



Servizio efficiente e clienti soddisfatti

Jürg Bucher, direttore generale

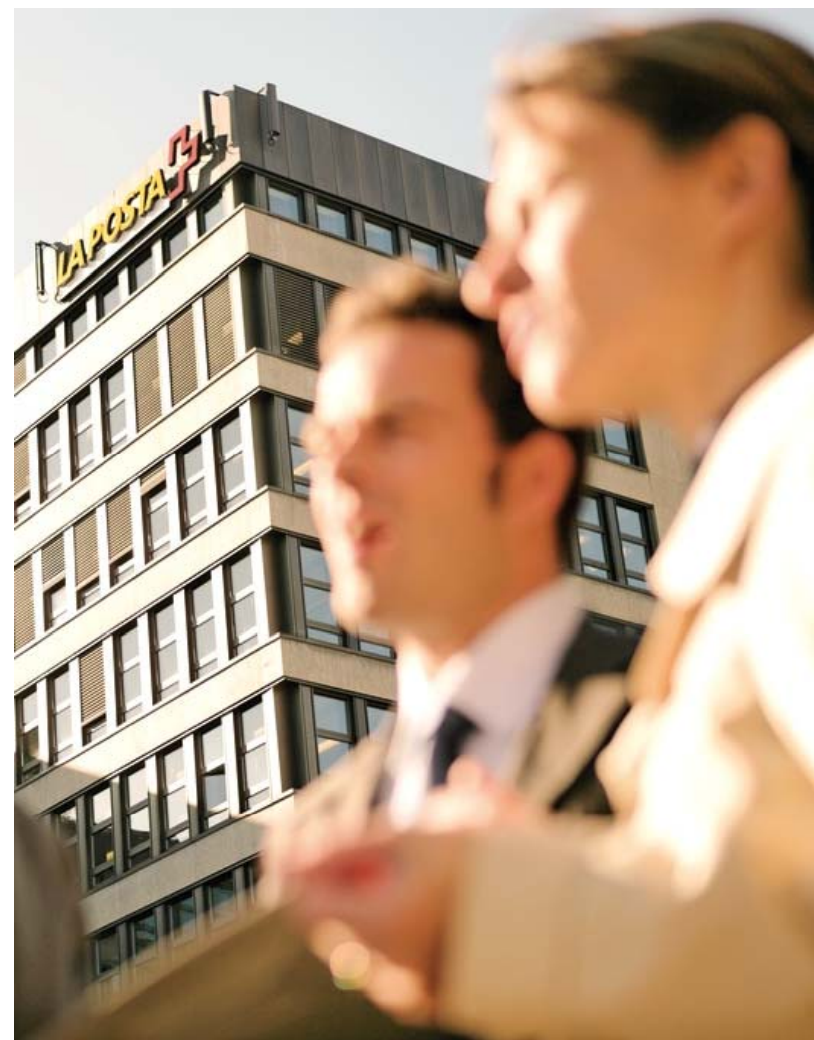
Berna, 11 maggio 2011

LA POSTA 

La nostra massima priorità è la qualità dei servizi

Dalla nostra visione

«Forniamo servizi di qualità e orientati alle esigenze del cliente»

