

**Un nuovo capitolo
per la Posta**

Discorso di Susanne Ruoff

CEO de La Posta Svizzera

25 giugno 2013

FA FEDE IL TESTO EFFETTIVAMENTE PRONUNCIATO

Possibilità legate alla trasformazione

Nei prossimi minuti desidero illustrarvi cosa implica la trasformazione sul piano operativo e quali possibilità ci offre tale cambiamento. Vi mostrerò inoltre quali saranno le ripercussioni sui mercati nei quali opera la Posta. Ciò che conta, per me, sono i vantaggi e il valore aggiunto che riusciamo a offrire alla popolazione, vale a dire ai nostri clienti privati e commerciali, ma anche, naturalmente, ai 60'000 collaboratori della Posta.

Una cosa è certa, e Peter Hasler l'ha già ribadito: la Posta continuerà ad assolvere l'incarico di erogare il servizio di base come fatto finora. Il mandato conferito dalla Confederazione resta invariato.

Sfide attuali

Con la trasformazione da ente di proprietà della Confederazione in società anonima di diritto speciale, la Posta è vincolata in linea di principio alle stesse condizioni giuridiche dei suoi concorrenti. La Posta viene quindi equiparata ai propri competitori e ottiene nuove opportunità imprenditoriali.

L'azienda deve sfruttare queste opportunità per poter affrontare le sfide impegnative che ha di fronte.

Il numero di lettere e giornali inviati scende di circa il 2% ogni anno per via della concorrenza elettronica. Si tratta di enormi fattori d'influenza con forti ripercussioni sul nostro core business. In concreto, un calo del volume delle lettere dell'1% significa una flessione degli utili pari a 10 milioni.

Tale diminuzione si manifesta soprattutto presso i clienti privati. Nei nostri uffici postali vengono impostate sempre meno lettere e si effettuano meno pagamenti. Dal 2000 i volumi di lettere e pacchi che transitano per i nostri sportelli sono diminuiti di circa la metà.

Per quanto riguarda gli invii nazionali, in totale nel 2012 è stato registrato un deficit di quasi 90 milioni di franchi, dovuto in equa misura al calo delle lettere e dei pacchi.

Un'altra grande sfida è l'inasprimento della situazione sul fronte della concorrenza nel mercato logistico, che negli ultimi anni si è sviluppato positivamente. Naturalmente anche la Posta beneficia della progressione dell'e-commerce. Tuttavia, in questo campo deve affrontare la forte concorrenza di aziende svizzere e straniere e ciò si ripercuote inevitabilmente sui margini.

Per quanto riguarda PostFinance, nel prossimo futuro i bassi tassi d'interesse sui mercati dei capitali si ripercuoteranno negativamente sul risultato della nostra società affiliata.

Dal 2014, poi, cominceranno a farsi sentire gli effetti della nuova legislazione, come ad esempio l'obbligo fiscale completo.

Io in prima persona, come direttrice generale, e tutto il gruppo dirigente della Posta siamo tenuti a monitorare scrupolosamente tali sviluppi, affrontando le sfide che abbiamo di fronte con accortezza ma in modo coerente.

Servizio di base più flessibile

Per quanto concerne il mercato della comunicazione, la nuova legislazione dà alla Posta la possibilità di organizzare in modo più flessibile la fornitura delle prestazioni di base e di adeguarla in particolare al comportamento e alle esigenze dei clienti privati. A questo proposito desidero fornirvi alcuni esempi:

- D’ora in avanti anche le agenzie fungeranno da punti d’accesso alla rete degli uffici postali. Grazie alle agenzie i nostri clienti potranno beneficiare in molti casi di orari di apertura più lunghi rispetto agli uffici postali più piccoli.
- Con queste nuove possibilità siamo in grado di offrire ai nostri clienti un mix ben calibrato di punti di accesso, composto da uffici postali, agenzie e servizi a domicilio, che adeguiamo costantemente alle realtà locali.
- Nelle zone industriali e commerciali creiamo ulteriori possibilità di accesso con l’installazione di punti per clienti commerciali, serviti e self-service, facendo in modo che la nostra rete di uffici postali sia facilmente raggiungibile per tutti i clienti.
- Grazie a costi d’esercizio decisamente inferiori, queste formule alternative si rivelano più efficienti. Intendiamo sviluppare la nostra rete con estrema attenzione, creando così strutture di costo sostenibili sul lungo periodo.
- Negli ultimi anni la Posta ha esaminato diverse centinaia di uffici postali e li ha in parte convertiti in formati d’esercizio alternativi. Laddove opportuno, la Posta continuerà in tale direzione. In questo tipo di interventi per noi è importante instaurare sempre un dialogo con i Comuni e i Cantoni.
- È chiaro: si tratta di sviluppare la nostra offerta di servizi e prestazioni nell’ottica di una maggiore flessibilità e differenziazione, con lo sguardo rivolto ai nostri clienti e ai criteri di redditività a lungo termine. È una sfida che possiamo e dobbiamo cogliere.

