

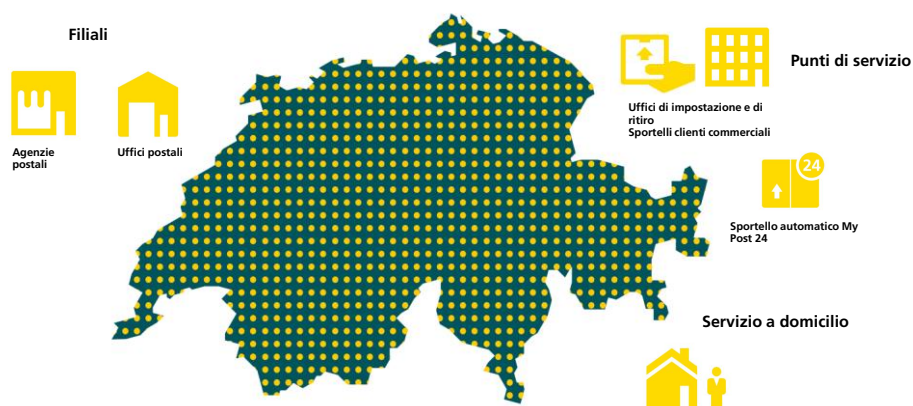


**Presentazione e discorso dei referenti
Conferenza stampa sul sviluppo del rete postale, 26 ottobre 2016**

FA FEDE IL TESTO EFFETTIVAMENTE PRONUNCIATO

- Gentili Signore, egregi Signori,
- oggi vi abbiamo invitati per illustrarvi lo sviluppo futuro della rete postale.
- Riceverete le informazioni dalla sottoscritta e da Thomas Baur, responsabile Rete postale e vendita.

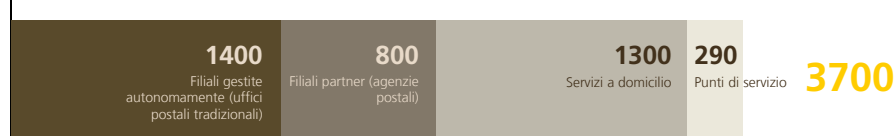
Una rete capillare di punti di accesso



- La Posta vanta la rete più fitta d'Europa per quanto riguarda i punti di accesso ai servizi postali.
- Oggi, ai nostri clienti offriamo complessivamente 3700 punti di accesso, di cui circa 1400 sono uffici postali e 780 agenzie postali con partner, ad esempio commercianti al dettaglio. Abbiamo inoltre 1300 località con servizio a domicilio e 290 punti di accesso complementari come uffici di impostazione e di ritiro presso stazioni ferroviarie e stazioni di servizio, sportelli automatici My Post 24 e punti clienti commerciali.
- Da anni sviluppiamo la rete postale seguendo le esigenze in continua evoluzione della clientela. Strutturiamo le nostre prestazioni di servizio in modo più flessibile e variegato.
- I nostri clienti, più mobili e flessibili, sbrigano sempre più le loro operazioni postali dovunque si trovino e in qualsiasi momento.
- Pertanto, il nostro obiettivo primario è essere più vicini possibile alla clientela! Vogliamo potere offrire sempre ai clienti la prestazione che desiderano nel luogo che vogliono. In altre parole, non devono essere loro a cercarci, bensì deve essere la Posta a intercettare i suoi clienti là dove si trovano.

La rete postale del futuro

2016: 3700 punti di accesso



2020: 4000 punti di accesso



Conferenza stampa «La rete postale del futuro», 26 ottobre 2016

- Questi cambiamenti delle esigenze e delle abitudini della clientela sono destinati a proseguire. Di conseguenza, nei prossimi anni la Posta continuerà ad ampliare la propria rete e l'offerta di servizi.
- Entro il 2020 sarà possibile usufruire dei servizi postali presso oltre 4000 ubicazioni in Svizzera. Attualmente offriamo 3700 di questi punti di accesso.
- Puntiamo ancora di più sulla collaudata compresenza di punti di accesso classiche e nuove che si integrano a vicenda al fine di offrire un servizio postale di base ottimale per ogni tipo di esigenza, per tutte le regioni e generazioni.
- Grande importanza riveste in questo l'agenzia postale che negli ultimi dieci anni si è imposta sempre più come un punto di accesso pratico e apprezzato.
- Oltre agli orari di apertura più lunghi, le agenzie postali presentano il vantaggio che la Posta può rimanere fisicamente nella località, che i clienti possono usufruire di un'ampia offerta di servizi postali e che, grazie alla collaborazione con un partner locale, viene rafforzata l'infrastruttura nel paese o nel quartiere.
- Entro il 2020 intendiamo aumentare il numero delle agenzie postali a 1200-1300 e inoltre allestire altri 200-400 punti di servizio come gli uffici di impostazione e di ritiro o gli sportelli automatici My Post 24. Il numero degli uffici postali tradizionali sarà ridotto a 800-900.
- Con l'ufficio postale tradizionale la Posta riesce sempre meno a soddisfare le odierne esigenze della clientela. Questa tendenza risulta evidente dal drastico calo dei volumi delle lettere e dei pacchi impostati allo sportello postale così come dei versamenti effettuati allo sportello.

