

In tema di procedure di conciliazione con i ricorrenti CTD si segnala il recente Accordo sindacale siglato nel luglio 2010 che reitera i contenuti delle precedenti intese, prorogandone termini e modalità al febbraio 2011.

7.6 Gestione personale dirigente

7.6.1 Emolumenti

E' pari a 137 milioni di euro il costo del personale dirigente (-0,8% rispetto al 2008) sostenuto nell'esercizio in esame e fa riferimento a 627 unità medie. Il costo medio unitario annuo si attesta a € 218,6 mln, in crescita dell'1,7%.

Tabella 7.7

	Costo dirigenti 2008	2009	Δ% 08/09
Costo del lavoro	5.993.216.308	6.206.328.160	3,6%
costo personale dirigente	138.207.564	137.056.626	-0,8%
unità medie	643	627	-2,5%
costo medio unitario	214.941,78	218.591,11	1,7%
Δ % su costo del lavoro	2,3%	2,2%	

Stabile, nella misura del 2,2%, l'incidenza dell'onere dirigenziale sul complessivo costo del lavoro rispetto al 2008 (2,3%). La sottostante tabella 7.8 riepiloga, nel dettaglio, la configurazione delle voci di bilancio imputabili al personale dirigente.

Tabella 7.8

	Costo personale dirigente 2008		2009		Δ% 08/09
	Costo personale dirigente	Num. Medio unità	Costo personale dirigente	Num. Medio unità	
Competenze fisse	68.784.915	643	69.549.431	627	1,1%
Competenze accessorie	18.891.119		25.430.791		34,6%
Salari e Stipendi	87.676.034		94.980.222		8,3%
Contributi	26.253.254		29.424.130		12,1%
TFR	5.182.084		5.129.520		-1,0%
Riclassifica IAS	15.303.546		15.398.128		0,6%
Altri costi (recuperi di costo)			-10.637.948		ns
Spese per servizi pers.	3.792.646		2.762.574		-37,3%
Totale	138.207.564	643	137.056.626	627	-0,8%

L'onere relativo alle *competenze fisse* della retribuzione evidenzia un aumento di solo un punto percentuale, mentre in crescita si configurano le *competenze*

accessorie (+34,6%), che accolgono gli accantonamenti relativi al sistema premiante. In aumento anche la voce *Contributi* (+12,1%) a seguito delle novità introdotte dalla L. 133/2008. Il costo complessivo dei dirigenti migliora per effetto della voce *Altri costi (recuperi di costo)* che fa riferimento a variazioni di stime per € 10,6 mln effettuate nel precedente esercizio.

7.6.2 Assunzioni e cessazioni

Si attesta a 627 unità medie il numero dei dirigenti in servizio presso Poste italiane spa. Nel corso dell'anno in esame sono state effettuate 4 assunzioni *ex novo* e 24 promozioni di personale interno. Ammontano, invece, a 55 le cessazioni dal servizio, ripartite secondo le diverse motivazioni esposte nella sottostante tabella 7.9.

Tabella 7.9

<i>Cessazioni</i>	
Causale	2009
<i>licenziamenti</i>	5
<i>dimissioni</i>	1
<i>decesso</i>	1
<i>mutuo consenso</i>	47
<i>scadenza termine CTD</i>	1
<i>totale</i>	55

La causale del mutuo consenso evidenzia la fuoriuscita di 47 unità per dimissioni volontarie derivanti dalla fruizione di un beneficio economico, secondo logiche aziendali di razionalizzazione delle risorse che, seppur ritenute strategicamente necessarie, già da diversi esercizi impattano sui costi della Società. L'onere sostenuto per i suddetti 47 dimissionari è quantificato dalla Società in € 9,6 mln, anche se il dato espresso in bilancio, che adotta il criterio della competenza economica, riferisce € 11,8 mln, includendo partite da definire nell'esercizio finanziario 2010. Con la successiva tabella 7.10 si riportano il numero delle risoluzioni consensuali ed il relativo costo, complessivo e medio unitario, del triennio 2007/2009.

Tabella 7.10

<i>Risoluzioni consensuali personale dirigente</i>			
	<i>Numero risoluzioni consensuali</i>	<i>Costo incentivi all'esodo</i>	<i>Costo pro/capite</i>
2007	23	7.198.090	312.960,4
2008	17	5.649.500	332.323,5
2009	47	9.600.750	204.271,3

Dalla suesposta tabella si evince come, nel 2009, ad un aumento del numero delle risoluzioni consensuali corrisponda un complessivo aumento del costo per incentivi ed una diminuzione del relativo costo *pro/capite* medio.

