

Informazione ai media

Sviluppo della rete di filiali

29 ottobre 2024



1

Roberto Cirillo

Direttore generale

La Posta – Informazione ai media del 29 ottobre 2024

2

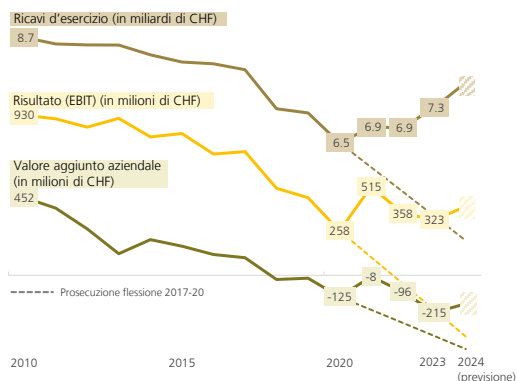
Risultato intermedio strategia 2021-2024 |

Inversione di tendenza nell'andamento finanziario con la strategia «Posta di domani»

L'andamento dei volumi delle lettere 2010-2023

mostra una tendenza irreversibile e accelerata

Andamento dei ricavi d'esercizio, risultato e valore aggiunto aziendale dal 2010

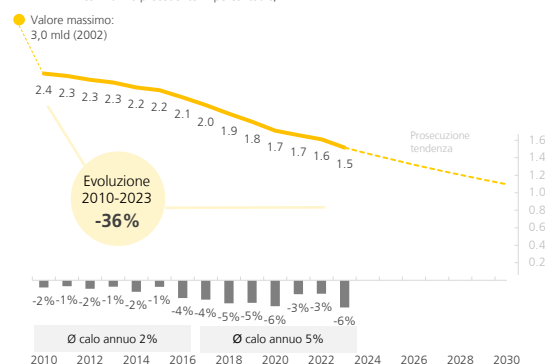


La Posta – Informazione ai media del 29 ottobre 2024



Lettere

Numero di lettere indirizzate, in mld e confronto con l'anno precedente in percentuale, 2010-2023



3

Le nostre sette ambizioni strategiche

Verso la meta con una strategia globale



La Posta – Informazione ai media del 29 ottobre 2024

4



5

Thomas Baur Responsabile RetePostale

La Posta – Informazione ai media del 29 ottobre 2024

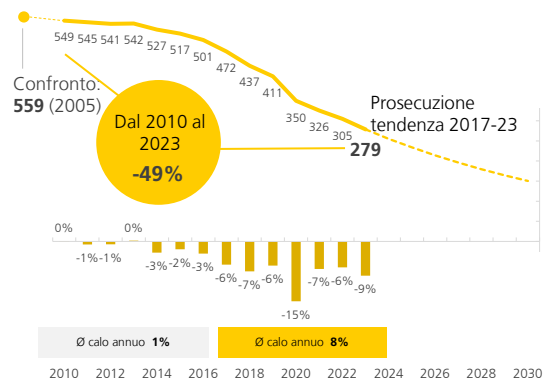
6

Evoluzione dei volumi allo sportello 2010-2023

Tendenze accelerate e irreversibili

Operazioni clienti negli uffici postali

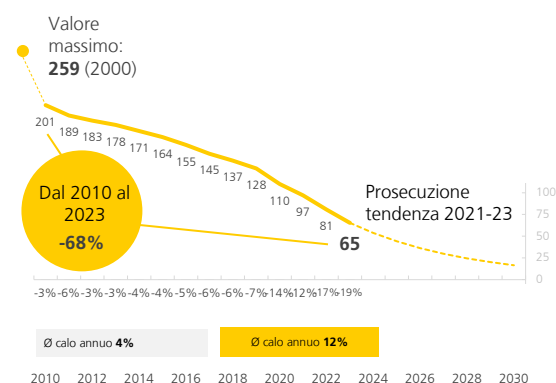
Numero medio delle operazioni clienti al giorno negli uffici postali gestiti in proprio, in migliaia e confronto con l'anno precedente in percentuale