Assunzione di responsabilità nei confronti del personale



Conferenza stampa «La rete postale del futuro», 26 ottobre 2016

- Oggi partiamo dal presupposto che la maggior parte del personale non sarà interessata dalla riorganizzazione della rete postale. Tuttavia siamo consapevoli della nostra responsabilità e siamo pronti ad assumerla.
- Secondo le nostre stime potrebbero essere coinvolti direttamente circa 1200 collaboratori e collaboratrici, ovvero circa 700 impieghi a tempo pieno.
- Ove possibile eviteremo i licenziamenti, offrendo al personale delle alternative e accompagneremo i collaboratori nella ricerca di soluzioni individuali.
- Sarà applicabile l'attuale piano sociale della Posta già concordato con i sindacati. Ovviamente manterremo attivo anche il dialogo con i partner sociali, come abbiamo sempre fatto.

Le prestazioni in primo piano



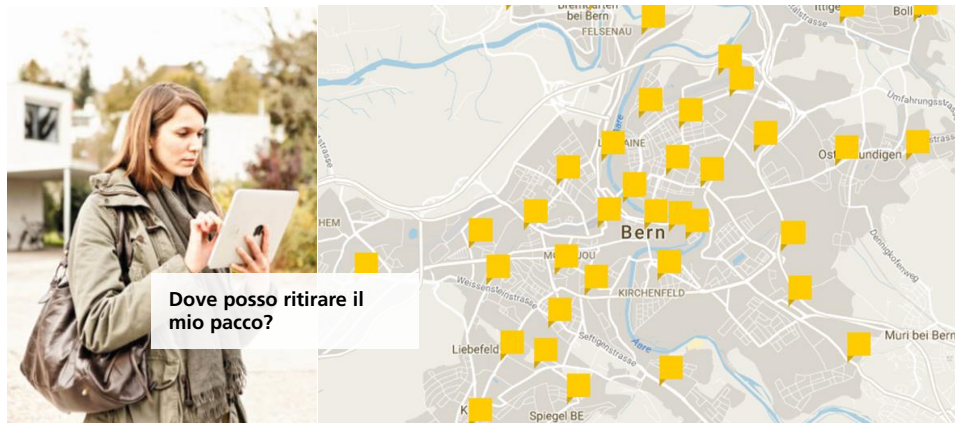
Conferenza stampa «La rete postale del futuro», 26 ottobre 2016

- Oggi e in futuro la Posta garantisce un servizio pubblico forte. Vogliamo mantenere a lungo termine una rete capillare di punti di accesso che sia a misura di utente e anche finanziabile. Ovviamente al centro vi sono i servizi offerti e non la struttura della rete postale.
- La riorganizzazione della nostra rete rappresenta una grande opportunità per una Posta redditizia e vicina alla clientela.
- Vi ringrazio per l'attenzione e cedo la parola al responsabile Rete postale e vendita, Thomas Baur, che vi illustrerà i dettagli dello sviluppo della nostra rete.



- Gentili Signore, Egregi Signori,
- grazie di essere qui, oggi, per ricevere informazioni sulla rete postale del futuro.
- La rotta tracciata è già stata presentata da Susanne Ruoff.
- Ora io avrò il piacere di illustrarvi cosa ciò significa per la nostra rete.

Trasformazione della società – digitale e mobile



Conferenza stampa «La rete postale del futuro», 26 ottobre 2016

- Quand'è stata l'ultima volta che eravate a casa quando il fattorino vi ha recapitato un pacco?
- O che avete pagato una fattura con una polizza di versamento allo sportello?
- Vi ricordate forse l'ultima volta che vi siete recati allo sportello postale per affrancare e spedire una lettera?

- Capirete a cosa alludo: le abitudini dei nostri clienti sono cambiate. Sono attivi nella dimensione digitale, sono più mobili e flessibili.
- Alla Posta reagiamo quotidianamente a queste tendenze.

