato è prevista per il 2017 e avverrà in maniera graduale. Per sviluppare questa soluzione digitale, la Posta collabora con Scytl, società specializzata nei settori della crittografia e della sicurezza. Lo spin-off dell'Università autonoma di Barcellona è leader mondiale nel campo del voto elettronico sicuro. Nel concreto «la concezione della soluzione di voto elettronico è portata avanti in maniera condivisa dalla Posta e da Scytl», spiega Xavier Monnat, responsabile del programma Voto elettronico presso la Posta. «La fase attuativa è interamente realizzata dalla Posta, compresi l'installazione e i test di qualità».
Di passaggio a Berna, Luis Javier Benito Lopez, direttore della gestione dei partner di distribuzione per l'Europa presso Scytl, ha accettato di rispondere alle nostre domande.

Ci può presentare Scytl?
Questo spin-off dell'Università autonoma di Barcellona è stato creato nel 2001. Fin dall'inizio si è specializzato nella crittografia e nella sicurezza, con lo scopo di sviluppare soluzioni di voto via internet in totale sicurezza. Da allora è diventato leader mondiale nel settore del voto elettronico sicuro, della gestione elettorale e delle soluzioni di modernizzazione in questo ambito. Scytl detiene il maggiore portafoglio di brevetti del settore in materia di crittografia applicata alla sicurezza industriale dei sistemi elettorali. Siamo inoltre fieri di aver realizzato oltre l'80% dei progetti di voto legislativo via internet nel mondo.

Come valuta la collaborazione con la Posta?
Siamo riusciti a creare una collaborazione basata sulla fiducia, la trasparenza e un autentico impegno reciproco. La Posta ha creato un team specializzato molto competente e il trasferimento di conoscenze sta avvenendo nel migliore dei modi. L'impegno si tocca con mano a tutti i livelli.

I critici lamentano il fatto che, per un soggetto sensibile in materia di trasmissione di dati, la Posta abbia optato per un'azienda spagnola. Secondo lei è un problema?
No, è un falso problema. E la spiegazione è semplicissima: Scytl è in grado di fornire la migliore soluzione al mondo per il voto elettronico in termini di industrializzazione, sicurezza e trasparenza. Questa soluzione viene installata e gestita dalla Posta in collaborazione con i Cantoni direttamente nei loro centri di elaborazione dati. Scytl non ha accesso a questi sistemi né ai dati, che in ogni caso non contengono alcuna informazione personale. Inoltre, per una totale trasparenza, il codice sorgente è accessibile per la Posta, per gli auditor nominati dalla Cancelleria federale e per i Cantoni. In una fase successiva e previa autorizzazione della Cancelleria federale, il sistema sarà aperto al pubblico.

Quali sono i punti più sensibili nel dossier del voto elettronico?
È essenziale garantire il segreto e l'integrità del voto, oltre a opportuni strumenti di verifica. Naturalmente la soluzione deve poter essere sottoposta a audit senza compromettere il segreto e la sicurezza del voto: bisogna assicurare che l'urna digitale non sia stata manipolata, senza però conoscerne il contenuto. Grazie alla nostra soluzione congiunta per il voto elettronico, soltanto il Cantone conosce l'identità degli elettori. Anche il voto sul computer dell'elettore è cifrato. Solo la commissione elettorale può decifrarlo. Utilizziamo un sistema di crittografia di ultima generazione che permette agli elettori di ricevere la prova della buona ricezione senza interferenze del voto nell'urna digitale e del corretto conteggio. Questa crittografia consente anche di provare matematicamente che il risultato pubblicato corrisponde al contenuto dell'urna digitale prima che sia aperta, garantendo così l'integrità dell'elezione e la sua tracciabilità.
L'attuale soluzione di voto elettronico è il frutto di sei anni di ricerca e sviluppo e di implementazione presso alcuni clienti. Inoltre i nostri protocolli di sicurezza sono stati verificati dalle agenzie di sicurezza e dagli organismi di certificazione di vari Paesi (in particolare Francia, Norvegia e Svizzera).

scytl.com

I pacchi scompaiono sotto

È Cargo Sous Terrain la soluzione ai flussi di traffico crescenti? Secondo uno studio di fattibilità, un sistema divenire realtà.

Testo: Sandra Gonseth / Foto: Cargo Sous Terrain

I veicoli elettrici senza conducente un giorno trasporteranno i pacchi in tutto il Paese.

Se tutto procede come pianificato, il primo tunnel sotterraneo per il trasporto merci entrerà in funzione già nel 2030, su una tratta tra Härkingen e Zurigo. Successivamente la rete verrà gradualmente ampliata (cfr. grafico). Secondo uno studio di fattibilità svolto dai promotori di Cargo Sous Terrain (CST), fra cui anche la Posta, si tratta di uno scenario realistico: il sistema risulterebbe realizzabile sia dal punto di vista tecnico sia da quello economico.

Aumento del traffico merci

Anche Stefan Luginbühl, responsabile Mercato dei pacchi nazionale/internazionale, la vede così: «Con un sistema di trasporto realizzato completamente sotto terra possiamo affrontare il traffico in aumento su strada e su rotaia». Le previsioni relative al trasporto merci indicano un aumento del traffico del 45% entro il 2030. Ciò conferma quanto sia urgente trovare soluzioni per ridurre il crescente volume di traffico. E allora perché non fare semplicemente affidamento sul trasporto su rotaia? «Con Cargo Sous Terrain una soluzione non esclude l'altra, anzi, le due alternative si completano a vicenda», sottolinea Stefan Luginbühl. Infatti, non è solo il traffico merci a crescere rapidamente, ma anche il trasporto di persone. E questo richiede un accesso sempre maggiore al trasporto su rotaia. Lo specialista è convinto che tale concorrenza andrà acuendosi sempre di più.

La Posta è presente

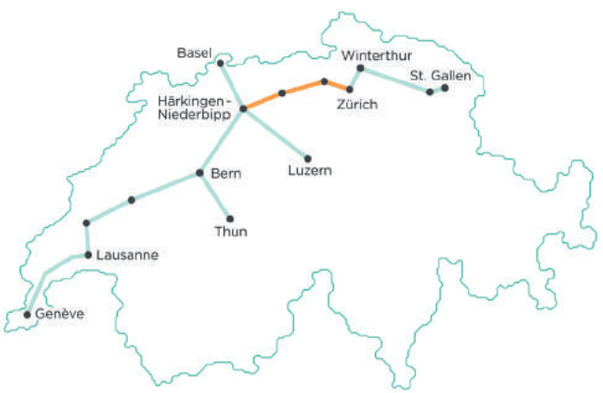
Anche la Posta, in qualità di maggiore fornitrice di servizi logistici in Svizzera, è interessata a gestire determinati processi tramite il trasporto sotterraneo. Soprattutto nel mercato dei pacchi si prevedono quantità in continuo aumento, dovute in particolare alla rapida ascesa del commercio online. Queste crescenti esigenze legate al trasporto vanno gestite dall'impostazione fino al recapito. «La prima fase di attuazione di Cargo Sous Terrain potrebbe prevedere il trasporto di lettere e pacchi fra i centri di lavorazione di Härkingen e Zurigo», spiega Stefan Luginbühl. E ciò con la qualità auspicata e con i prezzi più bassi possibili. Dunque nessun rincaro del trasporto merci? «La redditività di CST è calcolata in modo tale da mantenere i costi al livello

terra

di trasporto sotto terra potrebbe presto

Un progetto di enormi dimensioni

Cargo Sous Terrain (CST) è una rete sotterranea dedicata al trasporto merci con distribuzione capillare nelle città. Questa infrastruttura permette di trasportare merci tramite un tunnel che attraversa il Paese. La Posta è partner del progetto insieme ad altre 20 aziende e istituzioni svizzere, rappresentata da Stefan Luginbühl, responsabile Mercato dei pacchi nazionale/internazionale presso PostLogistics.



attuale», afferma Luginbühl. In effetti Cargo Sous Terrain avrà successo soltanto se ci saranno vantaggi di prezzo rispetto al trasporto su strada o su rotaia. Tuttavia, la realizzazione del progetto con tunnel a tre corsie del diametro di sei metri dipende anche dall'approvazione di una legge pertinente da parte del Consiglio federale. Parallelamente si stanno cercando investitori interessati. Infatti, senza il finanziamento di questa innovazione logistica del costo di 3,5 miliardi di franchi, i veicoli elettrici senza conducente non potranno trasportare merci. ■

cargosousterrain.ch

TWINT conquista Migros

Dopo Coop, anche il più grande rivenditore al dettaglio svizzero punta su TWINT.

Testo: Renate Schoch

Entro l'inizio del 2017, in tutti i supermercati e negozi specializzati Migros, nonché nei suoi ristoranti, sarà possibile pagare senza contanti con TWINT. Migros e TWINT hanno stretto una collaborazione nel mobile payment: il rivenditore al dettaglio integrerà TWINT nell'app Migros. TWINT raddoppia così la copertura della sua rete, continuando a essere l'unico operatore in Svizzera ad aver creato con la sua soluzione di pagamento mobile punti di accettazione in tutto il Paese. La prima delle aziende Migros ad attivare TWINT come mezzo di pagamento sarà Digitec Galaxus, il più grande operatore del commercio online svizzero. ■

150 anni di attività della CRS

Un francobollo rende omaggio alla Croce Rossa Svizzera (CRS), la principale organizzazione umanitaria del Paese.

Testo: Sandra Gonseth

Di recente, la presidentessa della CRS Annemarie Huber-Hotz si è recata in Libano per farsi personalmente un'idea della situazione dei rifugiati. «Sono rimasta colpita dalle condizioni precarie nelle quali qui le famiglie vivono da lungo tempo». Già da circa un anno l'organizzazione umanitaria sostiene i rifugiati siriani e le famiglie libanesi che si trovano in situazioni particolarmente difficili.

Primo intervento umanitario nel 1871

Dalla Seconda guerra mondiale non vi erano mai state così tante persone in fuga a livello mondiale. La CRS sostiene i rifugiati, sia nei loro Paesi d'origine, sia lungo le vie di transito e in Svizzera. Tale aiuto umanitario ha una tradizione di lunga data. Già in occasione del suo primo intervento nell'inverno del 1871, la Croce Rossa Svizzera si era fatta carico dell'approvvigionamento degli 85 000 soldati dell'esercito francese di Bourbaki internati in Svizzera. Con le due guerre mondiali la sua importanza è cresciuta a livello nazionale e internazionale. Oggi, con i suoi 500 000 membri e 73 000 volontari, la CRS è la principale organizzazione umanitaria svizzera. Il francobollo speciale è stato ideato dal duo di grafici bernesi Unikum ed è disponibile in tutti gli uffici postali dal 3 marzo. ■

Sistemi informatici pensanti

Oltre a registrare documenti, i sistemi intelligenti sono in grado di effettuare nuovi compiti in modo autonomo.

Testo: Sandra Gonseth

Già oggi, nella gestione dei documenti, Swiss Post Solutions punta su processi parzialmente automatizzati. Molte aziende fanno scansionare in automatico le fatture in entrata e in uscita o la corrispondenza con i clienti. Ciononostante esistono ancora molte attività ripetitive che potrebbero essere automatizzate. E proprio da questo punto può partire l'automazione intelligente: «I punti di forza si notano soprattutto nei processi manuali e ripetitivi, come il rilevamento di dati», sottolinea Jörg Vollmer, CEO di Swiss Post Solutions.
Ecco come funziona: i sistemi assumono gradualmente nuove funzioni, lavorando con estrema precisione. Inoltre, apprendono costantemente e si modificano passo dopo passo in maniera dinamica, fino a raggiungere un grado completo di automazione. Jörg Vollmer è convinto del fatto che la gestione dei documenti all'interno delle aziende si trovi dinanzi a una radicale trasformazione: «Il nostro obiettivo in futuro è la completa automatizzazione dei processi che oggi sono parzialmente automatizzati». I progetti pilota attualmente in corso presso SPS mostrano già che «i costi sono significativamente inferiori rispetto alle soluzioni tradizionali». ■

Bastian Baker di nuovo protagonista

Sta per partire una nuova fase della campagna per i clienti privati con Bastian Baker come ambasciatore.