La Posta – Informazione ai media del 29 ottobre 2024

Versamenti allo sportello

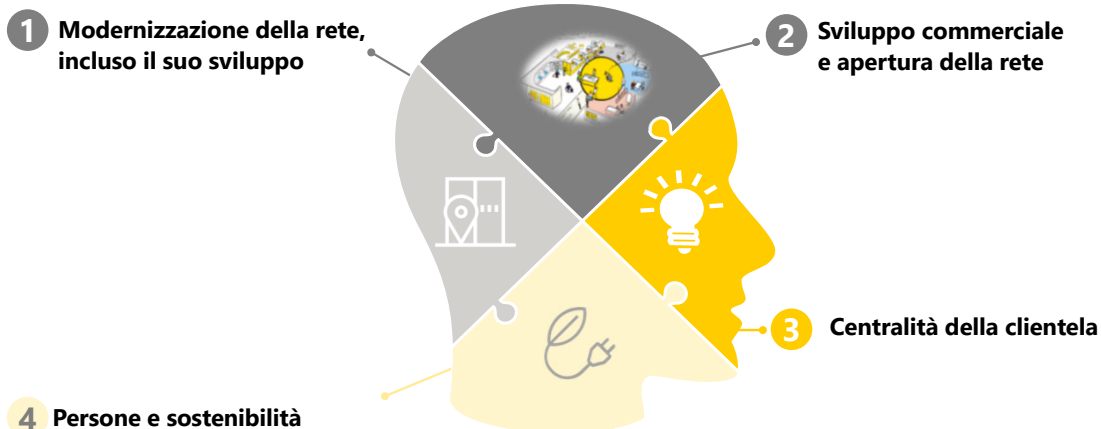
Numero di versamenti negli uffici postali, in mln e confronto con l'anno precedente in percentuale



7

RetePostale | Posizionamento: il volto della Posta per la popolazione

Trasformiamo il volto della Posta con la nostra strategia futura



La Posta – Informazione ai media del 29 ottobre 2024

8

RetePostale | Posizionamento: il volto della Posta per la popolazione

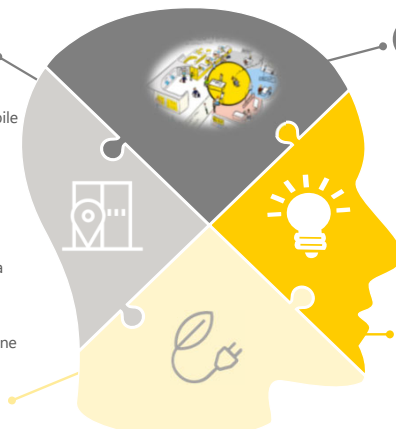
Trasformiamo il volto della Posta con la nostra strategia futura

1 Modernizzazione della rete, incluso il suo sviluppo

- Mettere a disposizione della clientela una rete di punti di accesso attraente, finanziabile e rilevante
- Mantenere circa 2000 filiali servite, di cui circa 600 gestite in proprio
- Investire oltre 100 milioni di franchi nello sviluppo del nostro personale e nella modernizzazione della nostra infrastruttura (consulenza da remoto, self-service, Filiale del futuro, digitalizzazione/automazione Contact Center, rinnovo V-MaX, introduzione S4PN, customer intelligence ecc.)

4 Persone e sostenibilità

- Filiale a impatto climatico zero con sviluppo dell'infrastruttura e delle offerte
- Personale con focus su cultura, formazione, training e inclusione



2 Sviluppo commerciale e apertura della rete

- Maggiore orientamento settoriale
- Proseguimento e intensificazione della strategia di apertura della rete
- Focalizzazione sui settori PN già consolidati: logistica, banking, assicurazioni malattia e assicurazioni, autorità, Telco+
- Novità: contante