7.6.3 Rinnovo CCNL

In data 25 novembre 2009 è stato rinnovato il contratto per i dirigenti di aziende produttrici di beni e servizi applicabile ai dirigenti di Poste italiane spa. Il nuovo contratto, che decorre dal 1 gennaio 2010 ed è in vigore fino al 31 dicembre 2013, aggiorna gli importi retributivi del Trattamento Minimo Complessivo di Garanzia (TMCG) e rimodula interventi in materia assistenziale, previdenziale e di sviluppo delle professionalità e delle opportunità di rioccupazione. Solo alcuni istituti contrattuali hanno avuto decorrenza immediata ed hanno prodotto un maggior costo registrato già nell'esercizio in esame. Infatti, per l'anno 2009 è opportuno segnalare che l'impatto economico si quantifica in complessive 273.853 euro ed attiene, per 211.353 euro alla ripresa della corresponsione degli scatti periodici di anzianità e per 62.500 euro all'iscrizione di Poste italiane spa al FASI GSR⁵⁸. La seguente tabella 7.11 evidenzia la stima dell'onere per il periodo 2009/2013 pari a complessivi € 9,7 mln.

Tabella 7.11

<i>Impatto economico CCNL sul costo del lavoro dirigente anni 2009/2013*</i>					
<i>Istituti</i>	2009	<i>2010</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>
Scatti	211.353	465.000	662.000	916.000	1.113.000
TMCG		10.000	13.000	118.000	360.000
Previdai		343.000	695.000	1.151.000	1.725.000
FASI		144.000	236.000	315.000	315.000
FASI GR	62.500	122.700	183.700	244.700	305.700
totale	273.853	<i>1.084.700</i>	<i>1.789.700</i>	<i>2.744.700</i>	<i>3.818.700</i>

* La tabella evidenzia il maggior onere sul costo del lavoro per l'anno 2009 e la stima, ad invariato organico e retribuzione, dei futuri maggiori oneri relativi agli anni 2010/2013.

E' evidente il peso contabile che graverà sui futuri esercizi 2012 e 2013 per effetto del significativo incremento del numero dei dirigenti con anzianità di servizio

⁵⁸ FASI GSR (Fondo Gestione Separata Sostegno al Reddito) è un sistema di gestione e sostegno al reddito che si propone di erogare ai dirigenti involontariamente disoccupati un trattamento economico di disoccupazione corrisposto dall'INPS. Poiché dal 1 gennaio 2009 è in vigore l'obbligo del versamento di contribuzione per disoccupazione involontaria da parte delle Aziende che applicano il CCNL delle imprese industriali, anche Poste italiane spa partecipa con un contributo pari ad € 100 per ciascun dirigente in servizio.

superiore a sei anni, ai quali andranno a competere le maggiori quote dell'adeguamento retributivo al *TMCG* e di contribuzione al *Previndai*⁵⁹, così come riportato nella successiva tabella 7.12.

Tabella 7.12

Periodo	Trattamento Minimo Complessivo di Garanzia (TMCG)		Previndai (massimale e minimale di contribuzione)	
	fino a 6 anni di anzianità	oltre 6 anni di anzianità	Importo limite	oltre 6 anni di anzianità
	Euro	Euro	Euro	Euro
2010	57.000	72.000	150.000 massimale unico	4.000
2012	61.000	76.000		4.500
2013	63.000	80.000		4.800

Tra le novità gestionali introdotte dal rinnovo del CCNL merita ricordare l'introduzione di tre diversi modelli a cui legare la retribuzione variabile secondo piani di raggiungimento degli obiettivi, l'incremento della contribuzione a favore del Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa ed il nuovo istituto denominato "bilancio delle competenze" che fotografa la capacità professionale del dirigente e, grazie ad un servizio di "collocamento" svolto da società specializzate, ne consente la rioccupazione, nel caso di perdita del posto di lavoro.

7.7 Gestione personale dipendente

7.7.1 Assunzioni e cessazioni

Ammontano a 2.792 i dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato nel corso del 2009, in diminuzione di 4.097 unità, pari al 59,5% rispetto all'esercizio precedente, così come si evince dalla sottostante tabella 7.13.

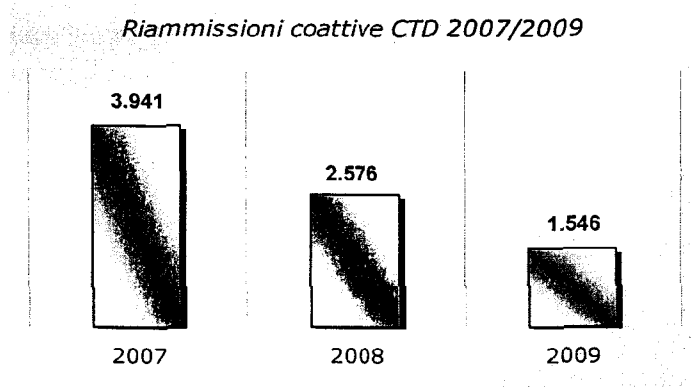
Tabella 7.13

	2008		2009	
	di cui ex CTD		di cui ex CTD	
Area di base				
Area Operativa	6.830	2.576	2.764	1.546
Quadri 2° livello	30		13	
Quadri 1° livello	29		15	
Totale	6.889		2.792	

⁵⁹ Il *Previndai* è il Fondo di Previdenza Complementare a cui accedono i dirigenti industriali. I versamenti a carico dell'impresa e del dirigente sono fissati nella misura minima del 4% della retribuzione globale lorda utile ai fini del TFR con massimale unico di € 150.000. A decorrere dal 1.1.2010 viene introdotto un minimale di contribuzione per la quota a carico dell'impresa applicabile ai dirigenti con anzianità superiore ai sei anni (vedi tab. 7.12). E' facoltà sia del datore di lavoro che del dirigente versare ulteriore contribuzione al Fondo senza limite di massimale.