Testo: Sandra Gonseth

Nella campagna per i clienti privati, Bastian Baker è sempre raggiungibile grazie alla cassetta delle lettere digitale E-Post Office.

Nuovi temi si aggiungono alla campagna per i clienti privati della Posta, iniziata il 7 settembre 2015 con l'affascinante Bastian Baker nelle vesti di ambasciatore d'eccezione: i sette concerti di The Yellow Tour hanno fatto registrare il tutto esaurito. «L'obiettivo di far conoscere a un vasto pubblico gli innovativi servizi della Posta attraverso l'immagine giovane e dinamica di Bastian Baker è stato raggiunto», afferma soddisfatta Raphaela Brühlmeier, specialista Pubblicità presso la Posta.

Raggiungere un vasto pubblico

Oltre ai nuovi spot televisivi sul WiFi nell'autopostale e sulle agenzie postali, da gennaio vengono pubblicizzati su diversi canali anche altri servizi, quali My Post 24 e il Francobollo SMS. Nel primo spot, il giovane cantautore losannese è talmente preso dall'utilizzo del WiFi gratuito da dimenticare di scendere al capolinea. E anche nell'agenzia postale nel negozio di quartiere si fa notare: nonostante desideri molto uno strano strumento musicale la sua band non lo asseconda e il pacco viene immediatamente rinviato.

Novità: tema E-Post Office

Dalla fine di marzo avrà inizio una nuova serie: in questo caso non sarà trasmesso solo lo spot televisivo dedicato alle agenzie postali, ma si farà conoscere a un ampio pubblico anche un altro servizio: l'E-Post Office. ■

Guarda gli spot televisivi:

Autopostale Agenzie postali

In breve

1

4

5

1 97,8 per cento

... delle lettere della posta A e il 98,9% delle lettere della posta B nel 2015 è arrivato nei tempi previsti. Per quanto riguarda i pacchi, è stato recapitato puntualmente il 97,5% di tutti gli invii PostPac Priority e il 97,5% di quelli PostPac Economy.

2 Video per My Post 24

Con My Post 24 è possibile impostare e ritirare gli invii postali 24 ore su 24, con la massima semplicità e rapidità. Grazie ai nuovi video, i clienti possono informarsi ancora più velocemente su quest'offerta. I filmati sono disponibili su Facebook, YouTube e sul sito web (cfr.sotto).

posta.ch/mypost24

3 Premiate le buone idee

La Posta ha vinto il premio «Migliore gestione delle idee a livello internazionale» conferito ogni anno dal Centro per la gestione delle idee e delle innovazioni. Con questo prestigioso riconoscimento vengono insignite le aziende che vantano una gestione delle idee eccezionale. Tutti i collaboratori hanno la possibilità di presentare le loro idee e proposte di miglioramento tramite Postidea.

postidea.ch

4 Promozione caschi SUVA

Dal 15 marzo al 31 maggio 2016 i collaboratori della Posta beneficiano di uno sconto sui caschi per bicicletta della SUVA (fino a esaurimento scorte).

pww.post.ch/velohelme o presso la SUVA: sapros.ch/suva/promozione

5 Come fanno carriera le donne

A inizio marzo, la Posta ha organizzato con la rete MOVE una tavola rotonda dedicata a diversità, conciliabilità e sfide nella promozione di uomini e donne. Alkistis Petropaki e Petra Jantzer, della Rete Advance Women, hanno discusso questi temi con Philip Pätzold, responsabile Personale PostMail, e Delphine Albrecht, direttrice Regione Berna AutoPostale, di fronte a un pubblico di circa 100 partecipanti.

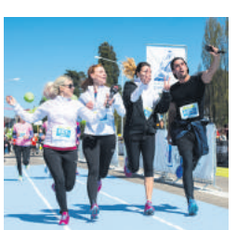
pww.post.ch/move e Move su PostConnect.

6 Cerchiamo proprio voi!

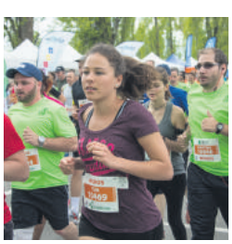
Quale esempio, secondo voi, dimostra la qualità del servizio pubblico offerto dalla Posta? Saremo lieti di pubblicare la vostra opinione nel prossimo numero.

Scriveteci a: redazione@posta.ch

La primavera accende la voglia di correre!



Maratona di Zurigo, Teamrun & Cityrun
24 aprile 2016, Zurigo
La corsa podistica per le vie di Zurigo è nota come «il più veloce giro panoramico al mondo». Partecipate in una delle tre categorie: maratona, teamrun o cityrun. La velocità la decidete voi!



20 km di Losanna
23 e 24 aprile 2016, Losanna
La terza principale gara podistica in Svizzera è giunta alla 35ª edizione. Il sabato si può scegliere tra il percorso breve di 2 e quello di 4 km , la domenica tra i 10 e i 20 km di corsa e il nordic walking. Per i collaboratori la partecipazione è gratuita. Buon divertimento!

Altre manifestazioni

Corsa cittadina di Lucerna
30 aprile 2016, Lucerna

Consultate il calendario completo delle manifestazioni su **giornaledelpersonale.posta.ch/attualità/agenda**

E tutte le attività su **postactivity.ch**

Scoprite la Posta di domani

All'insegna del motto «Dinamismo giallo – Il dinamismo giallo siamo noi» avranno luogo gli eventi per i collaboratori Postorama 2016 con la direttrice generale Susanne Ruoff e la direzione della Posta. I partecipanti scopriranno tutto sul tema della digitalizzazione.

Testi: Muriel Baeriswyl, Simone Hubacher / Illustratore: Dennis Oswald, Branders

Il mondo sta diventando sempre più digitale. Questo rapido sviluppo pone le aziende di fronte a grandi sfide. Anche la Posta sta vivendo una fase di cambiamento, in cui deve dimostrare di poter creare un ponte tra il mondo digitale e quello fisico con prodotti e servizi innovativi. A tal fine sono necessari collaboratori che attuino la vision e che si impegnino come ambasciatori della Posta di domani. Inoltre, la crescente digitalizzazione interessa anche i collaboratori, che devono adattarsi ai cambiamenti sul posto di lavoro.

Agli incontri di Postorama 2016 vi attende un programma interessante. Scoprite le offerte innovative della Posta nei diversi stand e sfruttate la possibilità di testare prodotti e servizi e di ottenere informazioni complete e approfondite (ulteriori informazioni a p. 12).

Ascoltate i racconti di colleghi che hanno già avuto esperienze di digitalizzazione sul posto di lavoro e scoprite quali aspetti riguardano anche voi (p. 19).

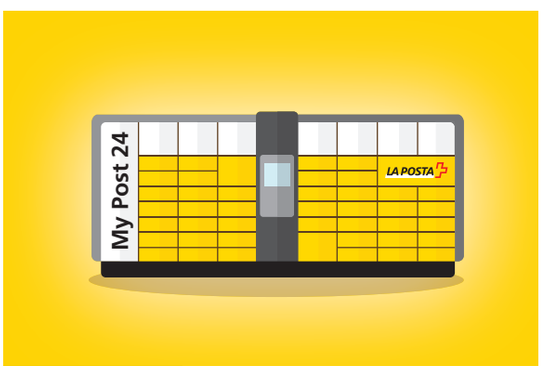
Date uno sguardo a trend tecnologici come la realtà virtuale o l'internet delle cose (p. 13) e sperimentateli in prima persona.

Leggete a pagina 13 perché per Susanne Ruoff è importante incontrare i collaboratori nel quadro dei Postorama. Approfittate di questa opportunità per formarvi un'opinione e discutere con la direttrice generale e un membro della Direzione del gruppo. Potrete porre le vostre domande, approfittare delle esperienze e delle idee dei vostri colleghi e contribuire al dinamismo giallo! (mb)

io-dinamizzo-giallo.ch

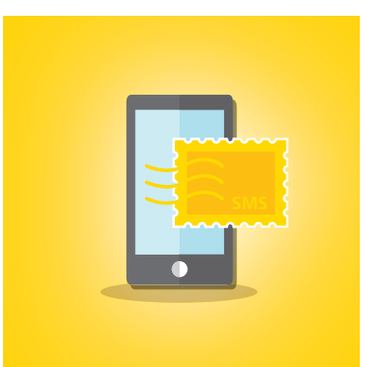
Collaboratori che creano ponti

La Posta è al servizio della clientela non solo con lettere e pacchi, ma anche con un'ampia gamma di prodotti e servizi. E ogni anno se ne aggiungono di nuovi. In tale ottica, l'interazione tra realtà fisica e digitale è estremamente importante. La Posta può creare ponti soltanto se anche i collaboratori fanno la loro parte, ovvero se conoscono i prodotti e ne parlano ai propri amici, agendo così da moltiplicatori. Al Postorama di quest'anno, i presenti potranno acquisire una visione d'insieme di tutte le offerte della Posta, scoprire come si chiamano i servizi digitali, a chi tornano utili e quando. Il servizio online «I miei invii» fornisce informazioni automatiche sugli invii in arrivo – lettere raccomandate e pacchi – al fine di gestire meglio la ricezione. Per chi vuole evitare di recarsi in un ufficio postale esiste il servizio pick@home, che consente di consegnare il pacco da rinviare al fattorino dei pacchi. Chi ha finito i francobolli, ma vuole necessariamente spedire una lettera, può invece ricorrere al servizio «Francobollo SMS»: disponibile per le lettere della Posta A, non ha nulla a che vedere con un bel francobollo tradizionale, ma si tratta di un codice di dodici cifre da riportare in alto a destra sulla busta. Non c'è quasi bisogno di presentazioni per l'ormai consolidata app PostCard Creator, che in poche mosse consente di trasformare una foto in una cartolina postale stampata. Approfondite le vostre conoscenze dei nuovi servizi digitali in occasione del Postorama! (sh)



My Post 24

Logistica



Francobollo SMS

TWINT

IncaMail

E-commerce

L'«e»-forza della Posta

La Posta offre diversi servizi elettronici per aziende e privati. Al Postorama potete acquisire una visione d'insieme di tali servizi.

Sanità elettronica
Nel settore sanitario, i flussi di informazioni digitalizzati permettono di ridurre i costi e aumentare la qualità dei trattamenti. vivates, la soluzione modulare della Posta per la sanità elettronica, consente lo scambio elettronico dei dati dei pazienti fra gli operatori sanitari. I pazienti possono consultare i loro dati in ogni momento e decidere chi può accedere alle varie informazioni. La protezione dei dati e la sicurezza dei processi di accesso sono costantemente garantite.

Voto elettronico
Neuchâtel è il primo Cantone partner per la piattaforma di voto elettronico della Posta. Quest'anno lavora all'introduzione della piattaforma di voto elettronico di seconda generazione della nostra azienda. La nuova piattaforma deve soddisfare gli elevati requisiti federali, per potere un giorno essere utilizzata da tutti gli aventi diritto di voto.

E-commerce
La Posta è partner delle più diverse imprese nell'intera catena di creazione del valore dell'e-commerce. È l'unico operatore in Svizzera a vantare un portafoglio completo di soluzioni riguardanti l'ordinazione, il pagamento, la logistica, la commercializzazione e l'assistenza alla clientela. I servizi sono disponibili singolarmente o anche combinati secondo un principio modulare.

TWINT
PostFinance ha lanciato l'app integrata per i pagamenti e lo shopping. Il futuro dei pagamenti è digitale: grazie a TWINT, una società affiliata di PostFinance, ogni smartphone si trasforma in portafoglio.

