

Tabella 7.8

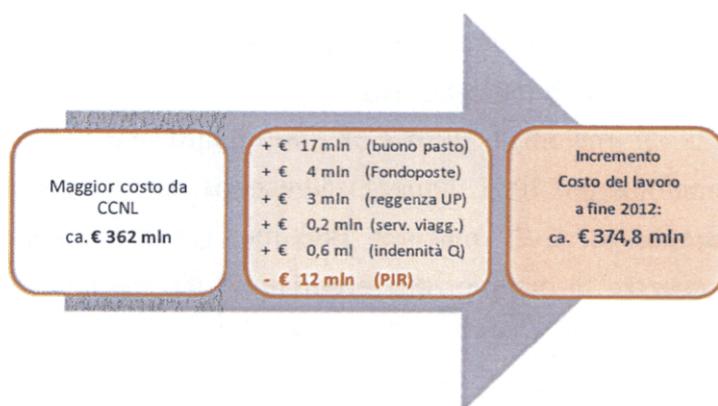
Impatto economico CCNL sul costo del lavoro anni 2010/2012

	Retribuzione	Contributi	TFR	Accessorie	Totale
Anno 2010	37	10			47
Anno 2011	56	15	3	5	79
Anno 2012	165	43	12	16	236
totale	258	68	15	21	362

importi espressi in €/mln

A ciò aggiungasi l'impatto economico che la nuova disciplina contrattuale produrrà sulle singole voci retributive a fine 2012 e che inciderà sul costo del personale per complessive € 374,8 mln circa.

Figura 7.6



Un risparmio annuo di circa € 12 mln proviene dalla nuova disciplina contrattuale sul Permesso Individuale Retribuito (PIR) che elimina il pagamento di due giornate di ferie, quando non godute, e ne consente, a pena di decadenza, la sola fruizione.

Anche l'assorbimento dell'assegno individuale nell'indennità di funzione, previsto per il personale quadro in servizio dal 2003, che incide nel 2012 per € 0,6 mln, è destinato a ridursi progressivamente nel corso degli anni.

Relativamente al Premio di Risultato⁶⁸, la determinazione delle quote è affidata alla contrattazione di secondo livello, come definita da specifiche intese con le OO.SS. su base nazionale e regionale, a seconda del raggiungimento dei risultati prefissati.

Parte normativa

In ambito normativo, le maggiori innovazioni sono state apportate sul versante della flessibilità, interessante sia le modalità che gli orari del rapporto di lavoro. Nell'ottica di contenimento del ricorso al personale CTD, è stato reso operativo un conto ore individuale per gli addetti allo sportello, una sorta di "banca delle ore",

⁶⁸ Elemento accessorio della retribuzione strettamente connesso alle politiche meritocratiche ed a specifici programmi di incentivazione commerciale e di raggiungimento di obiettivi aziendali.

nel quale confluiscono le ore eccedenti l'orario d'obbligo, soggette a recupero in forme e modi specifici ed è stata introdotta la "clausola elastica" che consente, su base volontaria, al personale assunto part-time a tempo indeterminato, di svolgere ulteriori prestazioni in Azienda, nei periodi di non lavoro, anche in sedi diverse dalla principale. Innovata anche la disciplina sull'apprendistato, attraverso la formazione resa interamente dalla Società, ed ampliato il comparto delle tutele familiari, di salute, sicurezza e prevenzione.

7.6.2 Assunzioni e cessazioni

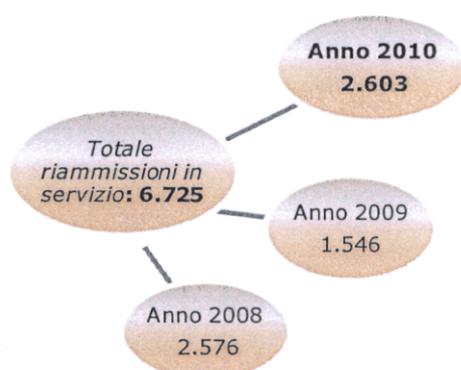
L'esercizio 2010 ha fatto registrare un considerevole incremento nelle assunzioni di personale a tempo indeterminato. Sono 4.538 le unità, espresse in FTE, inserite nell'organico stabile della Società. La sotto riportata tabella 7.9 ne evidenzia la ripartizione secondo le relative qualifiche funzionali e mostra il confronto con l'esercizio 2009.