La quasi totalità delle assunzioni ha trovato collocazione nell'ambito della qualifica funzionale denominata Area Operativa che ha accolto 2.764 persone assegnate al servizio di sportelleria e recapito della corrispondenza. Di queste, 1.546 derivano da riammissioni coattive in servizio disposte dai giudici del lavoro e circa 800 dallo scorrimento della graduatoria degli Accordi 2006 e 2008 in materia di contenzioso CTD. Il drastico calo di nuove nomine verificatosi nell'esercizio di riferimento è riconducibile in parte all'incertezza determinatasi nell'interpretazione del D.L. 78 del 1 luglio 2009⁶⁰ che ha sospeso le assunzioni di personale per tutte le società a rilevante partecipazione pubblica ed al graduale ridimensionamento del fenomeno delle riammissioni in servizio che, seppur lentamente, ha iniziato a registrare i benefici delle manovre correttive operate dalla Società. La seguente figura 7.5 evidenzia, infatti, come le assunzioni giudiziarie dell'ultimo triennio, ammontanti a complessive 8.063 unità, registrino un progressivo indebolimento dei reintegri attuati per legge.

Figura 7.5



Tra le assunzioni a termine spiccano circa 13.000 contratti sottoscritti nell'anno della breve durata di 2/3 mesi cadauno che si sono tradotte in 2.560 unità *FTE* utilizzate nei periodi di maggiore intensità lavorativa (scadenze fiscali, periodi di ferie, festività natalizie, ecc.) per le esigenze specifiche della sportelleria e del recapito postale mentre, con la tipologia del contratto di inserimento lavorativo, sono state effettuate 15 nuove nomine. Ritenuta ormai irrilevante la categoria degli

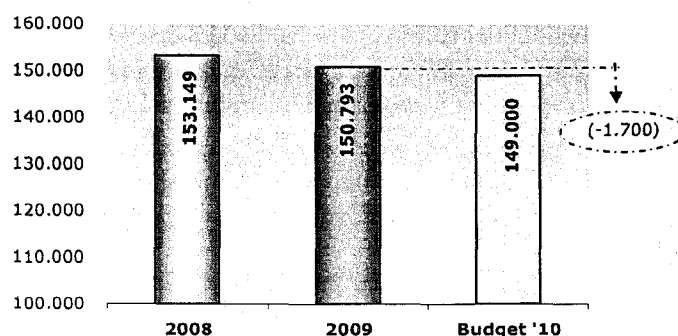
⁶⁰ Il Decreto Legge 1 Luglio 2009, n°78, ("anticrisi") recante "misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica" riguardo i rapporti di lavoro nelle pubbliche amministrazioni ha sollevato incertezze circa la sua applicazione e Poste italiane spa che, nel dubbio, ha sospeso per alcuni mesi le assunzioni di personale. La legge di conversione, n. 102 del 3 agosto 2009, all'art. 19, ha chiarito la non applicabilità della norma nei confronti della Società.

interinali, lavoratori presi "in prestito" da società di somministrazione, che registra solo 9 addetti.

In tema di programmazione del fabbisogno di personale, gli indirizzi strategici aziendali fissati dal Piano triennale 2010/2012 ipotizzano una riduzione dell'organico medio, a fine periodo, di circa 6.000 unità. Nel breve periodo, la previsione di *budget* 2010 conduce verso una maggiore razionalizzazione delle risorse nel comparto postale e una crescita degli automatismi nei processi operativi con conseguente diminuzione dell'organico di circa 1.700 dipendenti, come riportato nella figura 7.6.

Figura 7.6

Evoluzione organico (FTE medi) 2008/2010



Sul versante delle cessazioni dal servizio, il 2009 registra 6.090 risoluzioni del rapporto di lavoro, in significativo aumento rispetto all'esercizio precedente che ne ha evidenziate 3.645. Benché risulti fisiologico in Poste italiane spa che le risoluzioni dal servizio debbano esprimersi, inevitabilmente, in numeri di grandi dimensioni, preme sottolineare in questa sede che 4.780 delle suddette 6.090 cessazioni (circa il 78,5% del totale) fanno riferimento alla tipologia del mutuo consenso, legata, cioè, alla concessione di un beneficio economico purché si presentino dimissioni volontarie.

Tale aspetto evidenzia la stretta correlazione degli esodi incentivati con la criticità gestionale legata al fenomeno del contenzioso che impone la ricerca di spazi dove collocare le riammissioni coattive disposte dai giudici del lavoro e che riflette i suoi effetti negativi sul costo del lavoro 2009, per un onere pari € 169,9 mln (€ 54,7 mln nel 2008).