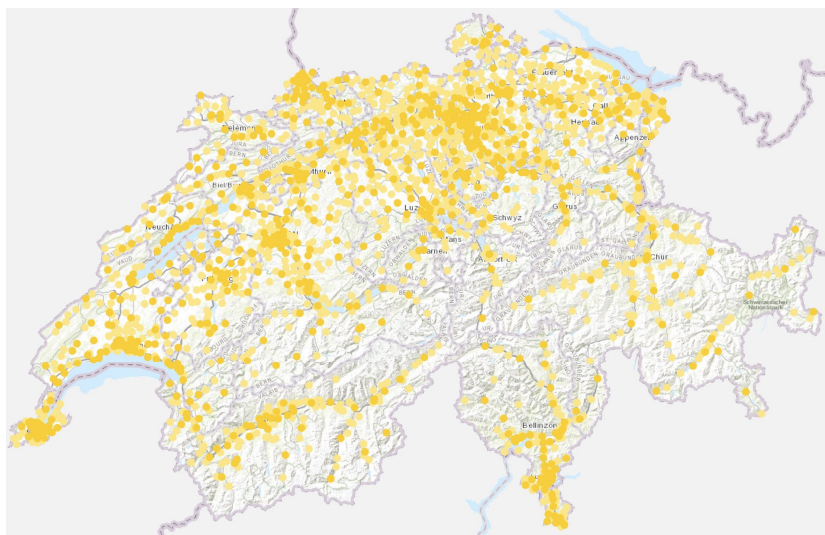
3 Centralità della clientela

- Passaggio da un modo di pensare e agire orientato al prodotto a uno incentrato sulla clientela
- Focalizzazione sulla clientela privata e sulle PMI come gruppi target chiave
- Creazione di conoscenze approfondite sulle esigenze della clientela e di relazioni cliente che generano valore aggiunto (incl. customer intelligence)

La Posta – Informazione ai media del 29 ottobre 2024

9

Le nostre 2000 sedi servite in tutta la Svizzera



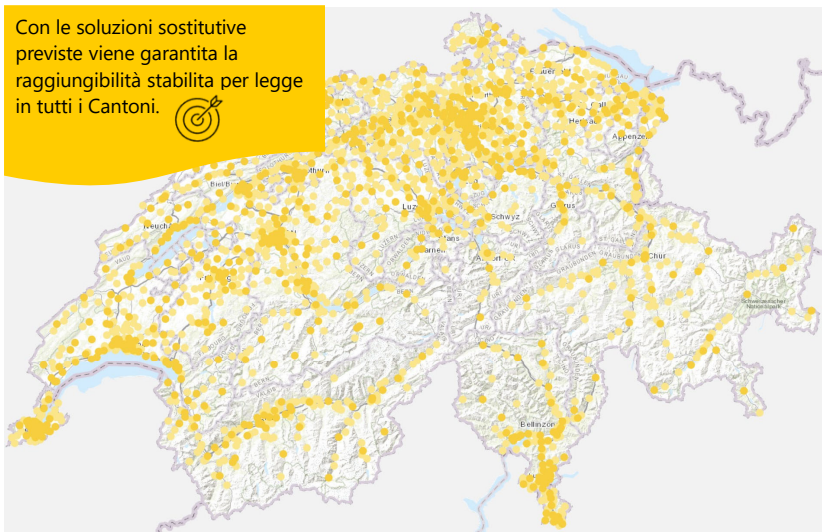
- Filiali in partenariato
- Filiali gestite in proprio

La Posta – Informazione ai media del 29 ottobre 2024

10

Le nostre 2000 sedi servite in tutta la Svizzera

Con le soluzioni sostitutive previste viene garantita la raggiungibilità stabilita per legge in tutti i Cantoni.



Prescrizione del servizio universale (Ordinanza sulle poste, art. 33):

- Il 90% della popolazione deve poter raggiungere un ufficio postale o un'agenzia a piedi o con i mezzi pubblici entro 20 minuti.
- In presenza di un servizio a domicilio, questo arco di tempo è di 30 minuti.
- I punti di accesso legalmente riconosciuti sono **la rete di filiali e di agenzie postali e il servizio a domicilio**.