Intelligent automation
Mediante diversi progetti pilota, Swiss Post Solutions sta testando l'impiego dell'«intelligent automation» per rendere l'intero processo di trattamento dei documenti ancora più veloce e conveniente. (sh)

Susanne Ruoff

L'individuo al centro dell'attenzione

«Care collaboratrici e cari collaboratori,
l'anno scorso, in occasione di vari eventi Visiorama e di team, ho avuto l'opportunità di parlare personalmente con molti di voi, in tutte le unità della Posta. Apprezzo davvero queste occasioni di dialogo, perché mi consentono di scoprire molto su di voi e sulla vostra opinione della Posta.
Un'affermazione mi ha colpito in particolare: sempre più spesso mi è capitato di sentire che i nuovi prodotti e servizi della Posta sono troppo poco conosciuti e che gli stessi nostri collaboratori non li utilizzano e non li conoscono tutti. Gli eventi Postorama 2016 fanno leva proprio su questo e illustrano ciò di cui ha bisogno la Posta per avere successo nell'era della digitalizzazione. Al centro dell'attenzione è posto l'individuo. Le offerte migliori, infatti, non servono a nulla se non possiamo contare su collaboratori orgogliosi e motivati, che lavorano quotidianamente con passione per i nostri clienti.
Cogliamo le opportunità e affrontiamo le sfide, contribuendo insieme al dinamismo giallo!!»

Postorama 2016
Iscrizioni aperte, per posta o in formato elettronico

Compilate il tagliando e inviatelo a: Posta CH SA, Comunicazione, Raphael Simmen (K2), Wankdorfallee 4, Casella postale, 3030 Berna o a raphael.simmen@posta.ch. Oppure scansionate il codice QR e seguite il link per l'iscrizione.

L'evento è dedicato esclusivamente ai collaboratori in servizio e rientra nel tempo libero. Ai partecipanti verrà offerto il pasto.

L'iscrizione è vincolante e il numero di posti è limitato.

Termine d'iscrizione: **due settimane prima di ciascun evento nella località corrispondente**.

- **Biel/Bienne**
  13.04.2016, 19:00 – 22:00
- **Sion**
  19.04.2016, 19:00 – 22:00
- **Friburgo**
  29.06.2016, 19:00 – 22:00
- **Rivera (TI)**
  04.08.2016, 19:00 – 22:00
- **Berna**
  09.08.2016, 19:00 – 22:00
- **Härkingen**
  17.08.2016, 19:00 – 22:00
- **Daillens / Eclépens**
  01.09.2016, 19:00 – 22:00
- **Frauenfeld**
  09.09.2016, 19:00 – 22:00
- **Delémont**
  20.09.2016, 19:00 – 22:00
- **Thun**
  01.11.2016, 19:00 – 22:00
- **Grigioni** (località da definire)
  24.11.2016, 19:00 – 22:00

La conferma e i dettagli sul luogo della manifestazione verranno forniti al più tardi due settimane prima dell'evento.

Cognome _____

Nome _____

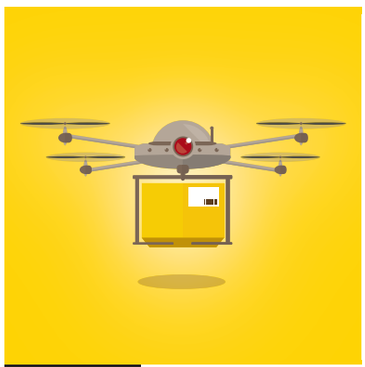
Numero personale _____

Unità _____

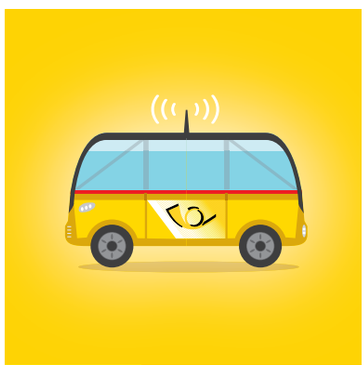
Luogo di lavoro _____

E-mail _____

Ulteriori informazioni:



Droni



Shuttle

Sguardo al futuro

Lo stand «Future Corner» offre una panoramica di diversi progetti innovativi. «Al Postorama intendiamo dare alle collaboratrici e ai collaboratori della Posta la possibilità di conoscere da vicino le moderne tecnologie», dichiara Janick Mischler della sezione «Sviluppo e innovazione». Qui si possono provare gli innovativi occhiali per la realtà aumentata, come i Google Glass e gli occhiali Samsung Virtual Reality. Questi occhiali arricchiscono la nostra realtà con informazioni digitali e in futuro consentiranno di configurare i processi logistici con maggiore efficienza, poiché le informazioni potrebbero essere inserite direttamente nel campo visivo. Un conducente di carrelli elevatori potrebbe quindi visualizzare direttamente la merce da trasportare e la sua destinazione; un addetto al recapito potrebbe ad esempio quietanzare il recapito di un invio tramite comando vocale. Ai Postorama si potrà inoltre ammirare un drone di ultima generazione in grado di trasportare carichi fino a dieci chilogrammi su una distanza di 30 chilometri, indipendentemente dalle loro dimensioni. La Posta ha eseguito i primi test pilota con i droni a luglio 2015. Anche le navette autonome, che a dicembre 2015 sono state presentate al pubblico e da quest'anno in circolazione nel centro storico di Sion, sono tra i progetti esposti presso lo stand «Future Corner». (sh)

«Il risultato di un enorme lavoro di squadra»

Come nasce il Rapporto di gestione? Chi tesse questa trama sottile e complessa? In questo fascicolo speciale troverete i risultati economici dell'azienda e potrete gettare uno sguardo dietro le quinte.

Intervista: Annick Chevillot

Tutto inizia nel mese di aprile. Non appena il Rapporto di gestione è stato spedito, quello dell'anno seguente occupa già la mente di Corinne Santschi, che è responsabile di questo documento strategico da sei anni e ne conosce tutti i segreti e gli ingranaggi. Dal momento in cui il tema è deciso, passano mesi prima che sia portata a termine la produzione di immagini, grafici, animazioni, contenuti e tabelle, comprensiva di programmazione e approvazione in seno agli organi direttivi. Le cifre definitive arrivano a metà febbraio: è un momento molto delicato – quando entrano in gioco i numeri è ammessa solo la perfezione – e sono richieste grande determinazione e la massima riservatezza.

Quali sono le maggiori sfide nell'allestimento del Rapporto di gestione?
Il mio obiettivo principale è far sì che il Rapporto di gestione sia una lettura piacevole. Per questo è importante trovare un tema principale valido che si snodi come un filo conduttore lungo tutto il rapporto, incoraggiando il lettore a confrontarsi con esso il più a lungo possibile per scoprire tutte le novità che fervono alla Posta e ricevere informazioni sullo stato di salute del gruppo. Un aspetto altrettanto importante è l'interazione con tutti i colleghi nelle unità e con i rispettivi capi. Per me è fondamentale che i vari input arrivino puntualmente, che i dati riportati siano corretti e che tutto sia tradotto, programmato, controllato, pubblicato, stampato e spedito per tempo. Il Rapporto di gestione è il risultato di un enorme lavoro di squadra del quale tutti possiamo andare fieri.

Il Rapporto di gestione del futuro

Innovatore

Corinne Santschi è l'innovatrice del mese di marzo 2016. Nella videointervista spiega come ha perfezionato il Rapporto di gestione e che aspetto avrà in futuro.

Quali sono gli sviluppi maggiormente degni di nota nel rendiconto della Posta?
Sette anni fa, il nostro Rapporto di gestione è diventato uno dei primi rapporti di gestione integrati, ovvero contenenti tutte le parti rilevanti ai fini della rendicontazione: la chiusura annuale con tutte le informazioni finanziarie, gli sviluppi che hanno interessato i nostri punti di accesso per i clienti, le innovazioni apportate nei mercati in cui operiamo, gli impegni di carattere sociale ed ecologico assunti e il nostro ruolo in veste di datore di lavoro interessante. Allo stesso tempo, nel capitolo sulla Corporate Governance illustriamo le regole del gioco nel campo della gestione e pubblichiamo il resoconto delle indennità.
Da cinque anni pubblichiamo una versione online del Rapporto di gestione, offrendo un valore aggiunto ai nostri lettori: oltre ai contenuti scritti, il rapporto online contiene infatti anche video, link di approfondimento e animazioni interessanti. Quest'anno è possibile vedere alcune storie di clienti che utilizzano con soddisfazione i nuovi servizi della Posta. Il Rapporto di gestione online è ora anche «responsive», il che significa che è possibile visualizzarne in maniera ottimale i contenuti su tutti i dispositivi, compresi quelli mobili.
Lo scorso anno il Rapporto è stato stilato per la prima volta secondo le linee guida della Global Reporting Initiative (GRI) G4. La novità è che nel rendiconto ci orientiamo ai temi che rivestono maggiore importanza per noi e per i nostri stakeholder. Siamo convinti che la redditività sul lungo periodo vada di pari passo con la giustizia sociale e la protezione dell'ambiente.

Perché il Rapporto di gestione è importante per la Posta?
Da una parte ci consente di adempiere a un obbligo legale, in quanto forniamo informazioni sull'andamento degli affari durante l'anno appena trascorso; dall'altra parte, è una pubblicazione di un'importanza fondamentale per la nostra immagine aziendale: facendo leva su storie interessanti e su un impiego generoso di illustrazioni cerchiamo infatti di differenziarci dai soliti tristi rapporti di gestione. Secondo il rating dei rapporti di gestione (Annual Report Rating), da ormai due anni il nostro figura tra i dodici migliori e più bei rapporti di gestione in Svizzera.

Inserto staccabile

Un anno di preparazione per

Subito dopo la spedizione del Rapporto di gestione, ad aprile di ogni anno, ha inizio la pianificazione del rapporto

Aprile – maggio 2015
Fase di analisi e debriefing:
Il 17 aprile si è tenuto il meeting di debriefing e kick off con le unità, durante il quale sono state discusse varie ottimizzazioni possibili e sono stati raccolti desideri, idee e argomenti adatti. Inoltre sono stati effettuati test di utilizzo (usability test) con differenti utenti per identificare le aree di possibile miglioramento del rapporto di gestione online. Allo stesso tempo sono stati analizzati vari rapporti di gestione per raccogliere altre idee.

Maggio 2015
Fase di concezione
Insieme a PostFinance, AutoPostale, Finanze e all'agenzia phorbis sono stati vagliati possibili approcci concettuali e varianti di layout per il rapporto di gestione. Il 19 maggio 2015 ci si è accordati su un'idea, ovvero su tre rapporti (Posta, PostFinance e AutoPostale) che presentano una struttura modulare e un design uniforme.

Giugno 2015
Fase di pianificazione
Il concetto è stato presentato al responsabile Comunicazione il 2 giugno e a Susanne Ruoff il 22 giugno. Nel contempo si è pianificata l'attuazione in collaborazione con PostFinance, AutoPostale, Finanze, l'agenzia e il Servizio linguistico.

2 luglio
Fase decisionale
Il 2 luglio si è tenuta la riunione della commissione di gestione, che ha preso importanti decisioni in merito al rapporto. Quest'anno si è deciso di inserire un nuovo capitolo intitolato «Punti di accesso per i clienti». Quest'organo approva inoltre la concezione visiva alla base del rapporto. Tra giugno e agosto il programma di lavoro ha previsto la pianificazione e la realizzazione del rapporto semestrale in collaborazione con Finanze.

Agosto 2015
Pianificazione dettagliata e raccolta degli argomenti / servizio fotografico del Consiglio di amministrazione
Il 20 agosto si è svolta la riunione di redazione con tutte le unità, in cui queste ultime sono state informate della concezione in programma e delle principali scadenze per l'attuazione. Tra il 25 agosto e il 2 settembre hanno avuto luogo incontri bilaterali con tutte le unità per raccogliere temi, immagini e materiale video. Il 25 agosto si è tenuto un servizio fotografico con il Consiglio di amministrazione.

I nove membri della Direzione del gruppo.

