



La Posta in cammino verso il futuro digitale

Susanne Ruoff, direttrice generale
Conferenza stampa
Berna, 25 ottobre 2013

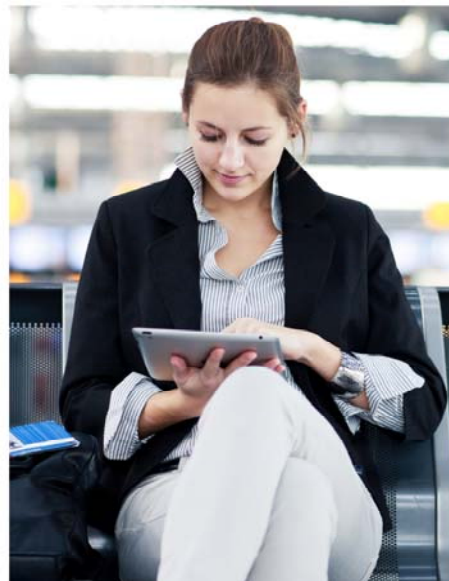
LA POSTA 

Una tendenza e i suoi effetti

- Tendenza verso le prestazioni digitali
- Calo continuo dei volumi

Ulteriore sviluppo attività di base

Creazione di nuovi servizi



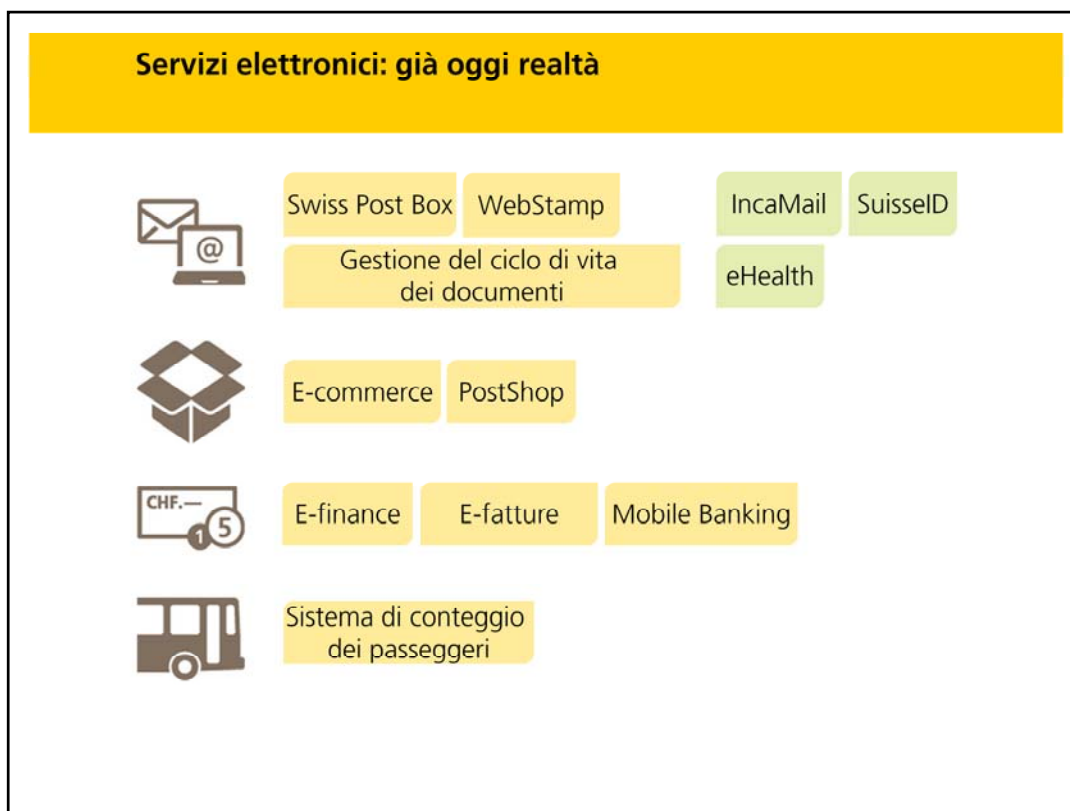
Da poco più di 10 anni esiste il **fenomeno del calo dei volumi** nella posta-lettere.