La **Posta supera nettamente le disposizioni regolatorie.**

Media Svizzera

Situazione nel 2023: 96,7%

Previsione con soluzioni sostitutive: 96,4%

La Posta – Informazione ai media del 29 ottobre 2024
La Posta – Informazione ai media del 29 ottobre 2024

11

RetePostale | Posizionamento: il volto della Posta per la popolazione

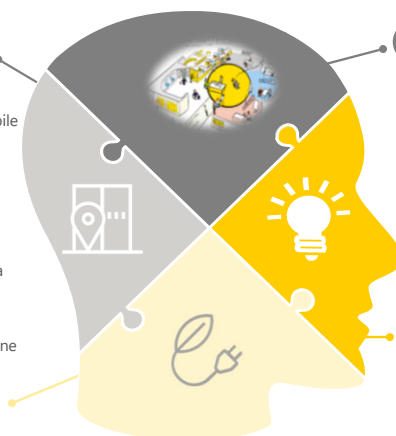
Trasformiamo il volto della Posta con la nostra strategia futura

1 Modernizzazione della rete, incluso il suo sviluppo

- Mettere a disposizione della clientela una rete di punti di accesso attraente, finanziabile e rilevante
- Mantenere circa 2000 filiali servite, di cui circa 600 gestite in proprio
- Investire oltre 100 milioni di franchi nello sviluppo del nostro personale e nella modernizzazione della nostra infrastruttura (consulenza da remoto, self-service, Filiale del futuro, digitalizzazione/automazione Contact Center, rinnovo V-MaX, introduzione S4PN, customer intelligence ecc.)

4 Persone e sostenibilità

- Filiale a impatto climatico zero con sviluppo dell'infrastruttura e delle offerte
- Personale con focus su cultura, formazione, training e inclusione



2 Sviluppo commerciale e apertura della rete

- Maggiore orientamento settoriale
- Proseguimento e intensificazione della strategia di apertura della rete
- Focalizzazione sui settori PN già consolidati: logistica, banking, assicurazioni malattia e assicurazioni, autorità, Telco+
- Novità: contante

3 Centralità della clientela

- Passaggio da un modo di pensare e agire orientato al prodotto a uno incentrato sulla clientela
- Focalizzazione sulla clientela privata e sulle PMI come gruppi target chiave
- Creazione di conoscenze approfondite sulle esigenze della clientela e di relazioni cliente che generano valore aggiunto (incl. customer intelligence)