Tabella 7.14

<i>Risoluzioni per mutuo consenso</i>		
<i>Anni</i>	<i>unità</i>	<i>costo in mln €</i>
2007	3.877	55,7
2008	1.809	54,7
2009	4.827	169,9
<i>Totale</i>	10.513	280,3

Dalla suesposta tabella 7.14 si evince il peso contabile relativo alle risoluzioni per mutuo consenso sopportato nel triennio 2007/2009 in cui le fuoriuscite con incentivi hanno interessato 10.513 unità, tra dirigenti e dipendenti, espresso in complessivi € 280,3 mln.

A ciò aggiungasi l'ulteriore accantonamento, a chiusura di bilancio, pari a € 115 mln nel *Fondo di ristrutturazione*, da utilizzare per favorire l'esodo di almeno tremila lavoratori che risolveranno il proprio rapporto di lavoro entro la fine del 2010.

7.7.2 Provvedimenti disciplinari

Tra le attività connesse al personale aziendale assume rilievo la gestione degli eventi illeciti che accerta l'infedeltà dei dipendenti, quantifica le eventuali perdite economiche e coordina le iniziative dirette alla prevenzione degli eventi stessi. La dinamica dei provvedimenti disciplinari è collegata anche al crescente livello di alfabetizzazione informatica, terreno fertile per la realizzazione di attività disoneste e di truffe telematiche a danno degli utenti.

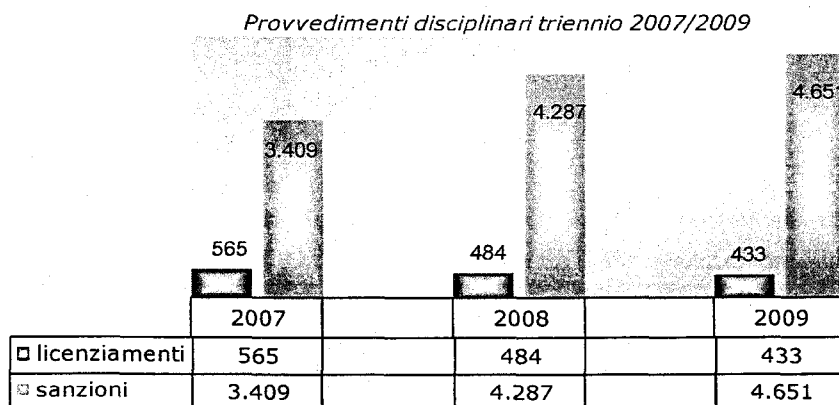
La natura dei provvedimenti disciplinari da luogo a due tipologie di sanzioni: *espulsive* e *conservative*.

Appartengono alla prima categoria 433 *sanzioni* comminate nell'anno che hanno comportato licenziamento dal servizio. Nel 62,3% dei casi esse sono state applicate per *assenza ingiustificata dal servizio* e nel 9,2% per *responsabilità penale*. A seguire la *irregolare negoziazione di titoli* con o senza appropriazione indebita.

Ammontano invece a 4.651 le *sanzioni conservative* per le quali il 33,2% dei casi è stato assorbito dalla causale *assenza a visita fiscale*, in successione l'*inosservanza dei doveri di ufficio* (10,2% dei casi) ed il *comportamento scorretto e negligente* (10% dei casi).

La seguente figura 7.7 mostra il trend del fenomeno nel triennio 2007/2009 dal quale è possibile rilevare la riduzione dell'applicazione di *sanzioni espulsive* e l'incremento di quelle *conservative*.

Figura 7.7



In termini giudiziari, nel corso dell'anno 2009, la Società ha avviato 404 procedure di recupero crediti nei confronti di quei dipendenti verso i quali è stata accertata una responsabilità patrimoniale, a prescindere dall'adozione di provvedimenti disciplinari, ed ha introitato circa 870.000 euro, relativi alla definizione di 161 procedimenti. Complessivamente, delle 809 azioni di recupero crediti aperte nel triennio 2007/2009, ne hanno trovato definizione soltanto 287 (35,5% del totale) per un totale di 1,3 milioni di euro.

7.7.3 Malattie

Con riferimento alle assenze per malattia, prosegue anche nel 2009 il trend positivo del fenomeno già registrato negli ultimi esercizi; si attesta a 11,5 giorni di assenza *pro/capite* il totale delle giornate di lavoro mediamente perse nell'anno, consentendo il recupero di una giornata lavorativa rispetto al 2008 (che evidenziava 12,5 giorni di assenza). Sono 82.247 i lavoratori ammalatisi nell'anno in esame che hanno causato la perdita di circa 6.400 posizioni lavorative occupate a tempo pieno, contro le 88.519 unità dell'esercizio precedente. Anche in termini economici, è possibile registrare una diminuzione dell'onere a carico della Società che quantifica in circa 230 milioni di euro il *costo improduttivo teorico* derivante dal fenomeno in esame, in calo di circa il 5% rispetto ai 242 milioni di euro stimati per il 2008. Nella tabella che segue è riepilogato l'andamento delle assenze per malattia verificatesi nell'ultimo triennio.