Settembre 2015
Raccolta e redazione dei testi
Il 9 settembre è iniziata, in collaborazione con l'agenzia, la pianificazione dell'impaginazione. Il 15 settembre, dopo l'approvazione del responsabile Comunicazione, i temi hanno ricevuto anche il via libera delle unità.

Ottobre – novembre 2015
Redazione dei testi e concetto online
Dall'11 settembre al 10 novembre l'agenzia ha provveduto a scrivere i testi o a rielaborare il materiale fornito. Tutti i responsabili delle unità hanno approvato i contenuti relativi alla propria unità entro il 26 novembre. Il 3 novembre si è tenuta l'intervista con Susanne Ruoff ed è stata discussa la prefazione. In tale occasione sono stati anche scattati ritratti della direttrice generale. Il 19 novembre sono stati realizzati i servizi fotografici relativi a due storie di clienti nella Regione Zurigo e, sei giorni dopo, quello relativo alla storia «Shopping online». Insieme all'agenzia e al personale di Branding e K Online, a novembre ha preso vita l'idea del Rapporto di gestione online. Entro la fine di novembre il Presidente del CdA ha approvato la prefazione, lo stato del rapporto di gestione e l'ulteriore procedura.

un risultato sorprendente

successivo.

Dicembre 2015
Ultimazione del Rapporto di gestione in tedesco / layout / servizio fotografico

Il 2 dicembre si è svolto il servizio fotografico con la Direzione del gruppo e il giorno dopo quello relativo ad altre due storie di clienti. In dicembre è stato appaltato l'ordine di stampa. Il gruppo, PostFinance e AutoPostale acquistano sempre la carta congiuntamente, ottenendo così uno sconto sulla quantità. L'agenzia ha lavorato al layout fino al 16 dicembre. Il rapporto di gestione ultimato (senza la parte finanziaria) è stato inviato al responsabile K per approvazione entro il 22 dicembre. A fine dicembre la versione tedesca del rapporto di gestione era già stata rivista.

Gennaio 2016
Delibera e traduzione

Le unità hanno avuto tempo fino al 6 gennaio per fornire eventuali feedback. Poi è stato dato il via libera da parte del responsabile finanze, della direttrice generale e del presidente del CdA. A gennaio erano pronte le traduzioni del rapporto di gestione e di gran parte del rapporto finanziario. A questo punto è iniziata la fase «calda» dei lavori nella sezione finanziaria: le unità hanno fornito le cifre e Finanze ha consolidato i risultati e ultimato la redazione del rapporto finanziario. Insieme alle unità è stata pianificata la spedizione.

Febbraio 2016
Verifica e traduzione del rapporto finanziario / riunione della Direzione del gruppo

Entro il 3 novembre le unità hanno approvato i rispettivi testi nel rapporto finanziario. Quest'ultimo è stato poi rivisto da KPMG fino al 18 febbraio e nel frattempo è stato tradotto. Sono poi state formulate le domande all'attenzione della Direzione del gruppo, della commissione «Audit, Risk & Compliance» (ARC) del Consiglio di amministrazione e del CdA; sono state pianificate le misure di comunicazione per il rapporto di gestione su internet e intranet e redatte le lettere di accompagnamento per la spedizione. Durante la riunione della Direzione del gruppo del 24 febbraio sono stati ufficialmente approvati il rapporto di gestione e la chiusura finanziaria, mentre il rapporto finanziario è stato approvato il 25 febbraio nel corso della riunione della commissione ARC del CdA. Il Servizio linguistico ha apportato costantemente i necessari adeguamenti in tutte le lingue.

Marzo 2016
Produzione del rapporto di gestione online / riunione del CdA / conferenza stampa sul bilancio e stampa

Dal 29 febbraio al 4 marzo ha avuto luogo la programmazione del rapporto di gestione online. Il rapporto di gestione e finanziario è stato quindi sottoposto ancora una volta a un controllo finale (cifre e lingue). Il 7 marzo è stata accordata l'approvazione definitiva nel Consiglio di amministrazione. In seguito sono stati preparati i documenti stampati per la versione preliminare, poiché in occasione della conferenza stampa sul bilancio era necessaria una versione preliminare fresca di stampa del rapporto di gestione e finanziario. Il 10 marzo si è tenuta la conferenza stampa sul bilancio ed è stato pubblicato online il rapporto di gestione in quattro lingue. Entro il 16 marzo ha luogo un nuovo controllo del rapporto finanziario prima che i dati vadano in stampa il 18 marzo. Il 21 marzo avviene il visto si stampi nella tipografia Ast & Fischer AG. Dal 22 marzo al 3 aprile seguono la stampa e la rilegatura.

Aprile 2016
Spedizione

A partire dal 4 aprile 2016 il team di Christian Hänni di Swiss Post Solutions si occupa della spedizione.

posta.ch/rapportodigestione

In questo video, Susanne Ruoff si esprime in merito ai risultati 2015:

Le cifre principali del Rapporto di gestione

Sviluppo aziendale

Nel 2015 La Posta Svizzera ha conseguito un utile del gruppo di 645 milioni di franchi (anno precedente: 638 milioni). Il risultato d'esercizio (EBIT) si è attestato a 823 milioni di franchi (anno precedente: 803 milioni). Il leggero aumento è riconducibile principalmente alle variazioni dei valori contabili nel mercato dei servizi finanziari. Restano problematici sia il contesto economico sia il persistere della situazione dei bassi tassi d'interesse.

8224 mln
di franchi sono i **ricavi d'esercizio**, leggermente in calo rispetto all'anno precedente.

645 mln
di franchi è l'**utile del gruppo normalizzato**, in leggera crescita rispetto all'anno precedente.

114,9 mld
di franchi è la **giacenza del patrimonio medio** dei clienti di PostFinance.

145 mln
di **passeggeri** hanno viaggiato con AutoPostale nel 2015.

2172 mln
di **lettere indirizzate** sono state impostate in Svizzera nel 2015.

115,2 mln
di pacchi sono stati recapitati in Svizzera nel 2015.

80 punti
nella **soddisfazione dei clienti** continuano a costituire un livello elevato.

82 punti
L'indice relativo all'**impegno del personale** testimonia la motivazione dei collaboratori.

Sviluppo aziendale nei quattro mercati

Lo sviluppo aziendale è stato diverso nei quattro mercati. In tre dei quattro mercati si è registrata una stagnazione, se non un calo, dei ricavi d'esercizio.

Mercato della comunicazione

PostMail	Ricavi d'esercizio [1]	mln CHF	2820
	Risultato d'esercizio [1]	mln CHF	358 [2]
Swiss Post Solutions	Ricavi d'esercizio [1]	mln CHF	609
	Risultato d'esercizio [1]	mln CHF	15 [2]
Rete postale e vendita	Ricavi d'esercizio [1]	mln CHF	1601
	Risultato d'esercizio [1]	mln CHF	-110 [2]

Mercato logistico

PostLogistics	Ricavi d'esercizio [1]	mln CHF	1552
	Risultato d'esercizio [1]	mln CHF	145 [2]

Mercato dei servizi finanziari

PostFinance [3]	Ricavi d'esercizio [1]	mln CHF [4]	2143
	Risultato d'esercizio [1]	mln CHF	459 [2]
	Conti dei clienti	numero in mln	4,84

Mercato dei trasporti di persone

AutoPostale [5]	Ricavi d'esercizio [1]	mln CHF [4]	849
	Risultato d'esercizio [1]	mln CHF	29 [2]
	Prestazione annua CH	mln km	142
	Veicoli	numero	2238

[1] I ricavi e il risultato d'esercizio (EBIT) per segmento sono presentati al lordo delle tasse di gestione e di licenza, e della compensazione dei costi netti.

[2] Valore normalizzato.

[3] PostFinance SA applica anche le Prescrizioni sulla presentazione dei conti per banche, commercianti di valori mobiliari, conglomerati e gruppi finanziari (DCB). Tra i risultati secondo le DCB e quelli secondo gli IFRS sono presenti alcune differenze.

[4] Valore rettificato (cfr. Rapporto finanziario 2015, punto 2 sulla chiusura annuale del gruppo, Basi di allestimento dei conti, Adeguamento dell'allestimento dei conti).

[5] Nell'ambito del trasporto pubblico regionale, AutoPostale Svizzera SA è sottoposta all'Ordinanza del DATEC sulla contabilità delle imprese concessionarie (OCIC). Tra i risultati secondo l'OCIC e quelli secondo gli IFRS sono presenti alcune differenze.

Punti di accesso per i clienti

La Posta intende essere più vicina ai propri clienti, con i servizi tradizionali e con quelli nuovi.

1 000 000
di **clienti** entrano in contatto con la Posta ogni giorno.

1,37 mln
di **chiamate** sono giunte al servizio clienti nel 2015.

58 000
è il **numero di visitatori** che il **portale della Posta** registra ogni giorno.

208 000
sono i **follower** della Posta sui canali di social media.

1,83 mln
sono i **download** delle **app** della Posta finora.

480 mln
di franchi è l'**importo del fatturato** dovuto ai prodotti di terzi negli uffici postali nell'anno scorso.

Collaboratori

Circa 62 300 collaboratori da 142 nazioni, in oltre 100 diverse professioni, contribuiscono al successo della Posta.

62 341
collaboratori, di cui 7921 all'estero, contribuiscono con le proprie idee alla realizzazione dell'azienda Posta.

142
nazioni garantiscono che alla Posta vi sia una cultura aziendale versatile.

Oltre 100
professioni diverse possono essere esercitate presso la Posta.

23,4%
è la percentuale di **donne** presente nei quadri inferiori e medi.

2077
persone in formazione seguono un tirocinio presso la Posta; pari al 5,7% dell'organico.

1596
posti di lavoro sono offerti dalla Posta solo nel campo dell'**informatica**. L'azienda è uno dei principali datori di lavoro nel settore.

Sostenibilità e impegno

Entro la fine del 2016 la Posta intende aumentare l'efficienza di CO_2 almeno del 10%.

430 349 t
di **emissioni di CO_2** prodotte dalla Posta nel 2015.

13%
di aumento dell'**efficienza di CO_2** che la Posta ha raggiunto nel 2015 rispetto al 2010.

2168 mln
di volte è stato utilizzato l'**invio «pro clima»** per lettere, pacchi e altre prestazioni.

Circa 1/3
di tutti i **veicoli della Posta** utilizza sistemi di propulsione alternativi.

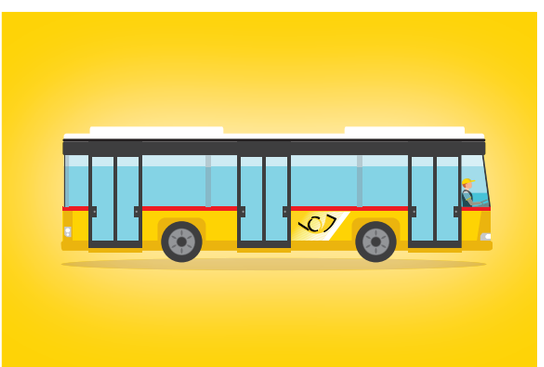
100%
del fabbisogno di corrente è coperto da **energie rinnovabili** certificate «nature-made basic» prodotte in Svizzera.

72 000
pacchi sono stati inviati gratis dalla Posta nell'ambito dell'iniziativa «2 × Natale».

Siamo tutti il biglietto da visita della Posta.