Tabella 7.9

<i>ASSUNZIONI PERSONALE DIPENDENTE</i>		
	2009	2010
Area di base		
Area Operativa	2.764 (di cui 1.546 ex CTD)	4.489 (di cui 2.603 ex CTD)
Quadri 2° livello	13	19
Quadri 1° livello	15	30
Totale	2.792	4.538

Sono 2.682 unità, pari a 2.603 posizioni *FTE*, le riammissioni in servizio degli ex CTD, derivanti da sentenze giudiziarie sfavorevoli per la Società, in crescita rispetto al 2009 (+1.057 *FTE*) poiché ancora non condizionate dalle misure legislative adottate al riguardo (vedi par. 7.4), che produrranno effetti positivi nei prossimi bilanci aziendali.

Figura 7.7



La figura a lato evidenzia i reintegri operati dai giudici del lavoro nel triennio 2008/2010 che si attestano a 6.725 unità. Altre 1.000 assunzioni *FTE* (2.000 unità part-time al 50%) derivano dallo scorrimento delle graduatorie costituite secondo le modalità fissate dalle intese sindacali ed ulteriori 600 ingressi sono collegati

all'attuazione di strategie aziendali volte al ripristino del turn over naturale.

Riguardo al ricorso al personale flessibile, si segnala l'utilizzo di 2.081 unità *FTE*⁶⁹ come CTD, corrispondenti alla stipula di 10.979 contratti a termine (12.808 nel 2009), della durata di due/tre mesi cadauno. Quasi ininfluenti le restanti categorie di personale che contano, unitamente agli interinali, complessivi 34 *FTE*.

In ordine alle interruzioni del rapporto di lavoro, il 2010 registra un considerevole numero di cessati, sono infatti 7.562 i dipendenti fuoriusciti dalla Società (compresi 71 dirigenti). La quasi totalità delle cessazioni è da ricondursi, per 84% dei casi (pari a 6.336 risorse), all'applicazione di misure incentivanti previste nel Piano industriale della Società e dirette al personale prossimo alla pensione. Infatti, con la formula dell'incentivo all'esodo sono cessate 4.783 lavoratori ed altri 1.553 hanno rassegnato volontariamente le dimissioni sulla base di politiche di razionalizzazione dell'organico che contemplano assunzioni part-time al 50%. Il costo complessivo è stato pari a € 156,7 mln ed è stato utilizzato per intero, altresì, l'accantonamento disposto nel precedente bilancio al *Fondo di ristrutturazione* (€ 115 mln).

Ulteriori stanziamenti sul *Fondo oneri di solidarietà*, pari a € 58,7 mln, susseguenti all'ultimo Accordo di conciliazione sull'argomento CTD, consentiranno la copertura economica delle prossime fuoriuscite fino al primo semestre 2015.

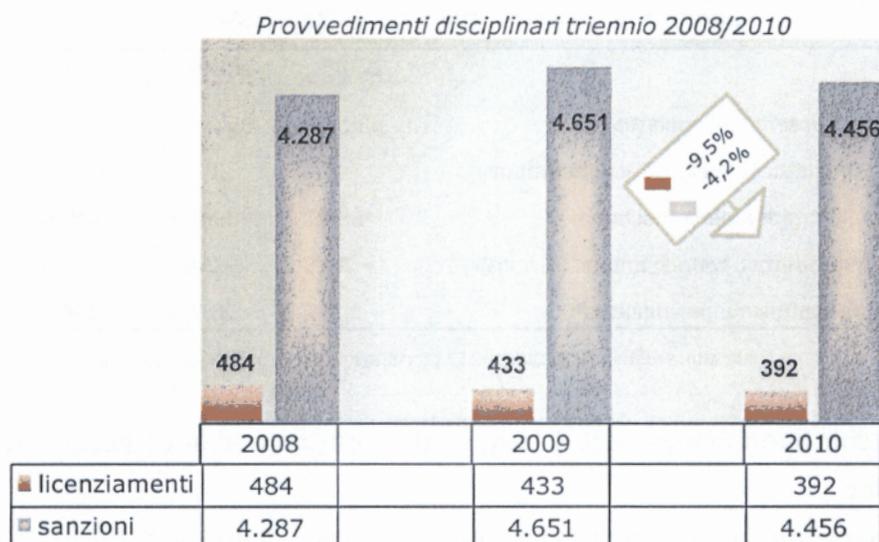
7.6.3 Provvedimenti disciplinari

Numerose sono state, nel 2010, le attività illecite e fraudolente accertate a carico dei dipendenti aziendali che hanno dato luogo all'adozione di 4.456 provvedimenti disciplinari e 392 licenziamenti, dei quali oltre il 93% senza preavviso.