Tabella 7.15

Assenze per malattia triennio 2007/2009

	2007	2008	2009
Dipendenti assenti per malattia	92.580	88.519	82.247
Giornate malattia (media pro-capite annua)	13,8	12,5	11,5
posizioni lavorative perse nell'anno	7.600	6.900	6.400
"Costo improduttivo teorico annuo" (€/mln)	~ 262,0	~ 242,0	~ 230,0
tasso di assenteismo per malattia*	4,4%	4,0%	3,7%

*la stima viene effettuata su 312 giorni lavorativi (6 giorni per 52 settimane)

Relativamente alle misure adottate dalla Società per contrastare ulteriormente il fenomeno delle assenze per malattia, è risultato efficace anche per il 2009 proseguire con l'adozione di criteri e meccanismi di incremento e/o di penalizzazione del salario variabile in ragione dell'assiduità sul posto di lavoro. Ugualmente efficace si è dimostrata la notevole sensibilizzazione al contenimento del fenomeno diffusa a livello territoriale ormai da diversi esercizi. Detta politica ha consentito un progressivo abbattimento del tasso di assenteismo che si attesta al 3,7%, ritenuto dalla Società in avvicinamento a quello rilevato nelle aziende private.

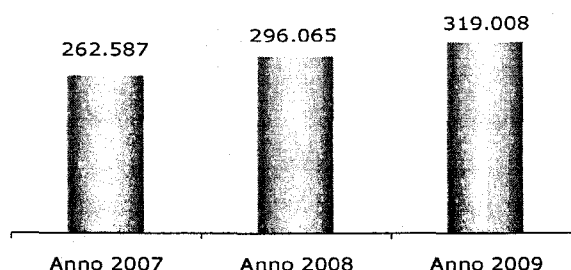
7.8 Aggiornamento e sviluppo professionale delle risorse umane

In coerenza con l'iter gestionale consolidato ormai da diversi esercizi, anche per il 2009 Poste italiane spa ha proseguito l'attività di aggiornamento e di sviluppo delle professionalità presenti in Azienda, con il precipuo intento di sostenere e promuovere un costante adeguamento della Società agli scenari commerciali del business moderno.

La seguente figura 7.8 evidenzia l'evoluzione del volume delle attività formative realizzate nel triennio 2007/2009 attestando a 319.008 giornate/uomo i corsi di istruzione erogati nell'esercizio in esame.

Figura 7.8

Corsi Aula/E-learning 2007/2009 (gg/uomo)



Delle 319.008 giornate/uomo fornite nel 2009, 197.667 hanno riguardato attività svolte in aula e 121.341 in *e-learning* (per via telematica) ed hanno avuto ad oggetto il miglioramento dell'efficacia dell'azione commerciale, lo sviluppo della multimedialità e la diffusione degli obblighi normativi. La formazione volta ad ampliare le competenze tecnologiche ha coinvolto non solo gli specialisti del settore, ma anche segmenti sempre più ampi della popolazione aziendale, in quanto l'evoluzione stessa del business è sempre più correlata allo sviluppo dei servizi e delle infrastrutture informatiche. In tale ottica sono proseguiti i programmi di specializzazione avviati nei precedenti esercizi sui temi del monitoraggio della qualità dei servizi offerti.

Lo strumento dell'*e-learning* ha riguardato per il 41% dei casi attività di aggiornamento e di adeguamento agli obblighi normativi, per il 32% la presentazione di nuovi prodotti e servizi per gli utenti e per il 13% l'offerta di PosteMobile. Tali percorsi hanno coinvolto 112mila dipendenti (circa il 91% del personale impiegato negli Uffici Postali) per un totale di quasi 756mila iscrizioni con una media di 7 corsi a persona. Circa 55mila dipendenti hanno seguito aggiornamenti al programma pluriennale di adeguamento alla normativa MIFID (*Market in Financial Instrument Directive*). Poste italiane spa ha utilizzato con successo lo strumento dell'*e-learning* anche nella specifica formazione di 12 mila portalettere incaricati del servizio di notifica atti giudiziari.

Nel corso del 2009 è stato ampliato lo spazio destinato alla formazione di quei dipendenti posti a contatto con il pubblico, addetti non solo alla sportelleria ma anche al recapito ed ai *call center*, intesi quali primi interlocutori ed anello di congiunzione tra la Società e la clientela ed ai quali viene sempre più affidata anche l'attività di promozione e propaganda dei prodotti offerti, siano essi postali, finanziari o interessanti l'area commerciale. Sono, infatti, dette categorie di personale i primi responsabili dell'impatto relazionale con il cliente.