Come sarà il mio posto di lavoro tra un paio di anni? Cosa implica per me la digitalizzazione? A ogni collaboratore è capitato di porsi queste domande, che lavori nel centro pacchi, al recapito, in ufficio, in un ufficio postale o che svolga qualsiasi altro impiego presso la Posta. I cambiamenti faranno sempre parte della nostra vita. E i cambiamenti professionali dovuti alla società in costante evoluzione e alla crescente digitalizzazione non suscitano solo interesse e curiosità, ma anche incertezze e persino paure. Proprio qui si inserisce la story box: essa mostra in che modo i collaboratori della Posta contribuiscono al dinamismo giallo e quanta gioia ne deriva anche nell'era del nuovo scanner, del trattamento digitalizzato di lettere e pacchi, di PostConnect, di Work Smart e dei social media. Infatti, solo le persone infondono vita alla Posta conferendole un volto. Questo fa di noi il biglietto da visita della Posta. E, in tale ottica, ognuno ha una propria storia. Le «storie gialle» della campagna Employer Branding «io-dinamizzo-giallo.ch», con i loro protagonisti, sono il fulcro dell'evento Postorama. A ogni evento vi sarà infatti un protagonista che inviterà i collaboratori a raccontare la propria storia «gialla». Chi lo desidera, può quindi diventare ambasciatore della Posta direttamente al Postorama. (sh)

Addetto al recapito



Conducente AutoPostale

Il cliente di domani: una vision

Combinare le tecnologie in modo intelligente

Hansruedi Köng
Resp. PostFinance

«Il traffico dei pagamenti è in radicale trasformazione. La nostra attività di banca si trova nel pieno della digitalizzazione. I clienti dei nostri clienti commerciali digitalizzano i propri modelli di business, costringendo anche i nostri clienti commerciali a evolversi. E questo induce anche PostFinance a cambiare. Perché vogliamo offrire ai nostri clienti servizi finanziari con cui possono soddisfare i propri clienti e persino superare le loro aspettative.

Il traffico dei pagamenti verso la standardizzazione
Dal 2018 i formati di pagamento in Svizzera saranno unificati secondo lo standard ISO 20022, che presto sarà l'unico utilizzato anche in Europa. PostFinance sta introducendo proprio ora i nuovi formati di pagamento. In questo modo, i prodotti finanziari saranno sempre più intercambiabili e per i nostri clienti commerciali sarà più semplice passare a un'altra banca. Affinché PostFinance resti un partner interessante per le aziende, offriamo soluzioni globali intelligenti e, se necessario, anche su misura. In questo PostFinance collabora spesso con altre società del gruppo, come nel caso del cliente Energie Logistik Schweiz (ELS) SA.

«La Posta offre a ELS una soluzione su misura da un'unica fonte»

L'esempio di ELS
ELS è una piattaforma online dedicata a diversi gruppi di acquisto di piccole e medie imprese attive nel campo dell'approvvigionamento energetico. I gruppi d'acquisto conferiscono alle aziende un maggiore potere di mercato ottenendo così migliori condizioni nell'acquisto. ELS distribuisce oltre 200 000 prodotti: tutti i materiali e i pezzi di ricambio per la costruzione e la manutenzione di reti energetiche, idriche, del gas e di comunicazione. Per svolgere la sua attività ELS ha bisogno di una piattaforma per gli ordini e i pagamenti, nonché del know how necessario per la logistica.

Mano nella mano
La Posta offre a ELS una soluzione su misura da un'unica fonte, come nessun'altra azienda in Svizzera è in grado di fare: PostLogistics gestisce il negozio online, effettua le ordinazioni e consegna le merci occupandosi anche dei resi. PostFinance si occupa invece della piattaforma per i pagamenti, esegue i processi creditori e debitori, finanzia le merci ed è direttamente collegata con il sistema di pianificazione di ELS.

Perché ELS è un cliente del futuro per PostFinance?
ELS collega il mondo digitale a quello fisico per offrire un valore aggiunto ai suoi clienti. Insieme a ELS e PostLogistics, PostFinance combina le tecnologie esistenti in maniera intelligente per ricavarne una nuova soluzione. Grazie al fatto che PostFinance offre la possibilità di gestire le merci dei clienti nel proprio bilancio, ELS può concentrarsi sulle sue competenze di base, ovvero acquisti, processi, assistenza alla clientela e acquisizione. PostFinance si afferma come partner indispensabile nella catena di creazione del valore del cliente». ■

Questo tema vi interessa? Ponete domande in diretta, il 22 marzo, o in anticipo all'indirizzo seguente: redazione@posta.ch

La live chat con Hansruedi Köng si terrà il 22 marzo alle ore 15:15 pww.post.ch/livetalk

Philippe Lorenz

COO e cofondatore Energie Logistik Schweiz (ELS) SA.

© Alessandra Leimer

Da giugno 2015 Energie Logistik Schweiz (ELS) SA è cliente della Posta. Dall'inizio del 2016 è operativa la piattaforma e-logistik.ch.

La Posta mi piace perché:
«La Posta è un partner polivalente con cui abbiamo potuto sviluppare uno strumento operativo (ELS Shop), attuare soluzioni logistiche e gestire le nostre finanze. La Posta ha saputo sostenerci nel lancio della nostra start up e saprà accompagnarci anche nella fase di crescita».

Il suo potenziale di miglioramento:
«Il peso della storia e delle procedure interne rendono alcuni processi lunghi e complicati e ciò può entrare in conflitto con la rapidità e la flessibilità essenziali per il successo di una start up. Per compensare questo punto debole, la Posta potrebbe sviluppare un'unità specializzata nel supporto all'innovazione che abbia una maggiore autonomia nelle decisioni e nella gestione dei rischi».

«Il phishing è divenuto una te

Gli attacchi divengono sempre più raffinati e quindi sempre più pericolosi: Jean-Luc Nottaris, responsabile Gestione del

Intervista: Lea Freiburghaus / Foto: Yoshiko Kusano / Illustratore: Dennis Oswald, Branders

Reazioni

Markus Herren, F
In caso di dubbi, avete la possibilità di rivolgervi alla persona incaricata della sicurezza dell'informazione (CISO) della vostra unità (pww.post.ch/cmsservices/file/id/60238/i). Se necessario, possiamo organizzare per il vostro team un piccolo workshop informativo con video sul phishing e su altre tematiche relative alla sicurezza. Lo si potrebbe fare ad esempio per un'ora durante la pausa pranzo. Il motto è: «Non abboccare».

Roman Derungs, P
Non ne sono stato vittima ma, come molti altri, ho ricevuto questo tipo di messaggi nella posta in arrivo. Sono caduto nell'inganno alla prima iniziativa di phishing awareness (e me ne vergogno), ma in quell'occasione non è accaduto nulla. Rimango sempre stupito dal tipo di relazione cliente che mi viene rifilato in questi casi: carta di credito Visa del Credit Lyonnais e simili... La cosa diventa pericolosa quando sono oggetto di falsificazione veri partner: in questi casi bisogna essere attenti. Siccome queste attività delicate (eBanking) sono svolte prevalentemente in ambito privato, con un comportamento accorto posso evitare i danni anche a casa mia.

Barbara Ruth Schatzmann, P
Ho già ricevuto e-mail di phishing, ma le ho cancellate. E di tanto in tanto ricevo e-mail nelle quali mi viene detto che i dati della mia carta di credito UBS verranno cancellati se non clicco subito su un link ecc. Lo stesso mi succede anche per altre carte di credito con altre banche. Non sapevo di averne così tante! Sono contenta che vi siano regolarmente iniziative di phishing awareness: mi aiutano a rimanere vigile.

Reto Bleisch, PV
Dato che cancello immediatamente le e-mail di origine sconosciuta, non so se in una di queste fosse presente un attacco di phishing.

Altre reazioni su:
Intranet > News

Risultati del sondaggio di febbraio

Al lavoro siete già stati vittime di un attacco informatico (phishing)?

81% No

7% Non so

12% Sì

matica di dominio pubblico»

rischio ICT e sicurezza dell'informazione, spiega come la Posta si protegge contro gli attacchi di phishing.

Jean-Luc Nottaris, responsabile Gestione del rischio ICT e sicurezza dell'informazione

L'80% dei collaboratori che hanno aderito al sondaggio non è ancora stato vittima di un attacco di phishing. Questo risultato la sorprende?
No, poiché la nostra domanda riguardava gli attacchi di phishing sul posto di lavoro. Se avessimo formulato la domanda in modo generico, molti più collaboratori avrebbero dato una risposta affermativa.

Che cosa s'intende per attacco di phishing? In altre parole: quando si cade vittima di un tale attacco?
Per phishing s'intende il tentativo di accedere ai dati di un utente internet attraverso falsi siti web, e-mail o SMS allo scopo di rubarne l'identità. In tale ottica ci si approfitta della buona fede e della disponibilità dei destinatari. In realtà si diventa vittime solo se ci si lascia abbindolare e si rivelano i propri dati.

Ogni attacco di phishing è allo stesso tempo anche economicamente dannoso?
L'obiettivo di ogni attacco di phishing è ottenere un vantaggio economico. Ciò significa che il malintenzionato vuole guadagnare del denaro.

«L'obiettivo di ogni attacco di phishing è ottenere un vantaggio economico»

Chi c'è dietro un attacco di phishing?
La criminalità organizzata, che solitamente agisce dall'estero e in Svizzera dispone soltanto di intermediari. Più raramente può trattarsi di organizzazioni statali, come ad esempio i servizi segreti, che impiegano come strumento le e-mail di phishing.

Esistono altri tipi di attacchi di phishing oltre a quelli via e-mail?
Sì, gli attacchi phishing possono essere avvenire anche per telefono, per esempio celati dietro chiamate di presunti collaboratori di Microsoft. O con un'e-mail preceduta da una telefonata, per incrementare la percentuale di persone che cliccano. Ed esistono persino gli attacchi di phishing per posta.

Il termine «CEO Fraud», che indica le e-mail a nome dei membri della Direzione del gruppo, è una problematica che riguarda la Posta?
Sì, siamo già riusciti a intercettare diverse e-mail di questo tipo. Al momento è ancora semplice riconoscerle.

Quali sono le ultime tendenze in materia di phishing?
Da un lato le e-mail di massa, chiaramente redditizie per gli autori perché è sufficiente che ci caschi solo qualcuno dei destinatari. Dall'altro le e-mail di phishing mirate, così ben strutturate e formulate che quasi non presentano elementi rivelatori. Soprattutto queste ultime possono diventare un pericolo per la Posta.

La Posta svolge regolarmente campagne di sensibilizzazione dedicate al phishing. Come giudica la loro efficacia?
È difficile da misurare, perché la percentuale di clic in caso di campagne di sensibilizzazione dedicate al phishing dipende da moltissimi fattori. Quest'anno ha «abboccato» soltanto la metà dei collaboratori rispetto alla campagna precedente. Sicuramente lo si deve, tra l'altro, al fatto che non solo la Posta, ma anche banche, operatori del commercio online e altre organizzazioni private mettono in guardia dal phishing. Il phishing è divenuto una tematica di dominio pubblico, e questo ci aiuta.

Cosa fa la Posta per proteggersi?
Dal punto di vista tecnico, sono tre i punti su cui la Posta può intervenire attivamente. Il primo è il passaggio dalla rete postale a internet, in cui vengono bloccati i siti web indesiderati e le e-mail di phishing. Il secondo è il PC, dove i software antivirus, i firewall del personale e gli atri programmi di sicurezza mantengono il computer pulito. E il terzo è su internet, dove IT Posta, sulla base di segnalazioni, esorta gli operatori competenti a rimuovere dalla rete i vari siti di phishing.

Che cosa dovrebbero fare i collaboratori quando ricevono un'e-mail di phishing?
Devono cancellarla immediatamente. Per accertarsi che si tratti davvero di un attacco di phishing, possono rivolgersi allo User Help Desk (UHD). ■

melani.admin.ch
postfinance.ch/sicurezza

Domanda del mese

Soffrite di stanchezza primaverile?

Diteci cosa ne pensate nel nostro blog:
pww.post.ch/giornaledelpersonale

oppure scrivete a: La Posta Svizzera SA, redazione «la Posta» (K14), Wankdorfallee 4, 3030 Berna

La Posta a Downtown L.A.

Lisa Clark da nove anni lavora presso SPS a Los Angeles come responsabile Clienti e ha ricevuto un premio prestigioso. Ritratto di una frizzante trentenne.

Testo: Annick Chevillot / Foto: Keystone, Bob Riha Jr.