Rispetto all'esercizio precedente, il fenomeno presenta un lieve miglioramento, con riguardo alla diminuzione di entrambe le tipologie di intervento, come è evidenziato nella seguente figura 7.8, che riporta l'andamento del triennio 2008/2010.

⁶⁹ L'utilizzo di tali risorse tiene conto dell'art. 2 co. 1/bis del D.L.vo 368/01 che dispone, tra l'altro, che i contratti a termine debbano rappresentare una percentuale non superiore al 15% dell'organico aziendale riferito al 1° gennaio dell'anno cui le assunzioni si riferiscono.

Figura 7.8



Nell'analisi delle principali infrazioni conservative, quelle cioè che contengono solo l'applicazione di pene disciplinari, l'assenza a visita fiscale rimane, anche per il 2010, la tipologia maggiormente rappresentativa, evidenziando, infatti, da sola, circa il 25% del fenomeno. Le altre sono riconducibili a *disservizi in tema di recapito, comportamento scorretto e negligenze e irregolarità* nelle operazioni di sportelleria. Nell'ambito, invece, delle sanzioni espulsive *in tronco* si rileva che la causale più ricorrente è quella dell'*assenza ingiustificata dal servizio*, in special modo tra la categoria dei CTD che, nel corso dell'anno, ha registrato il licenziamento di 200 unità, espresse in FTE. Nel corso del 2010 sono state avviate 520 procedure di recupero crediti e ne sono state definite 192 per un totale recuperato di circa € 1,2 mln.

7.6.4 Malattie

Migliora anche nel 2010 il fenomeno dell'assenteismo per causa di malattia che sembra ormai aver assunto un andamento fisiologico. La media annua *pro/capite* si attesta a 10,6 giorni di assenza e fa registrare una diminuzione del fenomeno pari al recupero di circa una giornata di lavoro rispetto all'esercizio precedente (11,52 giorni/anno). I dipendenti ammalatisi nell'anno in esame sono stati 74.094, contro gli 82.247 del 2009 ed hanno, complessivamente, vanificato 5.850 giornate di lavoro che la Società quantifica, come *costo improduttivo teorico*, in circa 211 milioni di euro, in calo di circa l'8%. Anche il relativo tasso di assenteismo scende dal 3,7 al 3,4%. La seguente tabella 7.10 evidenzia il trend di miglioramento del fenomeno nell'ultimo triennio.

Tabella 7.10

Assenze per malattia triennio 2008/2010

	2008	2009	2010
Dipendenti assenti per malattia	88.519	82.247	74.094
Giornate malattia (media pro-capite annua)	12,5	11,5	10,6
Posizioni lavorative perse nell'anno	6.900	6.400	5.850
"Costo improduttivo teorico annuo" (€/mln)	~ 242,0	~ 230,0	~ 211,0
Tasso di assenteismo per malattia*	4,0%	3,7%	3,4%

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

Tra le misure che hanno consentito il raggiungimento dei suddetti positivi risultati meritano cenno:

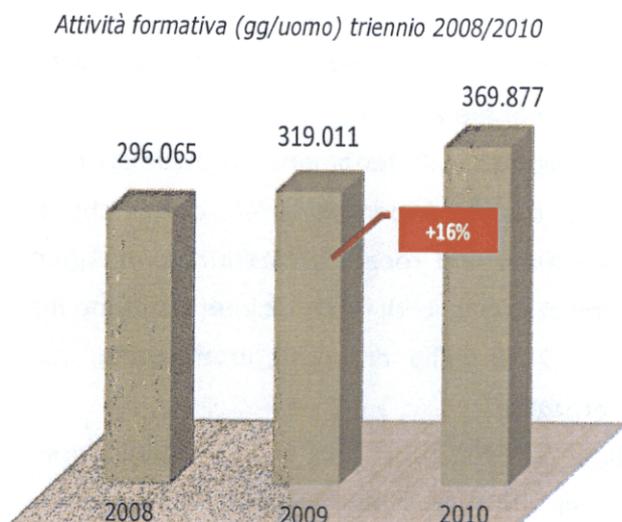
- la decurtazione del premio di produttività sulla base delle giornate di assenza effettuate;
- l'inserimento, tra gli obiettivi da raggiungere nell'MBO dei dirigenti, di una politica gestionale volta al contenimento del fenomeno;
- la novità gestionale introdotta nel 2010 in ambito di scorrimento di graduatorie per mobilità volontaria nazionale, che ha considerato *fattore abilitante* la soglia massima di assenze effettuate e *fattore premiante* la costanza della presenza in servizio.