Creare trasparenza e promuovere il dialogo



Conferenza stampa «La rete postale del futuro», 26 ottobre 2016

- Il nostro obiettivo: **vogliamo essere più vicini alla nostra clientela.** E per farlo ci muoviamo in tre direzioni.
 1. **Creiamo più punti di accesso.** I numeri sono già stati menzionati da Susanne Ruoff. Più tardi vi illustrerò nel dettaglio come intendiamo creare valore aggiunto con i singoli punti di accesso e in quale direzione svilupperemo la nostra rete.
 2. **Vogliamo instaurare un dialogo più intenso con i Cantoni.** Trasparenza e dialogo sono la nostra priorità. D'ora in poi discuteremo della configurazione della rete postale direttamente con i Cantoni, già a partire da novembre di quest'anno. Vogliamo prendere le distanze da considerazioni limitate a singole sedi per osservare le regioni nel loro complesso e, in futuro, terremo conto, oltre alle prescrizioni legali della Confederazione in materia di raggiungibilità, anche di criteri ed esigenze regionali.

Durante tali colloqui vogliamo mostrare quali nuove possibilità di accesso esistono e quale valore aggiunto portano ai comuni e ai clienti. In particolare, però, vogliamo discutere con i Cantoni in merito a quali filiali rimarranno invariate nei prossimi anni. In tal modo garantiamo sicurezza nella pianificazione e trasparenza.

Ciò è importante soprattutto per le regioni rurali, dove può ad esempio accadere che per una valle vengano creati o mantenuti punti di accesso per cui non vi sarebbero state soluzioni nell'attuale pianificazione.

3. **In futuro i cittadini saranno informati tempestivamente.** Anche in questo frangente vogliamo essere più vicini alla nostra clientela. A partire da gennaio, nei comuni che potrebbero essere interessati da un cambiamento a livello di rete di uffici postali, saranno organizzati eventi informativi per presentare nuovi servizi e offerte alternative.

Inoltre stiamo pianificando un roadshow durante il quale informeremo la popolazione svizzera sui prodotti e sulle offerte della Posta. Il nostro obiettivo è di far toccare con mano ai nostri clienti quanto semplici e diversificate saranno le modalità di accesso alle nostre prestazioni e offerte.
- Ora vorrei tornare ai nostri punti di accesso e illustrarvi come svilupperemo la nostra rete nell'intento di avvicinarci maggiormente alla nostra clientela.

La rete del futuro



Conferenza stampa «La rete postale del futuro», 26 ottobre 2016

- Entrando in questa sala avete visto uno **sportello automatico My Post 24**. Gli esemplari installati sono già 74, perlopiù accessibili 24/7. Non solo consentono di ritirare comodamente i propri pacchi, ma anche di impostare pacchi e raccomandate.
- **Agenzia postale:** l'agenzia postale offre spesso orari di apertura prolungati, è caratterizzata da un'estrema facilità di fruizione ed è praticamente realizzabile ovunque. Tre esempi: Kastanienbaum, Ticino, Hottingen. Le agenzie postali sono oggetto di alcune critiche perché non offrono la possibilità di pagare in contanti, ma anche questo inconveniente sarà presto risolto. In casi di rigore offriremo ai clienti una soluzione di pagamento in contanti a domicilio.
- Siamo alla costante ricerca di nuove soluzioni per i nostri **clienti commerciali**: i **punti clienti commerciali** possono essere comodamente e facilmente predisposti nelle zone industriali o nelle aree commerciali, là dove ne è richiesta la presenza. I clienti commerciali non dovranno quindi recarsi nel caotico centro città per impostare la loro corrispondenza, ma semplicemente al punto di accesso dietro l'angolo.
E presto **ritireremo la corrispondenza direttamente presso le PMI**.
- In futuro i clienti privati potranno sbrigare un numero maggiore di operazioni postali direttamente sulla porta di casa, impostare a domicilio lettere e pacchi ecc.
- In futuro vogliamo dotare le famiglie di cosiddetti smart button con i quali potranno effettuare le loro ordinazioni al fattorino.

In linea con le esigenze dei clienti



Conferenza stampa «La rete postale del futuro», 26 ottobre 2016

- Sviluppiamo la rete postale del futuro instaurando un dialogo con i gruppi target
- Vogliamo essere più vicini alla nostra clientela, anche in periferia
- Vogliamo creare una rete postale che sia in grado di soddisfare le esigenze di tutti, persone anziane, giovani, residenti nelle aree periferiche e urbane, e soprattutto clienti digitali.
- Chi preferisce il contatto personale, potrà continuare a beneficiarne.
- Chi, d'altro canto, desidera effettuare un versamento o gestire la propria corrispondenza online in piena notte, potrà farlo tranquillamente.
- La rete postale del futuro è vicina, flessibile e diversificata, nella dimensione fisica e in quella digitale.
- La rete postale di domani sarà in grado di soddisfare le esigenze dei nostri clienti e di andare incontro alle loro abitudini.

Grazie per l'attenzione

- Grazie per l'attenzione. Ora siamo a disposizione per rispondere alle vostre domande.