Ritratto
Lisa Clark, 33 anni.
Sposata, mamma di Dylan, nato il 23 dicembre 2014.
Originaria di Baltimora, abita a Los Angeles.
Lavora presso La Posta, SPS, da nove anni.
Insignita della Stevie Award Distinction nel 2015.

«Il mio caso è davvero unico!», afferma Lisa Clark con molto piacere e nessuna arroganza. Che cosa rende questa giovane trentenne così speciale? La sua posizione di «Client Director» per la California meridionale, negli Stati Uniti. Sono in quattro le persone che si occupano del mercato della costa occidentale degli Stati Uniti per SPS (due nel settore operativo e due alle vendite) e Lisa Clark è l'unica a ricoprire una posizione di questo tipo presso SPS. Una squadra minuscola per un mercato enorme. E a ragion veduta: «Lavoro in un mercato emergente», vale a dire in pieno sviluppo.
Il suo percorso è stato altrettanto stupefacente: originaria di Baltimora, Maryland, ha studiato in California settentrionale. Dopo il diploma, la giovane Account Manager ha ottenuto il suo primo lavoro presso la Posta. Dopo aver iniziato a lavorare presso SPS a New York nel 2006, è stata promossa tre volte, prima di essere scelta a Los Angeles (nel 2012) per gestire l'espansione di SPS sulla Costa occidentale. Oggi occupa una posizione direttiva.

Una direttrice d'orchestra di talento
Il suo lavoro? Trovare nuovi clienti che vogliano esternalizzare determinate operazioni (servizi di mailing, servizi di ufficio, soluzioni IT Helpdesk, servizio clienti, portineria, servizi di accettazione, di ricezione e di conferenza ecc.). Il suo obiettivo: offrire loro soluzioni innovative, moderne e adatte ai loro bisogni, prestare attenzione ai loro sviluppi e, soprattutto, fidelizzarli. I suoi numerosi compiti sono simili a quelli di una direttrice d'orchestra abile e di grande talento.
«Amo il mio lavoro!» esclama Lisa. «Adoro vivere a Los Angeles. La collaborazione con Dan Cole, vicepresidente regionale, è eccellente. I nostri uffici sono minuscoli, ma in un'ottima posizione: nel Downtown, il cuore pulsante della città». Ciò che Lisa non dice, essendo del tutto normale per lei, è che il tragitto da casa al lavoro dura due ore. «E anche di più: sono due se il traffico è scorrevole. Ma posso lavorare in auto, soprattutto facendo telefonate, quindi non è un problema».

Alla ricerca dell'equilibrio
Ora che è mamma del piccolo Dylan, Lisa è più attenta all'equilibrio tra vita familiare e professionale. «A New York mi capitava spesso di lavorare tra le 60 e le 80 ore a settimana. Oggi cerco di non superare le 50 ore».
Amante delle sfide ed entusiasta del suo lavoro («E anche del mio datore di lavoro! Ho intenzione di restare ancora a lungo presso SPS»), Lisa ha partecipato a diversi programmi e corsi. È stata la prima collaboratrice di SPS nel Nord America a completare il Talent Opportunity Program (TOP), ambiziosa formazione continua che le ha permesso di venire in Svizzera. «Mi sono innamorata di Berna e della bellezza dei paesaggi», afferma sorridendo. «Ricordo con affetto l'escursione sul monte Rigi e il bagno alle terme durante una nevicata. Un altro aspetto interessante è il *work-life balance*. Negli Stati Uniti non è un tema all'ordine del giorno».
A novembre, la tenacia di Lisa è stata premiata con il «Bronze Women in Business Stevie Award for Employee of the Year – Business – Advertising, Marketing, Public Relations and Business Services», distinguendosi tra 1400 partecipanti da 24 Paesi. «È stato un grande onore e un bel riconoscimento. Spero che il mio esempio sia d'ispirazione per altre donne». ■

Gli Stevie Awards
Dal 2002, ogni anno gli Stevie Awards premiano i migliori professionisti del mondo del lavoro (International business award). Circa il 30% dei candidati riceve un riconoscimento.

stevieawards.com

«Amo il mio lavoro! E adoro vivere a Los Angeles»

Clienti privati ritirano le proprie lettere e i pacchi.

Coop, McDonald's e il ramen bar Namamen affiancano l'ufficio postale.

Da mezzogiorno quasi tutti i 18 sportelli sono occupati.

L'infrastruttura è nuova, ma le merci prove

Tutto sotto un unico tetto

18 sportelli, PostShop, bancone filatelia, sportello clienti commerciali , impianto di caselle postali, sportello automatico My Post 24, PostFinance e Postomat: quello del nuovo PostParc è il più grande ufficio postale svizzero. Vedere per credere.

Testo: Lea Freiburghaus / Foto: Béatrice Devènes

Ha l'aspetto e l'odore tipici delle cose nuove. Alcuni clienti aspettano che lampeggi il loro numero. «Dal 22 febbraio, giorno dell'inaugurazione, l'affluenza è di oltre 3000 clienti al giorno», spiega orgoglioso Daniele Evangelisti, resp. dell'ufficio postale nel PostParc. È soddisfatto della frequenza dei clienti nei primi giorni ed fiducioso del loro aumento.

Per i bernesi e i pendolari

Ogni giorno circa 300 000 pendolari transitano nella stazione ferroviaria di Berna. Per loro, ma anche per i bernesi, la posizione dell'ufficio postale al civico 9B della Bogenschützenstrasse è ideale. L'ufficio riunisce sotto lo stesso tetto la sede provvisoria di Effingerstrasse e l'ufficio postale di Bärenplatz. «Sia i clienti sia i collaboratori devono abituarsi alla nuova situazione», continua Daniele Evangelisti. «Mentre i 30 collaboratori della sede provvisoria sono stati contenti di tornare nella vecchia ubicazione, tra quelli di Bärenplatz c'era qualche riserva». Le riserve sarebbero riconducibili principalmente agli orari di apertura, prolungati fino alle 21 nei giorni feriali, e agli impieghi di lavoro la domenica. «Per avere i collaboratori dalla nostra parte, abbiamo elaborato insieme in anticipo i processi e i piani di lavoro», riferisce Daniele Evangelisti. Per permettere ai team di conoscersi meglio, da febbraio 2015 è in corso un vivace scambio di informazioni e agli ultimi tre meeting semestrali hanno partecipato gli 80 collaboratori di PV.

Dietro le quinte

Le misure si stanno dimostrando efficaci e nei giorni lavorativi, a volte piuttosto lunghi, i team

ngono ancora dagli uffici postali Berna 1 e 7.

Sportello automatico My Post 24: con 150 caselle è tra i più grandi della Svizzera.

Al primo piano della filiale PF si trovano i locali per la consulenza.

Finalmente in uno spazio proprio: la reception della nuova filiale PostFinance nel PostParc.

operano dietro lo sportello con il massimo impegno e collaborazione. In giro ci sono ancora casse da svuotare e rollbox con merci che non hanno trovato posto negli scaffali. Il trasloco (cfr. l'ultimo numero del giornale del personale) è ancora evidente e ha lasciato degli strascichi: «La settimana prima dell'inaugurazione mi svegliavo due, tre volte a notte e mi scrivevo liste con le cose ancora da fare», confessa sorridendo Daniele Evangelisti. «Sì, abbiamo il sangue molto giallo», commenta Anna Mägert, responsabile Esercizio, annuendo a conferma dell'impegno profuso da tutte le persone coinvolte e dal responsabile Esercizio Martin Messerli.

Entrare nella routine

Anche al piano di sotto i segni del trasloco sono ancora visibili. Nell'impianto di caselle postali la maggiore frequenza dei clienti è tra le 6 e le 9 di mattina, mentre ora che sono circa le 10 regna il silenzio. Ma dietro le 1446 caselle postali l'attività ferve sin dalle 3 del mattino. Entro le 7:30, i 20 collaboratori di PostMail devono avere suddiviso nelle caselle tutte le lettere di posta A, poi sarà il turno degli invii della posta B. «Dato che è ancora tutto nuovo, e quindi siamo più lenti, abbiamo momentaneamente bisogno del supporto dei colleghi del Recapito della RRL di Berna», confessa Hans Baumann, team leader. Per un anno intero ha predisposto l'accorpamento dei due impianti di caselle postali Berna 1 e 7, lavorando fianco a fianco con Hans-Peter Mathys e il team di attuazione. Le strutture sono state segmentate in modo sistematico e sono stati definiti nuovi processi: i pacchi non ritirati, ad esempio, vengono spostati nei distributori automatici My Post 24 all'ingresso dell'ufficio postale, dove i titolari delle caselle postali possono prelevarli in un secondo momento. «Ci vorrà ancora un po' di tempo prima di entrare nella routine», afferma Hans Baumann.

Finalmente arrivati

«Mi chiamo Ädu», dice il responsabile zona clienti della nuova filiale PostFinance presentandosi senza tante cerimonie. Anche se l'edificio è lo stesso, presso PostFinance le cose sembrano funzionare più facilmente. «Eravamo tutti contenti del trasferimento da Belpstrasse in una filiale tutta nostra», racconta Adrian Merz. «Negli ultimi mesi molti di noi hanno lavorato in una sede provvisoria, ora è finalmente arrivata la tranquillità». Ovviamente il trasloco e il periodo precedente, nel quale è stato necessario ridefinire i processi, sono stati momenti faticosi per il responsabile filiale Juan Gutiérrez e i 16 membri del suo team, ma tutto sembra già dimenticato. E soprattutto, il risultato è quello auspicato. «Anche se non abbiamo ancora nulla di scritto, siamo soddisfatti dell'afflusso dei clienti», rivela Adrian Merz. Arrivare, provare e correggere: per i prossimi mesi questo sarà il motto non solo di Adrian Merz, ma anche del responsabile dell'ufficio postale Daniele Evangelisti e del team leader Hans Baumann. ■

Il VIP e la Posta

André Hefti

Direttore del Salone Internazionale dell'Auto di Ginevra

Illustrazione: Jennifer Santschy

Si definisce un fan della Posta.

Ritiene che la Posta sia un'azienda innovativa?
Anche la Posta è entrata nel mondo digitale. Grazie a prodotti nuovi e innovativi ora è al pari dei suoi concorrenti. Sono un fan della Posta.

Utilizza i nuovi servizi della Posta?
Sì, ad esempio accedo a e-finance di PostFinance dal cellulare.

Ha già testato il WiFi sull'autopostale?
Finora non ne ho avuto l'occasione. Dalle mie parti l'autopostale si incontra raramente.

E TWINT, la possibilità di effettuare pagamenti con il cellulare?
Ho scaricato l'app TWINT ma non l'ho ancora utilizzata. TWINT è un prodotto molto interessante.

Invia ancora cartoline postali?
Mando soltanto cartoline postali digitali. Di recente un collega mi ha mostrato la PostCard Creator App. La proverò molto presto.

L'e-commerce è in piena espansione. Anche lei fa ordini online?
Sì, soprattutto di articoli elettronici. Ho ordinato anche prodotti reperibili solo online.

Con che frequenza si avvale dei punti di accesso della Posta?
Una o due volte alla settimana.

Pubblicità

Editore
La Posta Svizzera SA
Comunicazione, Wankdorfallee 4
3030 Berna
E-mail: redazione@posta.ch
posta.ch/giornale-online

Redazione
Annick Chevillot (caporedattrice)
Lea Freiburghaus, Sandra Gonseth
Simone Hubacher, Claudia Iraoui
Catherine Riva, Sara Baraldi,
Stefania Grasso, Muriel Baeriswyl

Collaboratori
Annette Boutellier, Dominic Büttner,
Cargo Sous Terrain, Béatrice Devènes,
Keystone, Yoshiko Kusano, Rob Riha Jr.,
Jennifer Santschy, Renate Schoch,
François Wavre

Traduzione e correzione bozze
Servizio linguistico Posta, Diana Guido

Layout
Branders Group SA, Zurigo

Inserzioni
Annoncen-Agentur Biel SA
E-mail: anzeigen@gassmann.ch
Tel. 032 344 83 44

Stampa
Mittelland Zeitungsdruck SA, Aarau

Copertina
Annette Boutellier

Ristampa permessa solo dietro esplicito consenso della redazione.