Infine, in attuazione del piano di sorveglianza sanitaria sulle misure di tutela della salute e dell'integrità psico-fisica dei lavoratori esposti a specifici rischi (movimentazione manuale carichi, uso di video terminale, lavoro notturno, ecc.), sono stati effettuati, su tutto il territorio nazionale, circa 27.000 visite mediche, oltre ad accertamenti medico-sanitari specialistici attinenti a precisi protocolli sanitari finalizzati, tra l'altro, anche alla verifica di assenza di condizioni di alcol dipendenza e di assunzione di sostanze psicotrope e stupefacenti.

7.7 Aggiornamento e sviluppo professionale delle risorse umane

I percorsi di aggiornamento e sviluppo del personale aziendale hanno comportato, nel corso del 2010, la realizzazione di un volume di attività formative per 2,6 milioni di ore, pari a 369.877 giornate/uomo equivalenti ad una media di 2,5 giornate per dipendente. Complessivamente, l'attività formativa ha registrato 931 mila partecipazioni offerte a 126 mila dipendenti. La figura 7.9 evidenzia il trend di crescita registrato nel triennio 2008/2010 (+16% rispetto al 2009), significativo di quanto il tema della formazione costituisca uno degli aspetti centrali della gestione delle risorse umane della Società.

Figura 7.9



L'89% dell'intero programma di formazione del 2010 ha interessato l'acquisizione e l'aggiornamento delle competenze tecnico-professionali dei diversi "mestieri" aziendali erogato, in prevalenza, da docenti interni; il restante 11% ha riguardato piani di formazione orientati verso percorsi specialistici e capacità richieste dal ruolo, svolti, per lo più, in via telematica da società esterne. Nello specifico,

particolare attenzione è stata riservata al miglioramento ed all'innovazione delle iniziative di business ed all'adeguamento delle procedure in base alle numerose fonti normative. Importante è risultata la campagna di sensibilizzazione sul tema dell'antiriciclaggio, che ha visto 41.307 iscrizioni nei tre percorsi formativi sulla segnalazione delle operazioni sospette e gestione dei controlli *on line* sul tema antiterrorismo. L'iniziativa ha coinvolto prevalentemente il personale di sportello, in considerazione del crescente numero di operazioni sospette (1.302 nel 2009 contro i 262 del 2005) e del fatto che i rischi di riciclaggio sono legati prevalentemente alle operazioni occasionali ed alla numerosità degli uffici postali presenti sul territorio nazionale. Le nuove tecnologie informatiche, oggetto dei suddetti percorsi formativi, consentono, infatti, di attribuire un punteggio di *rischio riciclaggio* a ciascun utente che viene diffuso sull'intera piattaforma gestionale degli uffici postali e giungono a *controlli on line bloccanti* in caso di coincidenza dati al 100% (c.d. gestione dell'Anagrafe Negativa)⁷⁰. In tale ambito, il percorso denominato "*Banconote sospette di falsità*" ha coinvolto ulteriori 3.700 risorse mentre altri 7.500 dipendenti hanno appreso nozioni per l'utilizzo di strumenti digitali sulla sicurezza informatica.

⁷⁰ La gestione dell'Anagrafe Negativa consiste nell'accesso a liste *on-line* presenti in ambito europeo ed aggiornate quotidianamente che contengono i dati di persone riconducibili ad eventi terroristici e raggiunte da sanzioni. Nel caso in cui l'esito di un controllo di primo livello risulti positivo, si procede ad un "arricchimento informatico" mediante la raccolta di informazioni aggiuntive rese disponibili da fonti alternative presenti sul "World Check" ed in altri *data base* che pongono in relazione i nominativi dei soggetti collegati al finanziamento del terrorismo internazionale con i nominativi dei clienti sospetti. I dati presenti sul "World Check" si fondano su informazioni rese dalle Autorità competenti a livello internazionale e vengono integrate da ulteriori fonti di informazione (articoli di stampa, notizie sul web, ecc.). Sulla base delle informazioni raccolte e dei controlli svolti, in caso di corrispondenza degli elementi emersi, se ne dà comunicazione alle Autorità competenti.

