



- Gentili Signore e Signori
- Benvenuti a questo evento!
- Oggi vi mostreremo alcune novità riguardanti il nostro più importante mercato in espansione, l'e-commerce.
- L'e-commerce è un tema molto attuale per i commercianti e i clienti finali. Chi è che non vende la propria merce via internet e chi è che non fa acquisti online? In qualità di leader del mercato svizzero della logistica contribuiamo a determinare un'evoluzione spinta da un rapidissimo sviluppo tecnologico.
- Mentre sul lato degli operatori il mercato si muove verso la velocità e l'efficienza, i clienti finali richiedono un recapito più flessibile e su misura – negli orari e nei luoghi in cui si trovano proprio in quel momento.

Strategia del gruppo 2014-2016

Poli di sviluppo



Semplifichiamo la vita dei nostri clienti con servizi legati alla Posta sicuri e basati su dati.

- Due anni fa la Posta ha lanciato una campagna nel mercato dell'e-commerce. Abbiamo reagito al boom del commercio online e indicato l'e-commerce quale polo strategico di sviluppo.
- Il nostro primo obiettivo era quello di migliorare la comodità nel fare acquisti per i clienti finali. Con la gestione online degli invii mancati, il recapito durante gli orari marginali o la presa in consegna dei pacchi a domicilio ci siamo avvicinati ancora di più ai destinatari.
- Il nostro secondo obiettivo era l'offerta di pacchetti completi e su misura per la clientela commerciale.
- Anche in questo caso siamo stati capaci di offrire un valore aggiunto ai nostri clienti. La nostra azienda è cresciuta evolvendosi da un operatore pacchi a un operatore completo in ambito e-commerce. Offriamo ai commercianti online un'intera gamma di servizi: dallo shop online alla logistica, fino alle soluzioni di pagamento e alla gestione degli invii di ritorno. Siamo l'unica azienda a fare tutto questo a livello nazionale.

Un login, molti shop online



Acquirente online



- Oggi siamo in grado di annunciarvi una nuova e importante fase: abbiamo unito i commercianti online, gli acquirenti online e la Posta con la creazione di un unico login cliente. Basterà un solo clic del mouse e la spedizione di un pacco soddisferà esattamente queste disposizioni, da qualsiasi shop online che collabora con noi.
- Inoltre abbiamo ampliato le possibilità di gestione dei pacchi: i nostri clienti potranno determinare in modo flessibile quando e dove desiderano che sia consegnato un pacco. Infine, continuiamo ad ampliare il recapito negli orari marginali: la sera, il sabato e da oggi anche la domenica.
- Nel mercato logistico vince l'operatore che, a partire da diversi servizi, è in grado di offrire ai commercianti online un pacchetto di prestazioni su misura e di farlo al miglior prezzo e con la migliore qualità.
- Dieter Bambauer, il capo del nostro settore logistico, vi illustrerà i dettagli mostrandovi quali sono le ulteriori semplificazioni e novità tecniche che introdurremo per il ricevimento dei pacchi nel corso dei prossimi mesi.

Orari di apertura della Posta 24/7/365



Recapito la sera e nel fine settimana



Sportelli automatici My Post 24



Uffici postali



Agenzie postali



PickPost presso stazioni di servizio, ferroviarie, ecc.



Pick@home, servizio a domicilio

- Quello che facciamo all'interno del mercato dell'e-commerce è l'attuazione pratica della nostra vision «semplicità e sistema». Vogliamo che le operazioni postali semplifichino al massimo la vita quotidiana dei nostri clienti. I clienti devono poter trovare i nostri servizi nel momento e nel luogo in cui ne hanno bisogno.
- Già da anni perseguiamo questo impegno nella nostra rete postale. Abbiamo sviluppato una serie di nuovi punti di accesso orientati alle attuali esigenze della clientela in fatto di orari di apertura interessanti e di luoghi favorevoli dal punto di vista dei trasporti.
- Vi sono sempre più clienti che effettuano le loro operazioni postali quando sono in viaggio. Questi clienti sono sempre in movimento e necessitano dei servizi della Posta la mattina presto oppure la sera, idealmente presso uno snodo di traffico.
- Con la creazione degli sportelli automatici attivi 24 ore su 24 e sette giorni su sette, con l'offerta sull'intero territorio nazionale di pratici punti impostazione e di ritiro presso panetterie o stazioni di servizio (PickPost), con l'ampliamento del servizio a domicilio e della presa in consegna di pacchi e invii di ritorno a domicilio nonché, naturalmente, con l'ulteriore applicazione del modello di successo dell'agenzia postale, oggi siamo più vicini alla nostra clientela negli orari e nei luoghi in cui essa si trova proprio in quel momento.
- Oggi siamo in grado di fornire un'offerta 24 ore su 24.
- Se da un lato siamo presenti con punti di accesso fisici, dall'altro è in aumento la richiesta di applicazioni digitali. Molti clienti gestiscono le loro operazioni all'interno di un ambiente elettronico.



- Negli anni scorsi, pertanto, la Posta si è evoluta in vari settori verso offerte pratiche e facilmente accessibili nel punto d’incontro tra il mondo fisico e quello digitale.
- Oggi è possibile affrancare le lettere con un francobollo SMS o con WebStamp, oppure creare e inviare online in pochi secondi cartoline postali con PostCard Creator. Tutte queste soluzioni consentono ai nostri clienti di effettuare le operazioni postali con un apparecchio mobile indipendentemente dal luogo in cui si trovano.
- Offriamo un unico login per tutte le prestazioni della Posta e siamo all’avanguardia anche nel campo delle trasmissioni sicure con soluzioni quali IncaMail. Inoltre, offriamo un perfetto collegamento alle soluzioni di pagamento mobili e digitali.
- Assieme alle FFS e a Migros Zurigo stiamo sperimentando da settembre lo SpeedyShop presso la stazione centrale di Zurigo. Gli acquisti ordinati online saranno consegnati entro 30 minuti agli sportelli automatici My Post 24, dove potranno essere comodamente ritirati.
- Lo sviluppo che ci porta a essere più vicini ai clienti rimanendo in linea con i cambiamenti in campo tecnico e sociale non è concluso. Siamo riusciti a conseguire molto, ma vediamo tuttora un significativo potenziale: la logistica sarà dedicata a un numero sempre crescente di esigenze individuali. In futuro sarà possibile eseguire i recapiti direttamente nel bagagliaio di un’auto grazie alle coordinate GPS. Al fattorino dei pacchi verrà dato il codice per l’apertura della portiera della macchina. Un’ulteriore tematica importante è il recapito di invii in giornata. È inoltre possibile estendere anche l’anticipazione delle ordinazioni. In base ai dati dei clienti è possibile prevedere le ordinazioni e provvedere in anticipo al loro commissionamento. Ciò consente di

incrementare la pianificabilità e, quindi, l'efficienza.

- Vogliamo riunire senza soluzione di continuità il mondo fisico e quello digitale per i nostri clienti. Per i nostri clienti l'offerta postale deve risultare la più semplice e pratica possibile.