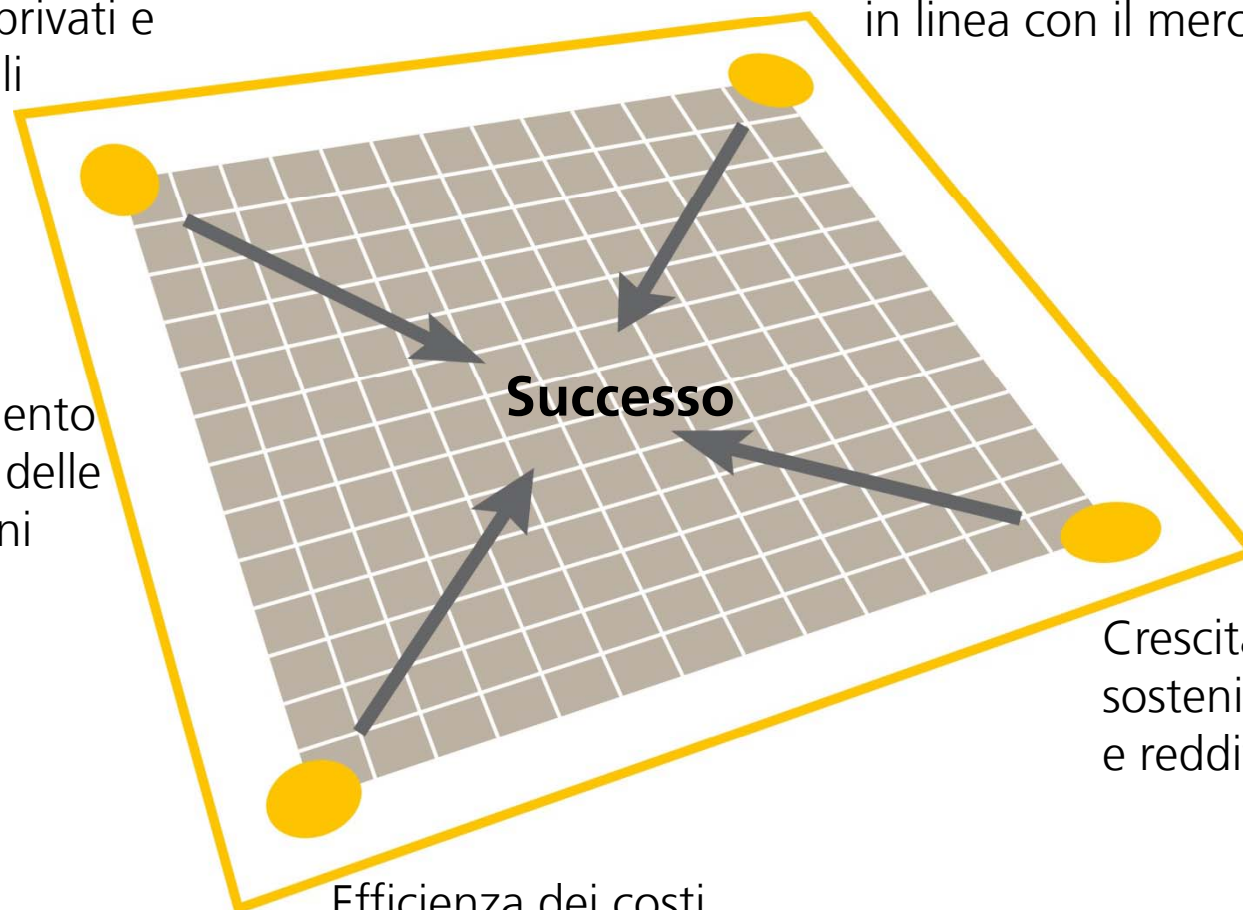


Strategia 2011-2013: orientamenti

Eccellenza del servizio
per clienti privati e
commerciali

Prezzi
in linea con il mercato

Sfruttamento
ottimale delle
condizioni



Crescita
sostenibile
e redditizia

Efficienza dei costi
accompagnata da
responsabilità sociale

Servizi internazionali di alto livello

Recapito puntuale

97,2% delle lettere della posta A

98,5% delle lettere della posta B

97,7% di tutti gli invii PostPac Priority

97,5% di tutti gli invii PostPac Economy

Prezzi competitivi

A livello europeo la Posta si colloca al terzo posto per i prezzi dei pacchi e al sesto per i prezzi delle lettere

Elevata soddisfazione dei clienti

Mediamente 80 punti su 100



Miglioramento dei servizi

Ad esempio:

- entro il 2012 è prevista l'apertura di dieci moderne sedi postali integrate; successivamente ne potrebbero essere inaugurate altre venti
- invii della Posta A non indirizzati: invii a larga diffusione per destinatari all'interno di un Comune



Ampliamento della rete dei punti PickPost

3600 punti di accesso

- 350 sono punti PickPost
- Ritiro delle lettere raccomandate e dei pacchi in un luogo alternativo o in un secondo momento
- Esempi: un altro ufficio postale, lo sportello bagagli della stazione, una stazione di servizio

Dal 2012 circa 500 punti PickPost



Prolungamento degli orari di impostazione per PostPac Priority

- **La Posta prolunga gli orari di accettazione per PostPac Priority in 64 uffici postali**
- In oltre 200 uffici postali gli invii PostPac Priority possono ora essere impostati fino alle ore 16 per essere recapitati il giorno successivo



Le lettere rimangono un attraente mezzo di comunicazione

- **La lettera in formato cartaceo...**
...coinvolge maggiormente la sfera emotiva ed è pertanto più efficace.
...suscita nel destinatario emozioni e reazioni andando così a consolidare il grado di fidelizzazione dei clienti e fornendo un maggiore riscontro.
- **La Posta fa affidamento sui punti di forza della lettera quale mezzo di comunicazione efficace e concorrenziale.**



Valorizzazione delle buche delle lettere

Rete capillare

- 15'222 buche delle lettere in tutto il Paese
- 400 mln di lettere all'anno

Maggiore qualità grazie alle vuotature posticipate

- In futuro il 93% delle lettere sarà ritirato dopo le ore 17
- Vuotature alle ore 19 nelle buche delle lettere situate in posizioni centrali in tutte le regioni
- Ulteriori buche delle lettere con una vuotatura domenicale alle ore 17



Valorizzazione delle buche delle lettere

15'222 buche delle lettere

- Orari di levata oggi, in futuro
dopo le ore 17: 5400 > **6700**
dopo le ore 19: 318 > **457**
domenica, ore 17: 253 > **396**
- **Tutti i centri regionali**
- Introduzione: **5 settembre 2011**
- Investimento annuo: **7,6 mln di franchi**

Risultato: oggi la quantità di lettere ritirate dopo le ore 17 ammonta al **68%**. **In futuro** la percentuale salirà al **93%**.