Degna di nota è l'attività di controllo che la Società esercita sulla mancata partecipazione ai corsi in parola esplicitata mediante una tracciatura della formazione erogata che, in considerazione della delicatezza della materia, apre alla possibilità di recuperare le lezioni perse e, nei casi più gravi, avvia anche provvedimenti disciplinari nei confronti del personale assente.

Particolare attenzione è stata prestata all'ambito del fenomeno infortunistico e, nello specifico, ai casi di infortunio aventi durata superiore a 40 giorni che si realizzano nelle aree della lavorazione postale e del recapito, ritenute a maggior rischio infortuni. Una campagna di sensibilizzazione e di prevenzione incidenti ha coinvolto circa 9.135 portalettere, pari al 21% della categoria interessata, per complessive n. 28.713 ore di formazione erogate.

In crescita la modalità di formazione in aula (+35%) ed in calo, invece, quella in *e-learning* (-15%). Sono stati 13 i percorsi didattici svolti secondo quest'ultima tipologia ed hanno coinvolto 123 mila dipendenti per un totale di 541 mila iscrizioni e una media di 4 corsi a persona. Per la sola formazione necessaria per il passaggio al regime di consulenza, in ottemperanza alla normativa MiFID, sono stati avviati 4 specifici corsi *on line*, per un totale di oltre 75 mila iscrizioni. Complessivamente sono state fornite *on line* circa 730 mila ore di formazione, pari al 27,5% del totale dell'attività di formazione.

Il costo sostenuto nell'esercizio di riferimento si è attestato a circa € 4,3 mln in aumento dell'1,6% rispetto all'esercizio precedente, come riportato nella seguente tabella 7.11.

Tabella 7.11

Costi di Formazione 2008/2010				
	Dirigenti	Dipendenti	Spese accessorie	Totale
2008	434.102	4.769.595	652.485	5.856.182
2009	118.578	3.720.463	356.015	4.195.056
2010	246.924	3.980.974	32.300	4.260.198
Δ%10/09				1,6%

Circa le opportunità derivanti dall'accesso alle fonti di finanziamento esterne, si segnala un recupero pari a € 8,5 mln proveniente dal Fondo di Solidarietà, al quale la Società ha presentato istanze di finanziamento per oltre € 12,1 mln. Altri 990 mila euro sono stati riconosciuti da Fondimpresa e circa 25 mila euro dal Fondo Sociale Europeo, a cui è stata avanzata richiesta per ulteriori 350 mila euro.

8. TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE

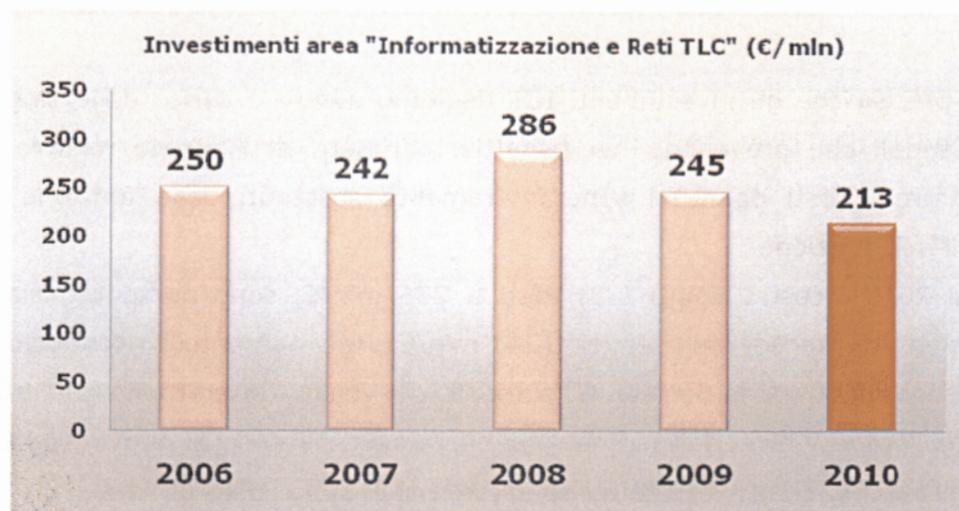
8.1 Andamento investimenti in ambito ICT

Poste italiane spa ha proseguito nel 2010, attraverso la funzione aziendale "Tecnologie dell'Informazione (TI)", il percorso previsto dal piano di evoluzione e adeguamento delle risorse ICT (*Information & Communication Technology*) alle esigenze del business varato nel 2004 (Piano ICT Plus).