Abbonamenti/cambiamenti d'indirizzo
Personale attivo: su intranet > portale HR > Dati personali, presso il Centro servizi Personale (secondo distinta di paga) o a csp@posta.ch

Pensionati:
per iscritto alla Cassa pensioni Posta
Viktoriastrasse 72, Casella postale
3000 Berna 22

Abbonati esterni:
E-mail: abo@posta.ch
Tel. 058 338 20 61
Prezzo abbonamento: CHF 24.- l'anno

Indirizzi utili
Servizio sociale: 058 448 09 09,
serviziosociale@posta.ch
Centro del mercato del lavoro Posta:
058 667 78 30
Fondo del Personale: 058 338 97 21
www.pfp-ferienwohnungen.ch

FSC
www.fsc.org
RICICLATO
Carta prodotta da materiale riciclato
FSC® C005019

«La Posta resta un'ottima grande azienda»

A 61 anni Patrick Pedevilla festeggia i suoi 45 anni di anzianità di servizio. L'addetto alla logistica originario di Bienne lavora al Centro lettere di Eclépens.

Testo: Annick Chevillot / Foto: François Wavre

Ricorda il suo primo giorno di lavoro?
Sì, era il 1971. All'epoca diversi colleghi si occupavano della nostra formazione e ci hanno preso sotto la loro ala, un po' come in una famiglia. Oggi, a causa dell'automazione, questo calore umano è meno percepibile.

Quante posizioni ha ricoperto durante la sua carriera?
Diverse. Inizialmente sono stato apprendista, poi carrellista, dopo ancora ho lavorato sulle carrozze ambulanti, in seguito sono stato capo ufficio nel CL di Bienne, dove ho ricoperto diversi incarichi fino alla chiusura nel 2008, con l'attuazione di REMA, e infine sono diventato addetto alla logistica nell'accettazione di invii in grandi quantità del CL di Eclépens.

Qual è il ricordo che l'ha segnata di più in tutta la sua carriera?
La creazione delle diverse unità nel quadro del progetto «Change Poste» ha portato alla frammentazione di quella che era un'unica entità: la Posta. Per lo meno, è quello che penso io.

E l'aneddoto più interessante?
Ne ricordo di diversi ed è difficile citarne uno solo. Ad esempio, c'era quel collega che lavorava sulle carrozze ambulanti e, che dopo essersi addormentato, si era ritrovato a Neuchâtel invece che a Bienne. E aveva perso l'ultima coincidenza per tornare!

Cosa la lega ancora alla Posta?
Al momento, il mio lavoro.

Non ha mai pensato di cambiare datore di lavoro?
Certamente. All'inizio non è stato facile adattarsi agli orari irregolari, ma poi ci si abitua. E poi, perché cambiare? Come si dice: «Chi lascia la strada vecchia per la nuova, sa quel che lascia, ma non sa quel che trova».

Qual è il suo giudizio sulla Posta oggi?
Dalla sua creazione, l'obiettivo iniziale del recapito delle lettere è cambiato solo in minima parte; la Posta si è dovuta modernizzare a causa dell'automazione e, di conseguenza, il fattore umano è stato un po' trascurato. Nonostante tutto, la Posta resta un'ottima grande azienda. ■

Fedeli alla Posta

45 anni

PostMail
Baume Jean-Marc, Le Noirmont
Bögli Claude, Moutier
Boillat François, Colombier NE
Chevalier Gérard, Neuchâtel
Etique Michel, Porrentruy
Froidevaux Jean-Marie, Le Noirmont
Gigandet Patrice, Delémont
Guillaume James, Marin-Epagnier
Gwerder Felix, Fällanden
Herren Jean-Marc, Biel/Bienne
Houlmann Philippe,
La Chaux-de-Fonds
Kottelat Michel, Delémont
Lachat Alain, Moutier
Magnin Alain, Lausanne
Maillard André, Vevey
Meier Walter, Aadorf
Metthez Jean-Claude, Biel/Bienne
Mettler Alfred, Zürich-Mülligen
Michel Jean-Pierre, Biel/Bienne
Neuschwander Nelly, Lausanne
Nicolier François, Lausanne
Pedevilla Patrick, Eclépens
Queloz Alain, Delémont
Respinguet Michel, Delémont
Rohrer Alois, Alpnach Dorf
Roy Jean-Marc, Couvet
Schaffter Pierre-Alain, Biel/Bienne
Sueur Pierre-Alain, Couvet
Thalmann Ernst, Buchs ZH
Theurillat Christian, Le Noirmont
Wilhelm Peter, Schiers
Winiger Jean-Charles,
La Chaux-de-Fonds
Zaugg Martial, Moutier
Zwicky Charles, Vevey

PostLogistics
Giabbani Giovanni, Cadenazzo

PostFinance
Pételin-Bollinger Karin, Bulle

AutoPostale
Wilhelm Peter, Stels

40 anni

PostMail
Ammann Hans Peter, Thun
Bürgi Roger, Laufenburg
Lüthi Beat, Hasle-Rüegsau
Nafzger Hans Peter, Bern
Piller Marcel, Laupen BE
Röthlisberger Peter, Biel/Bienne
Zaugg Manfred, Münsingen

PostLogistics
Borgognon Pascal, Fétigny
Gfeller Michel, Givisiez
Känel François, Biel/Bienne
Karli Peter, Zürich-Mülligen
Riem Ernst, Urdorf

Rete postale e vendita
Bamert Pia, Pizolpark (Mels)
Dietiker Markus, Bern
Distel Esther, Lausen
Georges Joseph-Louis, Vex
Müller Ruth, Aarwangen

Mobility Solutions
Müntener Georg, Bern

Tanti auguri!

95 anni

Bider Wilhelm, Wangen b. Olten (01.04.)
Conti Dino, Bellinzona (07.04.)
Faessler Emil, Zürich (18.04.)
Kaiser Julia, Kaisten (28.04.)
Kaufmann Werner, Schöftland (19.04.)
Schneiter Fritz, Zürich (14.04.)
Spühler Erhard, Olten (16.04.)
Stalder Josef, Locarno (12.04.)

90 anni

Bernasconi Pierino, Coldrerio (13.04.)
Binder Ernst, Zürich (10.04.)
Bühler Alexander, Zürich (05.04.)
Burri Josef, Kriens (07.04.)
Chessex Gérald, Plan-les-Ouates (03.04.)
Currat Georges, Lausanne (28.04.)
Eichenberger Hedi, Erlinsbach (10.04.)
Hafner Karl, Zürich (07.04.)
Knecht Hans, Urdorf (04.04.)
Küng Albert, Genève (02.04.)
Marti Hans, Pfaffhausen (17.04.)
Marty Rupert, Schlieren (10.04.)
Minder Rudolf, Spreitenbach (30.04.)
Paillard Daniel, Bolligen (08.04.)
Polier Eric, Neuchâtel (21.04.)
Richard André, Lausanne (24.04.)
Schneiter Johanna, Hochfelden (01.04.)
Spicher Gaston, Villars-sur-Glâne (04.04.)
Thierrin Bernard, Fribourg (27.04.)
Zenklusen Jules, Naters (23.04.)

85 anni

Baumann Walter, Zürich (19.04.)
Baumgartner Martin, Niederhasli (04.04.)
Berni Michael, Chur (07.04.)
Carrel René, Bernex (19.04.)
Cerutti Luigi, Castelrotto (23.04.)
Chalet Michel, Epalinges (07.04.)
Chollet Joseph, Genève (04.04.)
De Giorgi Caterina, Bern (16.04.)
Gadient Babetta, Flumserberg
Bergheim (09.04.)
Giandeini Bruno, Manno (05.04.)
Gioria Jean-Pierre, Conthey (23.04.)
Glaus Max, Zürich (26.04.)
Gnehm Eugen, Frauenfeld (13.04.)
Grossen Edmee, Le Noirmont (14.04.)
Hofer Edwin, Rothrist (07.04.)
Hutwagner-Staudacher Andreas,
Horw (04.04.)
Isler Andreas, Hombrechtikon (21.04.)
Kappeler Rosalie, Bürglen TG (10.04.)
Kropf Margaretha, Oppligen (16.04.)
Kuster Erwin, Amriswil (04.04.)
Lang Anita, Zürich (14.04.)
Lauper Adela, Petit-Lancy (03.04.)
Meister Peter, Spiez (17.04.)
Mermod Henri, Clarens (29.04.)
Müller Hans, Erlinsbach SO (05.04.)
Notter Willi, Birsfelden (21.04.)
Otero Ana Maria, Spagna (02.04.)
Piscitelli Francesco, Italia (12.04.)
Pouly Hélène, Mollie-Margot (06.04.)
Riedi Bruno, Chur (06.04.)
Rippstein Ludwig, Kienberg (03.04.)
Rolli Alfred, Meiringen (02.04.)
Schmid Hans, Wald ZH (29.04.)
Schmid Therese, Langnau
im Emmental (01.04.)
Schneider Fritz, Nänikon (30.04.)
Schnorf Rosmarie, Zollikon (25.04.)
Spahr Verena, Unterseen (24.04.)
Suter Gertrud, Strengelbach (06.04.)
Tagmann Kurt, St. Gallen (01.04.)
Walpen Dionys, Visp (10.04.)
Yersin Jean-Claude, Cortaillod (12.04.)

80 anni

Baenziger Jakob, Rehetobel (04.04.)
Belloli Teresa, Bern (18.04.)
Bettoni-Götz Josef, Wiesendangen (18.04.)
Bienz Bruno, Winterthur (11.04.)

Pensionamenti

Tecnologia dell'informazione
Brunner Paul, Bern

Posta Immobili, Management e Servizi
Huber Evelyne, Mettmenstetten
Mitrovic Bozica, Chur
Odermatt Agatha, Zug

PostMail
Aeschbacher Heinrich,
Grosshöchstetten
Affolter Philippe, Tramelan
Bareksoy Mohammad Zaher, Eclépens
Brühl Bärbel, Härkingen
Dell'Ambrogio Fabio, Cadenazzo
Fux Martial, Biel/Bienne
Guntern Elisabeth, Reckingen VS
Guntern Elsbeth, Kriens
Hofer Walter, Bern
Holbein Wendy, Härkingen
Kroha Ursus, Frauenfeld
Lemaire David-Claude, Genève
Lüscher René, Härkingen
Meyer Jean-Marie, Fontainemelon
Oppliger Werner, Bern
Reinert Roland, Zürich-Mülligen
Schaer-Grau Patricia, Le Mont
sur Lausanne
Schwitter Susanna, Niederurnen
Spielmann Elisabeth, Härkingen
Thalmann Daniel, Basel

PostLogistics
Arrigo Guido, Chiasso
Cano Juan Miguel, Genève
Elmali Mustafa, Härkingen
Gavin César Henri, Daillens
Waldburger Beatrice, Frauenfeld
Zehner-Schäfer Susanne, Urdorf

Rete postale e vendita
Chevalley Christian, Vevey
Feri Doris, Baden
Giamboni Elsa, Biasca
Hassler Maria, Thusis
Kaiser Frieda, Oberbüren
Knecht Marie-Louise, Bottmingen
Kohler Erika, St. Gallen
Kühne Helena, Küsnacht ZH
Meier Heidi, Tübach
Michel Josette, Prévonloup
Poretti Graziano, Lugano
Rhyner Monika, Glarus
Schmid Helga, Rorschach
Schmid Liliane, Brunnen
Schneider Esther, Hirzel