Particolare attenzione è stata inoltre prestata all'antiriciclaggio, nonché al tema del controllo e segnalazione delle operazioni potenzialmente sospette, cui sono stati dedicati due specifici corsi.

Anche l'andamento dei costi, indicato nella seguente tabella 7.16 evidenzia un sensibile risparmio economico, reso concreto soprattutto dal maggior ricorso a docenze interne ed allo strumento dell'*e-learning* che hanno consentito, per l'esercizio in esame, un abbattimento dei costi pari al 28,4%.

Tabella 7.16

Costi di Formazione 2007/2009

	Dirigenti	Dipendenti	Spese accessorie	Totale
2007	1.302.858	7.333.416	1.032.382	9.668.656
2008	434.102	4.769.595	652.485	5.856.182
2009	118.578	3.720.463	356.015	4.195.056
Δ% 09/08				-28,4%

I futuri impegni formativi contemplano la necessità di integrare ed ampliare le conoscenze delle procedure interne e rafforzare la formazione specialistica con riferimento ad ambiti oggetto di specifiche discipline di settore quali l'investimento, l'antiriciclaggio, la trasparenza al fine di consolidare la conoscenza degli adempimenti previsti e la consapevolezza dei riflessi in termini di rischio normativo e di vigilanza per la Società.

In conclusione, va riferito anche dell'utilizzo delle fonti di finanziamento disponibili per la riconversione e riqualificazione professionale, provenienti dal Fondo di Solidarietà. Nel corso del 2009 sono stati 14 i progetti formativi, erogati a 54mila risorse impiegate in strutture di business e corporate, prefigurati secondo la metodologia necessaria per l'utilizzo dei finanziamenti suddetti.

8. TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE

8.1 Analisi strategie economico-gestionali

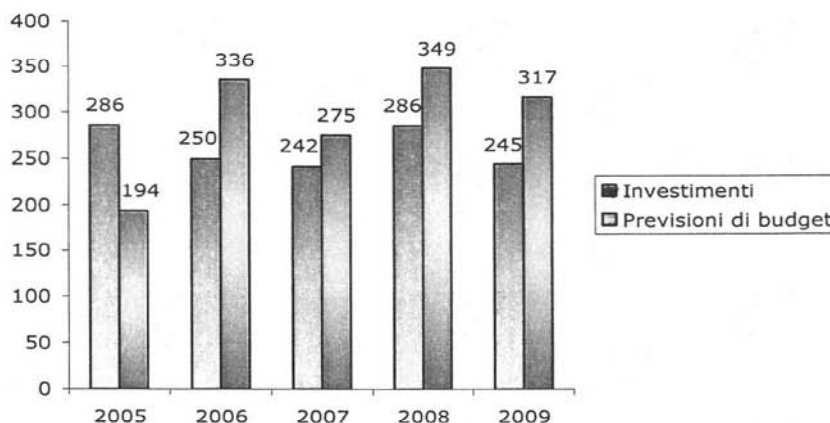
Nella strategia di Poste italiane spa, tendente a connotarsi quale azienda di servizi ad alto valore aggiunto, le attività in ambito ICT (*Information & Communication Technology*) continuano a ricoprire un ruolo fondamentale sia per l'espansione dei servizi innovativi orientati all'incremento dei ricavi e sia per l'efficientamento dei processi aziendali.

Il potenziamento dell'infrastruttura tecnologica rappresenta l'elemento fondamentale per il sostegno dell'offerta diversificata di prodotti e servizi: in questa ottica la Società nel 2009 ha proseguito lo sviluppo di una infrastruttura ICT modulare ed integrata in grado di rispondere alle esigenze del cliente attraverso un portafoglio d'offerta innovativo e personalizzato.

Gli investimenti effettuati nel corso del 2009 da Poste italiane spa nell'area ICT, pari a 245 mln/€ (Figura 8.1), corrispondono al 54% del valore complessivo degli investimenti industriali e risultano inferiori per 72 mln/€ rispetto alle previsioni di budget.

Figura 8.1

Investimenti area "Informatizzazione e Reti TLC" (€/mln)