Le attività condotte in ambito ICT sono state orientate al sostegno e all'evoluzione dell'offerta dei servizi postali, logistici e finanziari, nonché al supporto dei servizi di comunicazione elettronica e di telecomunicazione.

Gli investimenti realizzati nel corso del 2010 (Figura 8.1) da Poste italiane spa nell'area ICT sono stati di circa 213 mln/€ corrispondenti al 56% del valore complessivo degli investimenti industriali, con uno scostamento di 158 mln/€ rispetto alle previsioni di budget.

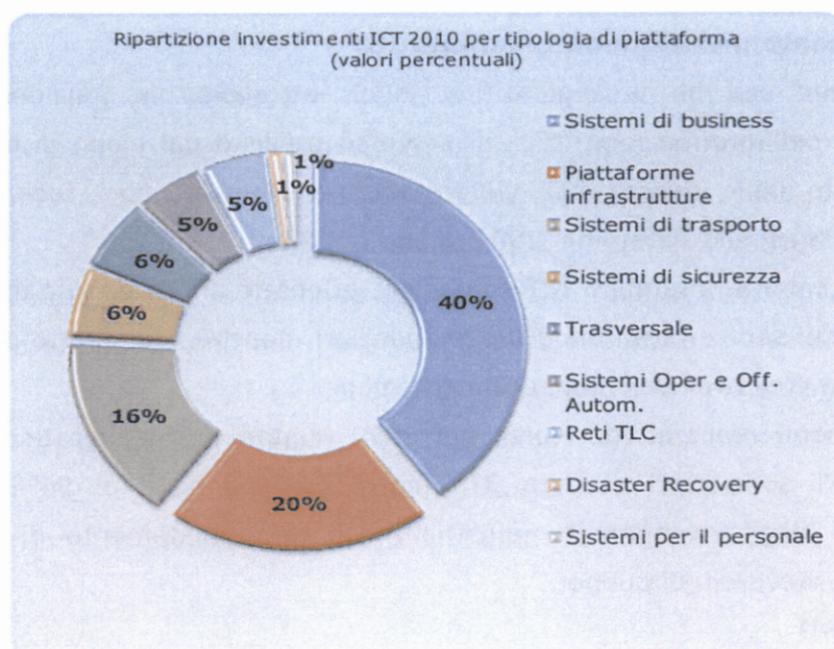
Figura 8.1



L'Azienda ha imputato la flessione registrata nell'andamento degli investimenti nell'ultimo triennio all'adozione di una politica "prudenziale", alle complessità nella realizzazione di progetti ed allungamenti dei loro tempi di realizzazione, nonché 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 2010 una forte concentrazione degli investimenti, coerentemente con gli indirizzi strategici, sui sistemi che hanno un impatto diretto sul business o di supporto ad esso.

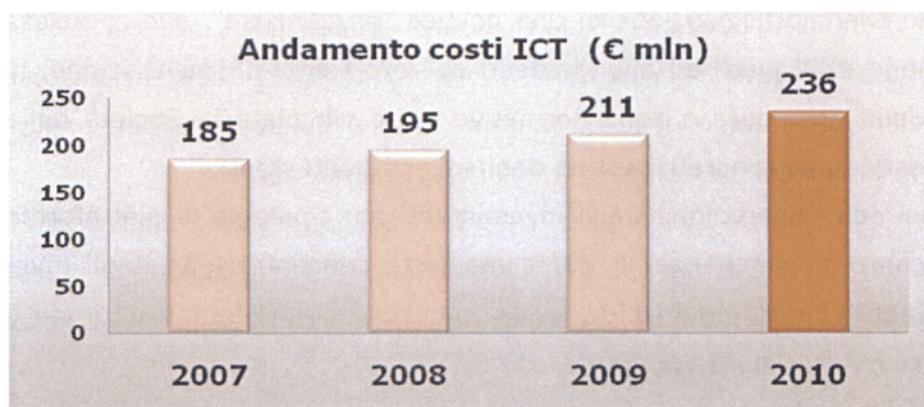
Figura 8.2



Si precisa che gli investimenti ICT risultano essere a carico delle singole funzioni aziendali che prevedono nei rispettivi perimetri di Piano le relative attività IT, mentre i costi operativi sono interamente sostenuti dalla funzione "Tecnologia dell'Informazione".