La Posta – Informazione ai media del 29 ottobre 2024

12

Formati differenti e copertura su tutto il territorio nazionale

Ogni formato si distingue per punti di forza differenti

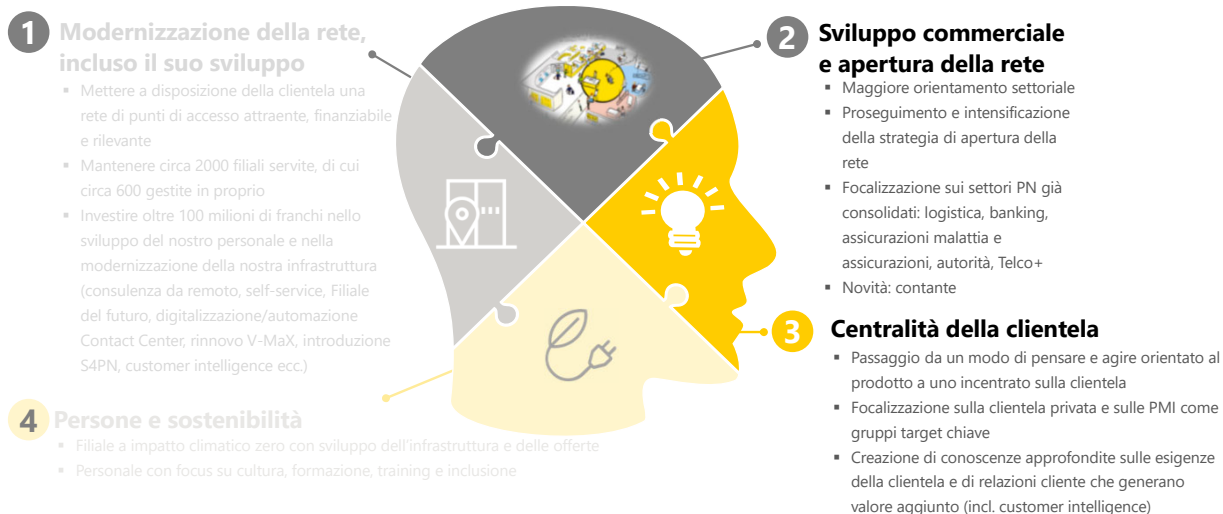


La Posta – Informazione ai media del 29 ottobre 2024

13

RetePostale | Posizionamento: il volto della Posta per la popolazione

Trasformiamo il volto della Posta con la nostra strategia futura



La Posta – Informazione ai media del 29 ottobre 2024

14

RetePostale | Posizionamento: il volto della Posta per la popolazione

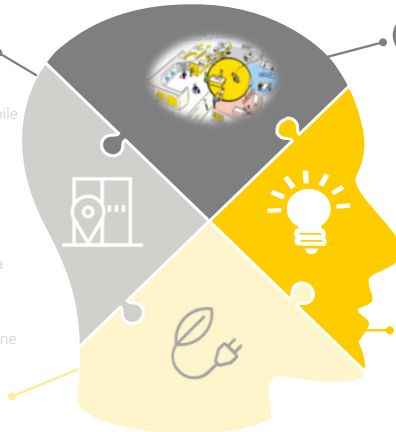
Trasformiamo il volto della Posta con la nostra strategia futura

1 Modernizzazione della rete, incluso il suo sviluppo

- Mettere a disposizione della clientela una rete di punti di accesso attraente, finanziabile e rilevante
- Mantenere circa 2000 filiali servite, di cui circa 600 gestite in proprio
- Investire oltre 100 milioni di franchi nello sviluppo del nostro personale e nella modernizzazione della nostra infrastruttura (consulenza da remoto, self-service, Filiale del futuro, digitalizzazione/automazione Contact Center; rinnovo V-MaX, introduzione S4PN, customer intelligence ecc.)

4 Persone e sostenibilità

- Filiale a impatto climatico zero con sviluppo dell'infrastruttura e delle offerte
- Personale con focus su cultura, formazione, training e inclusione



2 Sviluppo commerciale e apertura della rete

- Maggiore orientamento settoriale
- Proseguimento e intensificazione della strategia di apertura della rete
- Focalizzazione sui settori PN già consolidati: logistica, banking, assicurazioni malattia e assicurazioni, autorità, Telco+
- Novità: contante

3 Centralità della clientela

- Passaggio da un modo di pensare e agire orientato al prodotto a uno incentrato sulla clientela
- Focalizzazione sulla clientela privata e sulle PMI come gruppi target chiave
- Creazione di conoscenze approfondite sulle esigenze della clientela e di relazioni cliente che generano valore aggiunto (incl. customer intelligence)

La Posta – Informazione ai media del 29 ottobre 2024

15

Situazione del personale

Anche con lo sviluppo della rete recluteremo nuovo personale

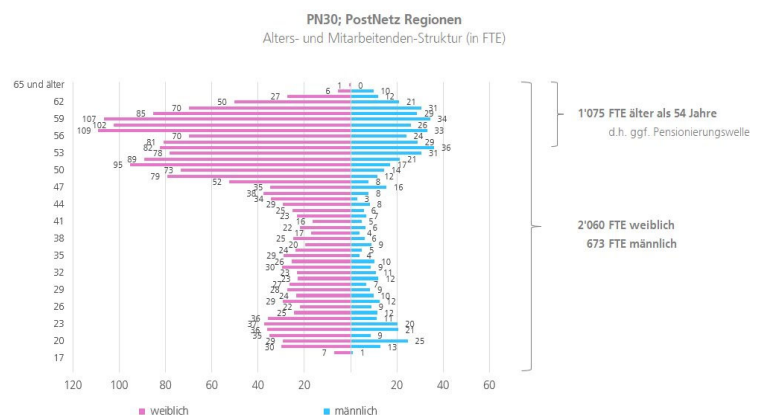
Simulazione dello sviluppo dell'organico