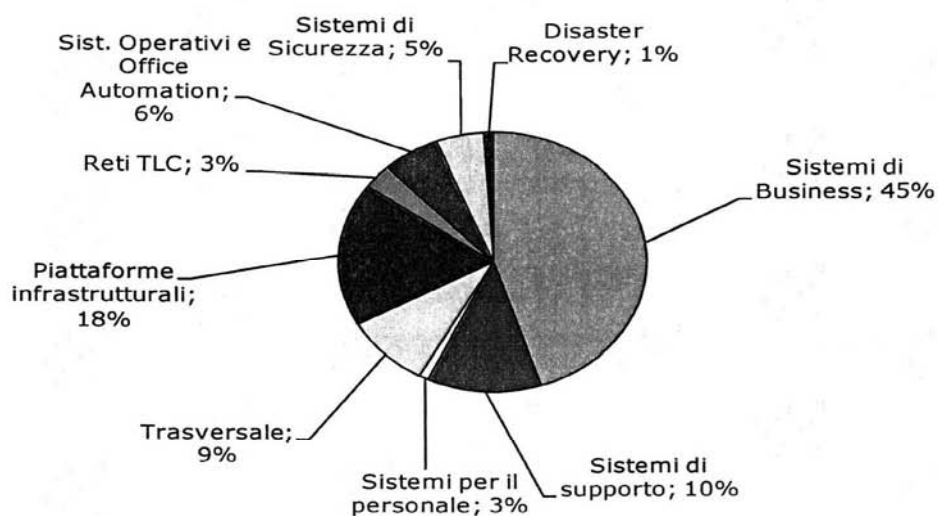


La flessione registrata nell'andamento degli investimenti rispetto al precedente esercizio è riconducibile, secondo quanto riferito dall'Azienda, all'adozione di una politica "prudenziale", alle complessità nella realizzazione di progetti ed allungamenti dei loro tempi di realizzazione, al rispetto delle procedure e delle normative cui è vincolata la Società nelle diverse fasi necessarie alla concretizzazione degli investimenti stessi.

Dall'analisi della ripartizione degli investimenti per tipologia di piattaforma (Figura 8.2), si conferma anche per il 2009 una forte concentrazione degli investimenti, coerentemente con gli indirizzi strategici, sui sistemi che hanno un impatto diretto sul business o di supporto ad esso (55%).

Figura 8.2

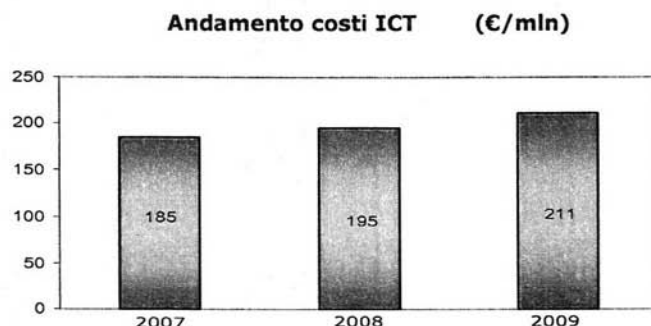
Ripartizione investimenti ICT 2009 per tipologia di piattaforma (% su totale)



Si precisa che gli investimenti ICT risultano essere a carico delle singole funzioni aziendali mentre i costi operativi sono interamente sostenuti dalla funzione "Tecnologia dell'Informazione".

Per il 2009 si evidenzia un incremento dei costi operativi che sono passati da 195 mln/€ del 2008 a 211 mln/€ del 2009.

Figura 8.3



Essendo l'ottimizzazione dei costi strettamente correlata alla strategia degli investimenti, è evidente la necessità per l'Azienda di porre attenzione al loro

contenimento e alla focalizzazione degli investimenti in particolare nei settori informatici e tecnologici, che, migliorando la produttività e favorendo l'innovazione, svolgono un ruolo significativo nell'incremento della competitività.

8.2 Gestione della sicurezza

Nel 2009 Poste italiane spa ha continuato ad affrontare con grande attenzione la tematica della sicurezza informatica con l'obiettivo di realizzare soluzioni di sicurezza organizzativa, procedurale e tecnologica, idonee a garantire l'integrità, la riservatezza e la disponibilità delle risorse ICT rispetto a prevedibili "attacchi" esterni e attività non autorizzate da parte di dipendenti interni.

Nell'ottica di una minimizzazione dei rischi la Società ha portato avanti un cambiamento generale del modello di gestione della sicurezza orientandosi verso una gestione integrata, tale da consentire l'interazione e il coordinamento delle varie strutture e la capitalizzazione delle risorse disponibili.

Rientra in questo quadro la realizzazione della *Security Room* pensata come luogo fisico che ospita il presidio centralizzato della sicurezza aziendale, fisica, logica e del lavoro. La *Security Room*, unitamente al centro Operativo di Sicurezza di TI di Torino, opera centralizzando la gestione e il monitoraggio degli allarmi e organizzando gli interventi operativi per la prevenzione e la risoluzione degli attacchi.

Poste italiane spa ha proseguito nel 2009 il programma di interventi coordinati al fine di disporre di protezioni difensive classificabili come "Best in Class" per tutte le risorse ICT in grado cioè di rilevare, riconoscere ed eliminare le minacce prima che possano provocare danni.

In questo contesto va tuttavia segnalato che il giorno 10 ottobre 2009, a seguito di un attacco informatico, sono state compromesse alcune pagine informative del sito internet di Poste italiane spa e sono state sostituite con una pagina modificata in cui appariva un messaggio scritto da parte di coloro (cd. hacker) che hanno violato il sito e rivendicato questa iniziativa.

In tempi brevi Poste italiane spa è riuscita a bloccare l'attacco mediante interruzione della pagina internet compromessa senza che vi fossero conseguenze oltre il rischio di un danno d'immagine, soprattutto nell'attuale fase in cui Poste italiane spa sta acquisendo una particolare visibilità a livello nazionale e internazionale sul tema della Cyber security⁶¹.