Nel 2010 i costi (Figura 8.3), pari a 236 mln/€, sono aumentati circa dell'11% rispetto al precedente esercizio (211 mln/€); tale aumento è riconducibile, secondo quanto riferito dalla Società, all'aumento dei volumi delle attività gestite in esercizio e dall'ampliamento del perimetro servizi dovuti all'avvio di nuovi progetti strategici e insourcing di attività interne ed esterne al Gruppo Poste Italiane.

Figura 8.3



E' un trend che, ad avviso della Corte, merita attenzione e richiede un più calibrato rapporto tra ottimizzazione dei costi e scelte strategiche degli investimenti.

8.2 Sviluppo della piattaforma tecnologica

I sistemi Mainframe, introdotti in Poste italiane spa nel 1999, costituiscono un elemento strategico dell'evoluzione della piattaforma tecnologica che supporta l'erogazione dei servizi finanziari di BancoPosta. Tali sistemi rappresentano una piattaforma progettata per elevate prestazioni (circa 40 milioni di transazioni giornaliere eseguite) e per lo sviluppo di nuove applicazioni.

In considerazione della rilevanza di tali sistemi la Società ha proceduto nel 2010 ad estendere ed ampliare il contratto di servizio con il fornitore e nel mese di aprile 2011 è stata aggiudicata la gara europea per la fornitura della infrastruttura tecnologica, dei servizi per la gestione operativa e sistemistica e di una nuova soluzione di continuità operativa per l'ambiente Mainframe di Poste italiane spa.

La scelta dell'architettura Mainframe operata dall'Azienda è stata motivata con riguardo alla necessità di continuità con il sistema già preesistente ed alla capacità dei nuovi sistemi di elaborazione di apportare delle caratteristiche innovative necessarie alla creazione di procedure in grado di estendere la disponibilità dei servizi in modalità H24.

In tale contesto, durante la effettiva messa in esercizio, si è determinata una situazione di criticità per un guasto software su una componente del sistema *Mainframe*, il giorno 1° giugno 2011, alle ore 8,30 con il fermo dei servizi di sportello per circa due ore. Gli effetti del guasto si sono propagati, dopo poco, anche sulla piattaforma di sportello SDP, determinando rallentamenti che hanno provocato la chiusura delle attività di circa 4.000 dei 14.000 Uffici postali. Rallentamenti e momentanee interruzioni del servizio agli sportelli si sono verificati anche nei giorni successivi. L'inconveniente ha comportato il blocco del piano di *roll-out* della piattaforma SDP (*Service Delivery Platform*) che risultava in fase di completamento.

La Società è immediatamente intervenuta per risolvere le problematiche e per la progressiva eliminazione delle anomalie individuate e si è avvalsa del necessario supporto del fornitore responsabile della gestione del sistema informatico.

La Società ha anche attivato una procedura per il rilascio, a favore dei clienti che non abbiano potuto usufruire del servizio, di una specifica dichiarazione da utilizzare, sia come attestazione nel caso di mancato rispetto di termini perentori

(ad esempio per la partecipazione a concorsi) sia come base per eventuali richieste risarcitorie o conciliative nei confronti di Poste italiane spa.

Per le verifiche tecniche su eventuali responsabilità e per la determinazione del risarcimento per eventuali danni subiti si riferirà più diffusamente nel prossimo referto.

8.3 Sicurezza dei canali telematici

La sicurezza del patrimonio informativo costituisce non solo una componente necessaria per la tutela degli asset aziendali, ma anche un valore distintivo del prodotto/servizio percepito dal cliente finale e atto a rendere l'offerta commerciale maggiormente attrattiva. Tale considerazione assume ancor più rilevanza strategica in un contesto che vede la crescente sofisticazione degli strumenti e dei metodi di violazione dei sistemi informativi.