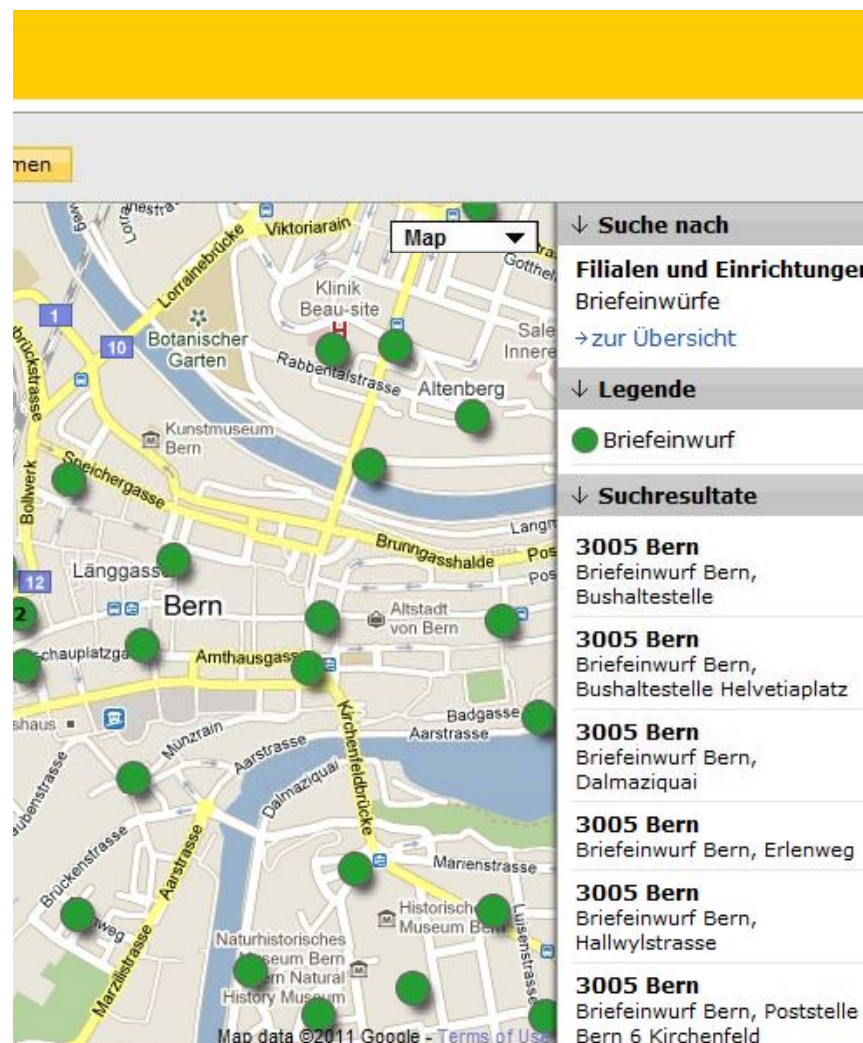
Valorizzazione delle buche delle lettere

Ricerca ubicazioni da settembre...

... pratica ricerca sul portale della Posta

... informazioni dettagliate su indirizzo e orari di levata per ogni sede

...integrazione nell'applicazione per smartphone della Posta



Le lettere guardano al futuro!

- La già elevata qualità del servizio di lavorazione e recapito delle lettere dovrà migliorare ulteriormente
- Per questo la Posta investe 10 mln di franchi nell'utilizzo della tecnologia più avanzata all'interno dei centri lettere
- Chip identificativi per un miglior controllo dei contenitori collettivi di lettere
- Formazione del personale



Clienti soddisfatti e servizio postale efficiente grazie a un'elevata qualità delle prestazioni

- Orari di levata delle buche delle lettere migliori
- Maggiore qualità nella spartizione e nel recapito
- Aumento dei punti PickPost
- Orari di accettazione più lunghi per PostPac Priority
- Mailing in formato cartolina

DirectFactory e WebStamp

Dallo schermo al mailing formato cartolina

Markus Peter, La Posta Svizzera