⁶¹ Poste italiane spa, con l'obiettivo di migliorare la protezione e di supportare lo sviluppo di innovativi servizi digitali, sta lavorando all'avviamento di un Centro di Eccellenza Internazionale sulla Cyber

I successivi approfondimenti svolti dalla Società sulle vulnerabilità della sicurezza informatica che hanno reso possibile la violazione del sito hanno evidenziato debolezze nel sistema di controllo interno dei processi nella Società incaricata nella gestione dei servizi on-line, in particolare per aspetti di presidio a livello di Gruppo e per l'interpretazione dei ruoli tra le diverse funzioni aziendali, facendo emergere l'esigenza di un migliore coordinamento a livello di organizzazione interna di Poste italiane spa e di interrelazione tra la Capogruppo e le diverse Società del Gruppo. Inoltre l'audit ha evidenziato situazioni critiche quali, l'assenza di un monitoraggio da parte della Società sugli aspetti di sicurezza gestiti da Postecom, il mancato rinnovo del contratto tra Poste italiane Spa e Postecom - peraltro non contenente livelli di servizio per la sicurezza -, la non adeguata disponibilità quali-quantitativa in Postecom di risorse umane per l'analisi degli allarmi e la risoluzione degli incidenti informatici, ecc.

A fronte della situazione evidenziata è stato richiesto un rafforzamento del presidio funzionale da parte di Tecnologie dell'Informazione tenendo conto che la sicurezza dei servizi deve essere garantita in modo integrato a prescindere dal canale (nel caso specifico l'on-line) e dell'eventuale presenza di fornitori o società del Gruppo.

L'evidenziarsi dell'esigenza di una "disintermediazione" del processo di gestione della sicurezza informatica ha messo in luce la necessità di perfezionare alcuni adeguamenti organizzativi atti ad abilitare una responsabilizzazione più pregnante delle funzioni maggiormente coinvolte nei processi realizzativi e di erogazione.

E' stato conseguentemente definito e formalizzato il nuovo modello di governante di sicurezza al fine di garantire il processo di *incident management* di gruppo.

8.3 Evoluzione progettuale

Nel 2009 è proseguito il piano di evoluzione e adeguamento delle risorse ICT alle esigenze del business varato nel 2004. Nonostante lo spostamento del focus strategico sul livello applicativo, la Società ha proseguito le attività di consolidamento e miglioramento sul livello infrastrutturale secondo una strategia di "miglioramento continuo".

Di seguito viene riportata una sintesi relativa allo stato di evoluzione di alcuni progetti nell'ambito del Piano ICT Plus con i principali risultati conseguiti.

Rete TLC

Il progetto rete TLC ha lo scopo di ottimizzare l'attuale modello di gestione della rete di telecomunicazione di Poste italiane spa rafforzando il posizionamento della Società sul mercato italiano delle telecomunicazioni.

Poste italiane spa, divenuta proprietaria, allo scadere dei contratti in essere con Telecom Italia e Fastweb degli apparati di rete VoIP e dei relativi sistemi di gestione, ha intrapreso un progetto di concentrazione in Poste Mobile del ramo d'azienda "Rete TLC". Il completamento dell'operazione, che si sostanzierà in un aumento di capitale di Poste Mobile, è previsto entro marzo 2011.

Il ramo d'azienda oggetto del trasferimento è costituito essenzialmente da circa 120.000 apparati di rete, contratti passivi per la gestione degli apparati e personale per un totale di circa 100 unità.

I miglioramenti previsti da tale manovra consentiranno a Poste italiane spa di far emergere benefici in termini organizzativi e di efficienza dei processi nonché l'ottimizzazione di costi operativi in parte ridotti dall'internalizzazione delle piattaforme VoIP.

Customer Relationship Management (CRM)

Il CRM è il sistema di gestione cliente, trasversale alle linee di business che permette di gestire e relazionarsi con il cliente utilizzando regole di condivisione del patrimonio informativo aziendale tra tutte le strutture di business. Nel corso del 2009 il programma CRM è stato chiamato a supportare attraverso lo sviluppo di nuove funzionalità operazionali ed analitiche l'evoluzione dell'offerta commerciale di Poste italiane spa e dei processi di marketing, prevendita e vendita su tutta la clientela. Nell'anno di riferimento è stata completata l'attività per estendere la gestione del CRM anche a tutta la clientela *retail*.

Enterprise Datawarehouse (EDWH)

Nel 2009 sono continuate le attività di rafforzamento dell'infrastruttura di Enterprise Datawarehouse (archivio aziendale) che abilita la condivisione del patrimonio informativo aziendale supportando le funzionalità del CRM. La Società ha ritenuto tali attività necessarie per soddisfare l'esigenza strategica di continuare ad integrare processi ed informazioni favorendo una visione unica dei business aziendali.

L'infrastruttura di EDWH è stata potenziata per meglio supportare l'incremento del perimetro delle informazioni trattate, la crescita costante della richiesta di nuovi