Questa tendenza è irreversibile e ha conseguenze decisive sulla nostra attività.

Esistono fundamentalmente **due modi di affrontare questa tendenza**

- Ulteriore sviluppo dell'attività postale di base
- Creazione di nuovi servizi alternativi

La Posta Svizzera percorre in modo coerente entrambe le strade. In entrambe le strade i servizi elettronici svolgono un ruolo molto importante



Tutto ciò non è nuovo per la Posta. Alla Posta, le **applicazioni elettroniche** sono **già oggi una realtà**. In tutti i nostri mercati vi sono esempi al riguardo. Molti di essi sono ormai diventati degli standard.

Di solito l'obiettivo è sempre lo stesso, ossia agevolare l'**accesso ai nostri servizi classici** e creare un **maggiore vantaggio per il cliente**, una maggiore comodità. **WebStamp** e il **francobollo SMS** facilitano l'affrancatura degli invii ai clienti che hanno dimestichezza con internet e il cellulare.

Sul mercato dell'**e-commerce** offriamo ai clienti commerciali tutte le prestazioni da un unico fornitore: dalla commercializzazione di un'offerta tramite il webshop, al pagamento, alla consegna, fino all'assistenza alla clientela. In questo modo appoggiamo il nostro tradizionale settore dei pacchi.

Inoltre la Posta sviluppa **nuovi servizi autonomi** in nuovi settori di attività. Questi servizi si basano sulla competenza della Posta nella trasmissione sicura di informazioni e sul suo elevato know how tecnico.

- **eHealth** (cartella clinica elettronica): conservazione/trasmissione sicura dei dati dei pazienti
- **Sicurezza in internet**: SuisselD, IncaMail

Vogliamo introdurci tempestivamente in questi mercati e **contribuire allo sviluppo**. Dovunque riusciamo a creare un **vero vantaggio per il cliente**, è possibile anche commercializzare queste applicazioni digitali.

Oggi desideriamo mostrarvi di quali sviluppi si occupa oggi la Posta e dove ci conduce questo viaggio.

Ueli Hurni, responsabile PostMail, dimostrerà come noi stessi arricchiremo il classico settore delle lettere con servizi elettronici.

Frank Marthaler, responsabile Swiss Post Solutions, vi offrirà poi un'avvincente panoramica sul modo in cui sviluppiamo nuove soluzioni di comunicazione elettroniche nell'interfaccia tra il mondo fisico e quello digitale – e su come proporle con maggiore successo.



Trattare le informazioni e i dati con la massima riservatezza, identificare il mittente e il destinatario e trasmettere le informazioni e i dati in maniera affidabile e sicura sono elementi di grande importanza: **rientrano oggi, e rientreranno anche domani, nell'attività di base della Posta.**

Nella **trasmissione e conservazione elettronica di informazioni** la Posta diventerà un'entità fissa e affidabile come lo è oggi nel mondo fisico.

Ciò comporta in parte una **nuova cultura**: il coraggio di sviluppare nuove soluzioni ed eventualmente anche di rigettarle di nuovo.

E comporta un **lungo respiro**: nessuna azienda postale è riuscita finora a compensare il calo dei ricavi nel settore delle lettere semplicemente con nuovi servizi; non ci riusciremo neppure noi.

Si tratta invece di impostare già oggi giusta rotta, di gettare sul piatto della bilancia i nostri **tradizionali punti di forza** e di sfruttare la nostra **grande forza innovativa**. Perché una cosa è chiara, e la Posta deve impararlo: se non lo facciamo noi, lo farà qualcun altro.



Grazie!

LA POSTA 