PostFinance
Riggenbach-Thommen Beatrix,
Münchenstein

AutoPostale
Schibli Christian, Winterthur
Thiémard Hélène, Yverdon-les-Bains

Swiss Post Solutions
Carroz Christine, Vevey
Eugster Heinz, Zürich

Blanc Bernard, Ayent (08.04.)
Bracher Werner, Bern (25.04.)
Bradovka Rolf, Russikon (22.04.)
Brun Julius, Littau (20.04.)
Bucher Alex, Birmensdorf ZH (01.04.)
Büeler Anton, Steinen (14.04.)
Büsser Bruno, Alt St. Johann (10.04.)
Canepa Ettore, Menzonio (04.04.)
Däppen Hansruedi, Hombrechtikon (22.04.)
Duclos Roland Jules, Le Vaud (26.04.)
Eng Leonhard, Bottmingen (13.04.)
Fiechter Paul, Bern (05.04.)
Frank Alfons, Ennetbürgen (24.04.)
Fuchs Alois, Kriens (10.04.)
Gaillard Gaby, Ardon (04.04.)
Gerber Bernard, Dornach (02.04.)
Gruber Ruth, Schönenwerd (08.04.)
Guillaume-Pittet Lydie, Bulle (10.04.)
Hagmann-Lierhammer Kurt, Stein am Rhein (13.04.)
Haueter Erich, Grosshöchstetten (22.04.)
Helbing Paul, Locarno (26.04.)
Hess Heinz, Märstetten (10.04.)
Hiltbrunner Rudolf, Bern (30.04.)
Huber Rosmarie, Oberentfelden (22.04.)
Huwyler Erna, St. Margrethen (12.04.)
Isepponi Urbano Val., Pontresina (24.04.)
Jannattone Luigia, Mittelhäusern (25.04.)
Jegerlehner-Ruof Hans, Biel/Bienne (25.04.)
Kalberer Elsbeth, Bütschwil (10.04.)
Kalt Karl, Buchs ZH (17.04.)
König Andreas, Brig (25.04.)
Kumli Erwin, Ostermundigen (18.04.)
Nati Raymond, Genève (18.04.)
Nemorin Marie Yoland, Genève (19.04.)
Neukom Peter, Rafz (13.04.)
Nuspliger Martha, Bern (18.04.)
Paz Benjamin, Genève (19.04.)
Perrenoud Janine, Epalinges (15.04.)
Perret-Gentil Maryvonne, La Chaux-de-Fonds (10.04.)
Riedo Max, Fribourg (15.04.)
Risse Jean-Daniel, Genève (06.04.)
Schmid Hans Ulrich, Frutigen (17.04.)
Schönenberger Urs, Einsiedeln (13.04.)
Strahm Markus, Thun (02.04.)
Tauss Jean-Claude, Miège (28.04.)
Vaney Michel, Lausanne (03.04.)
Vautravers Marcel André, Vilars (27.04.)
Verly Jean-Paul, Vuarrens (07.04.)
Vonmoos Irma, Evilard (19.04.)
Windler Elisabeth, Olten (20.04.)
Winteler Hans, St.Gallen (19.04.)
Würmli Alice, Bern (06.04.)
Zemp Lukas, Horw (28.04.)

75 anni

Abegg Irma, Opfikon (09.04.)
Aebischer Bernard, Pensier (17.04.)
Bachmann Theodor, Waldenburg (14.04.)
Badoux Katharina, Genève (17.04.)
Bauer Melitta, Berikon (16.04.)
Baumann Paul, Zürich (12.04.)
Baumgartner-Schären Therese, Lanzenhäusern (05.04.)
Binder-Steger Therese, Schlieren (19.04.)
Blanc Albert, Wetzikon ZH (14.04.)
Bonnet-Mercier Jacques, Neuchâtel (01.04.)
Brunner Rudolf, Riehen (07.04.)
Bussinger Heidi, Ormalingen (24.04.)
Conrad Walter, Thusis (27.04.)
D'Aleo-Cordero Maria, Châtelaine (14.04.)
Dasen-Michaud Suzanne, Crans-près-Céligny (25.04.)
Déruaz Myriam, Choulex (25.04.)
Di Carlo-Di Paolo Gemma, Ostermundigen (27.04.)
Dietrich Jean, La Chaux-de-Fonds (17.04.)
Ducret Daniel, Essertines-sur-Yverdon (12.04.)
Durtschi Margrit, Faulensee (23.04.)
Erba Antonio, Pieterlen (07.04.)
Fehlmann Luitgard, Steinach (29.04.)
Fehlmann Ruth, Olten (12.04.)
Freund Kurt, Amriswil (04.04.)
Galliker Alois, Zofingen (16.04.)
Gartmann Men, Muri (04.04.)
Gertsch Ernst, Zug (19.04.)
Gerwer Willi, Birmenstorf (07.04.)
Grob-Find Michèle, Buchillon (18.04.)
Grossnegger Hirzer Herma, Spagna (05.04.)
Gumy Pierre, Thônex (15.04.)
Haldimann Willy, Gysenstein (13.04.)
Herrmann Ruth, Zürich (14.04.)
Hidber Franz, Mels (03.04.)
Jacquat André, Payerne (14.04.)
Jung Josef, Müswangen (22.04.)
Jurt-Lüthi Fritz, Lützelflüh-Goldbach (10.04.)
Käser Katharina, Niederbipp (09.04.)
Koch Cassian, Wiesendangen (13.04.)
Kolb Hans-Peter, Winterthur (20.04.)
Krienbühl Bernhard, Zug (08.04.)
Kunfermann Silvia, Am Bach (Avers) (07.04.)
Lanz Sonja, Ittigen (09.04.)
Lindenmann Rudolf, Bern (14.04.)
Maggi-Quadri Bruna, Cassina d'Agno (20.04.)
Marconi Ezio, Locarno (19.04.)
Marti Lydia, Grenchen (13.04.)
Maurer Yolande, Fribourg (08.04.)
Meier Meinrad, Freienwil (10.04.)
Meyer René, Biberist (11.04.)
Narbel Christiane, Lausanne (03.04.)
Nicola Marcel, Francia (11.04.)
Oestreich Günter, Riehen (01.04.)
Pfiffner Franz, Mädris-Vermol (23.04.)
Pianca Pier Giovanni, Viganello (08.04.)
Pulver Martin, Wabern (30.04.)
Remund Rolf, Zollikofen (02.04.)
Rohrer Arthur, Belp (24.04.)
Saillen Susy, Sion (23.04.)
Schmid Béatrice, St. Gallen (10.04.)
Schön Philippe, Francia (15.04.)
Siegenthaler Hans, Münsingen (07.04.)
Soltermann Rudolf, Utzigen (12.04.)
Steiger Willhelm, St. Gallen (13.04.)
Stettler Paul, Esslingen (19.04.)
Vogelsanger Ernst, Rottenschwil (29.04.)
Waser Paul, Zug (01.04.)
Wasescha Joachim, Savognin (03.04.)
Widmer René, Rombach (03.04.)
Zenklusen Walter, Naters (01.04.)

Cerchiamo proprio voi!
Compiete quest'anno 75, 80, 85, 90, 95 o 100 anni? Andate in pensione oppure festeggiate 40 o 45 anni di servizio nel 2016? Vorreste essere i protagonisti di una breve intervista con foto, come Patrick Pedevilla (p. 29) e ricevere in regalo la vostra foto-ritratto professionale? Allora cerchiamo proprio voi! Scriveteci le informazioni sull'anniversario (cosa e quando) per e-mail all'indirizzo ***redazione@posta.ch*** *e/o per lettera a:*

La Posta Svizzera SA
redazione «la Posta» (K14)
Wankdorfallee 4
3030 Berna

Condoglianze

Pensionati
Agustoni Renato, Chiasso (1944)
Arnet Rolf, Seedorf BE (1927)
Baltensperger Leny, Illnau (1931)
Bernasconi Mauro, Cadenazzo (1944)
Berset Geneviève, Granges-Paccot (1955)
Bienz Klara, Bern (1927)
Bircher Lilly, Längenbühl (1935)
Blanco Juan, Spagna (1928)
Blatter Roland, Chippis (1934)
Bollhalder Karl, Flawil (1925)
Borloz André, Fenil-sur-Corsier (1947)
Bornand Andre, Ste-Croix (1928)
Bosshard Peter, Basel (1943)
Brot Franz Martin, Wil SG (1931)
Busenhart Rudolf, Schaffhausen (1931)
Campanini Luciano, Dongio (1922)
Cattaneo Giovanni, Carona (1936)
Chatagny Georges, Le Landeron (1928)
Clerc Gabriel, Prilly (1931)
Crausaz Cecile, Billens (1923)
Čulo Ruža, Emmenbrücke (1964)
De Castro Domingos, Renens VD (1955)
Degiorgi Ivano, Bedigliora (1947)
Delez Andre, St-Maurice (1929)
Diezig Caesar, Reckingen VS (1925)
Eichhorn Helene, Schmiedrued-Walde (1935)
Estermann Trudy, Luzern (1932)
Etter Paul, Zürich (1927)
Fournier Gaston, Brignon (Nendaz) (1938)
Gisler Moritz, Seedorf UR (1948)
Grossenbacher Peter, Schaffhausen (1938)
Hirrlinger Karl, Stein am Rhein (1930)
Huber Helmuth, Kreuzlingen (1940)
Jaggy Martin, Zermatt (1942)
Jan du Chêne-Haeberli Marguerite, Vers-chez-Perrin (1927)
Kälin Emil, Zürich (1936)
Kipfer Rosa, Grenchen (1925)
Koller Josef, Zürich (1928)
Lunini Marco, Mairengo (1946)
Menth Marcel, Les Plans-sur-Bex (1926)
Montes Rivas-Gaudin Lisette, Nyon (1949)
Moser-Gerber Ernst, Rubigen (1936)
Müller-Stäubli Helene, Niederneunforn (1940)
Murri Arnold, Zofingen (1929)
Musy Robert, Genève (1929)
Paupe Marcel, Bévilard (1926)
Petitprin René, Genève (1929)
Petrocchi Luciano, Cadempino (1929)
Pittet Bernard, Vuadens (1960)
Räber Hans, Zürich (1925)
Rodriguez-Vilarino Dario, Spagna (1951)
Ruefenacht Hansruedi, Bremgarten b. Bern (1931)
Russo Vito, Zürich (1948)
Schaller Hermann, Chéserex (1931)
Schweizer Arthur, Oberaach (1937)
Siegrist Walter, Bern (1921)
Stalder Andreas, Herisau (1955)
Steffen Walter, Kilchberg ZH (1936)
Stegmann Peter, Bern (1927)
Suter Adolf, Schwyz (1930)
Tanner Arnold, Herisau (1920)
Vetterli Charles, Genève (1927)
Weber Gottlieb, Burgdorf (1927)
Weiss Josef, Zug (1928)
Wichser Margrit, Hermance (1926)
Widmer Ottilia, Wetzikon ZH (1945)
Wintsch Ernst, Effretikon (1938)
Zumwald Michel Victo, Epalinges (1935)

© Dominic Büttner

Concorso

Conoscete già il più grande ufficio postale svizzero nel nuovo PostParc di Berna? Inviate la vostra foto (dall'interno o dall'esterno) a: redazione@posta.ch. Il prossimo mese le foto saranno pubblicate online. L'autore della più bella vincerà due biglietti d'ingresso alla fiera di Basilea MUBA.

Il punto di accesso del mese: il portafoglio digitale TWINT

Con oltre 3500 punti di accesso, la Posta è a disposizione dei suoi clienti su tutto il territorio svizzero. Agenzie postali, sportelli automatici per i pacchi, servizio a domicilio: la Posta propone una grande varietà di soluzioni per rispondere alle diverse esigenze dei clienti, offrendo loro operazioni postali sempre più pratiche. Anche per il traffico dei pagamenti l'azienda sviluppa nuovi canali, fisici e digitali, in grado di semplificare la vita dei clienti, che hanno così la possibilità di pagare le fatture con il libretto giallo all'ufficio postale o di eseguire comodamente i pagamenti online da casa. Possono inoltre saldare i loro acquisti usando il cellulare, con il portafoglio digitale TWINT: la pratica applicazione può essere utilizzata in più di 3000 negozi, presso oltre 12 000 casse, in alcuni uffici postali e in diversi shop online. ■

posta.ch/punti-di-accesso