Basi di riferimento

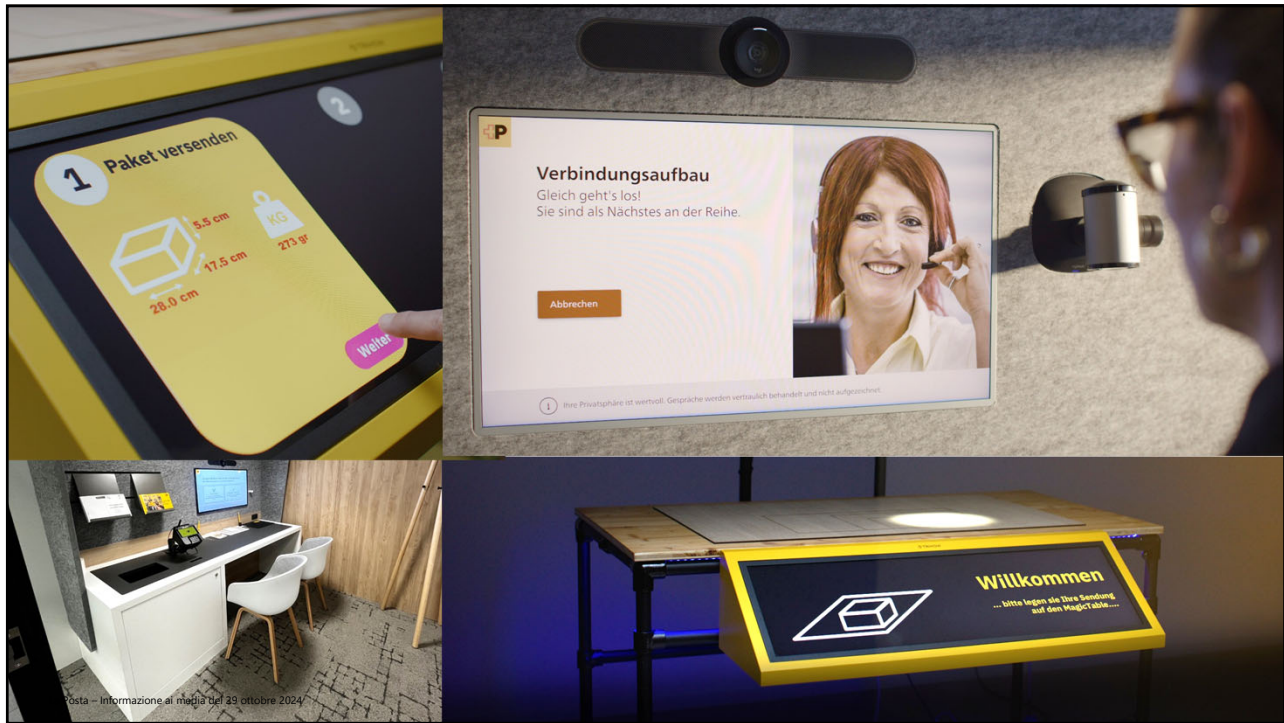
- Pianificazione finanziaria strategica e scenario pianificato con circa 600 filiali gestite in proprio
- Anni 2024-2028

Risultato

- **Calo del fabbisogno:** circa 670 unità di personale (FTE)
- **Partenze previste:** oltre 1300 FTE
- **Fabbisogno:** circa 660 FTE



16



17

**Danke, Merci,
Grazie, Thank you**



18