In futuro non si tratterà solo di adempiere all’incarico di erogare il servizio di base. Dovremo essere in grado di offrire ai nostri clienti anche nuove prestazioni. Già oggi la Posta rappresenta un punto d’incontro tra due mondi, quello fisico e quello elettronico. Grazie a nuovi servizi, che stiamo sviluppando, vogliamo ad esempio realizzare una piattaforma elettronica per la spedizione e la ricezione degli invii. In qualità di destinatari potrete così determinare a seconda del mittente in che modo desiderate ricevere le spedizioni: fisicamente nella cassetta delle lettere o per via elettronica.

Si tratta di sfide che mi stanno particolarmente a cuore e mi impegnerò personalmente per fare in modo che la Posta sia in grado di rispondere alle esigenze della popolazione in Svizzera attraverso nuove idee, servizi e prodotti.

Allo stesso tempo le nuove offerte che presentano un valore aggiunto devono rispettare, anche nel mondo digitale, i criteri di redditività sul lungo periodo e, quindi, avere un prezzo adeguato. Se la Posta vuole sopravvivere non può perseguire la politica del «servizio gratuito».

Il mercato fiorente dell’e-commerce

Per quanto riguarda il mercato logistico ritengo fondamentale puntare sul settore dell’e-commerce. La fase di forte crescita che il commercio online sta attraversando si traduce per noi in un aumento significativo dei volumi di pacchi, ma anche nella necessità di sviluppare nuove soluzioni logistiche. Due settimane fa abbiamo avuto modo di illustrare alla stampa in modo esaustivo la nostra strategia al riguardo e in questa sede desidero ritornare ancora una volta su alcuni aspetti fondamentali.

Nel prossimo futuro i nostri clienti commerciali potranno affidarsi a noi per lo svolgimento del loro intero processo di e-commerce, dallo shop online al marketing diretto e alla logistica, fino alle soluzioni per l’assistenza alla clientela e le operazioni di pagamento. Fulcro di questa strategia sarà un nuovo servizio grazie al quale prossimamente non provvederemo solamente alla consegna e alla spedizione della merce degli operatori del commercio a distanza, ma ci occuperemo

mo anche della gestione del magazzino, del commissionamento, dell'imbballaggio e della gestione dei rinvii. Tutto questo oggi è racchiuso nel progetto dal nome «Yellow Cube».

A loro volta, chi acquista prodotti online, ovvero i clienti finali, potrà approfittare del recapito serale e il sabato, nonché della possibilità di ritirare i propri invii 24 ore su 24 presso gli sportelli automatici per i pacchi. Inoltre, la Posta rende i pacchi ancora più pratici per i destinatari. Infatti, fra non molto, potrete scegliere online il luogo e la data di recapito di una spedizione.

Anche per quanto riguarda la logistica, quindi, l'impegno è quello di difendere il nostro mercato, offrendo un reale valore aggiunto ai nostri clienti e sfruttando i punti di forza della Posta, ma anche, in base alle possibilità, di affermarci ulteriormente.

Cooperazioni: nuove possibilità

Un altro aspetto della trasformazione riguarda la collaborazione con altre aziende: come società anonima, per la Posta sarà più facile avere partecipazioni in aziende in Svizzera e all'estero, entrare a far parte di alleanze o fondare società.

La condizione è che tali collaborazioni sostengano il core business in Svizzera o contribuiscano al conseguimento degli obiettivi strategici e alla garanzia del valore aziendale.

All'estero resta in vigore il divieto di partecipare a società con obblighi di erogazione del servizio di base.

Ovviamente, per quanto riguarda le attività all'estero, continua a trovare applicazione un modo di procedere estremamente selettivo e mirato. La Posta non si esporrà quindi a rischi intraprendendo attività avventurose.

Nuovo contratto collettivo di lavoro

La legge obbliga la Posta a negoziare entro due anni un nuovo contratto collettivo di lavoro (CCL) con i sindacati. Le trattative inizieranno a metà agosto 2013 e dovrebbero concludersi nel 2015.

Dall'entrata in vigore del CCL attuale nel 2002, il mondo del lavoro ha subito forti cambiamenti. La Posta ha bisogno di un documento di base adeguato, capace di rispondere alle esigenze di oggi e di domani. Come ho già ripetutamente affermato, nell'ambito delle trattative sul CCL la Posta non intende in nessun modo ridurre i salari esistenti.

Le trattative previste rappresentano piuttosto un'opportunità per rendere il CCL più attuale e flessibile, in modo da adattarlo alle sfide future.

Perché non c'è niente di meglio di un'azienda concorrenziale e di successo per assicurare in modo durevole posti di lavoro stimolanti. Se la Posta è in buona salute, lo sono anche gli impiegati e viceversa. Ecco perché la Posta vuole restare anche in futuro un datore di lavoro socialmente responsabile e offrire condizioni di lavoro eque.

Signore e signori, finora ho parlato soprattutto di cambiamenti e di quale sia il loro significato per la Posta. Una cosa però di certo non subirà cambiamenti: vogliamo continuare ad essere un'azienda affidabile e socialmente responsabile, che è sinonimo di qualità elevata e che pone gli interessi dei clienti al centro dell'attenzione.

Questo significa offrire alla clientela prodotti comprensibili e di facile utilizzo, anche presso PostFinance. Come questo dovrà avvenire in futuro e quali cambiamenti comporta la trasformazione per la nostra società affiliata PostFinance, vi sarà illustrato nei prossimi minuti.