Relativamente al programma di sicurezza dei canali telematici la Società ha completato nel 2010 la migrazione della clientela BancoPosta Online e BancoPosta Click sul nuovo sistema di autorizzazione dispositiva basato su password monouso generate da un apposito lettore in distribuzione gratuita presso tutti gli Uffici postali.

Permangono alcuni profili di attenzione connessi ai tempi di attuazione dei progetti di rafforzamento degli standard di sicurezza sui canali di operatività BancoPosta Impresa Online e PostePay, che hanno subito ulteriori ritardi attribuibili prevalentemente ai processi di pianificazione degli investimenti ICT e alla loro autorizzazione.

Sul fronte della gestione degli incidenti informatici si evidenzia che durante l'esercizio 2010 è stato registrato su PosteCom un rilevante incidente di sicurezza, consistito in un attacco sferrato sui servizi Internet PostePay che ha determinato un sensibile rallentamento, che si è protratto dalle 16 del giorno 7 dicembre 2010 alle ore 01,00 del giorno successivo, nei tempi di risposta dei servizi impattati. Il disservizio, pur non avendo comportato la sospensione dei canali di pagamento tradizionalmente utilizzati per le carte prepagate, ha prodotto effetti negativi sul piano economico non ancora specificamente quantificabili.

Per quanto attiene le tematiche IT è stato svolto, nell'ambito delle attività di Controllo Interno, un intervento inerente il funzionamento del sistema di BCM (*Business Continuity Management*) BancoPosta con l'obiettivo di presidiare e valutare le attività di controllo, organizzative, tecniche, di verifica e di comunicazione proprie della gestione evolutiva del Piano di Continuità Operativa di

Bancoposta, con particolare focus sulle attività gestite dalla Funzione Tecnologie dell'Informazione (TI). L'analisi ha evidenziato un livello di maturità del processo di gestione della continuità operativa ancora non adeguato a fronte dei cambiamenti nelle strategie aziendali, nel business e nelle normative di settore; ciò è in buona parte attribuibile ad una carente analisi iniziale delle correlazioni tra le componenti tecniche, organizzative e di business basilari per uno sviluppo coerente e puntuale del Piano BCM e di *Disaster Recovery* e che determina una costante difficoltà nella sua complessiva gestione. I risultati, condivisi con il management, sono stati recepiti dal programma di miglioramento della gestione.

8.4 Evoluzione principali progetti "Piano ICT Plus"

Nel 2010 sono proseguite le attività in ambito ICT volte a far evolvere l'infrastruttura tecnologica al fine di supportare lo sviluppo del business e perseguire una politica di integrazione e di diversificazione dell'offerta.

Di seguito si illustra lo stato di evoluzione dei principali progetti nell'ambito del Piano ICT Plus.

Rete TLC

Il progetto rete TLC ha lo scopo di ottimizzare il 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 (Voice Over IP) e dei relativi sistemi di gestione, ha intrapreso un progetto di concentrazione in Poste Mobile del ramo d'azienda "Rete TLC".

Nel corso del 2010 è stata completata la nuova architettura centralizzata della Rete aziendale di Fonia che consente la veicolazione del traffico telefonico tra le sedi della Società senza costi aggiuntivi.

In un'ottica di miglioramento della qualità e di razionalizzazione dei costi è stata completata la migrazione delle comunicazioni telefoniche di tutti i Centri di Meccanizzazione Postale (CMP) su piattaforma VOIP ed è stata avviata la migrazione massiva su VOIP delle linee telefoniche singole nelle agenzie postali non dotate di centralini telefonici.

"Customer Relationship Management" (CRM) e "Enterprise DataWarehouse" (EDWH)

Poste italiane spa, che gode di una presenza capillare sul territorio, tende a far evolvere il proprio business anche attraverso la definizione di soluzioni specifiche per ogni segmento di clientela.

Al fine di rendere applicabile la nuova visione di business la Società è passata da una gestione dei processi e delle informazioni differenziate e frammentate fra le diverse divisioni aziendali ad una gestione integrata sia dei processi e della vista unica del cliente, sia del patrimonio informativo aziendale.

Tale risultato è stato reso possibile grazie ai programmi *"CustomerRelationship Management"* (CRM) che consente la gestione dei processi di prevendita, vendita e post vendita dei prodotti e servizi presenti nel catalogo di Poste italiane spa e *"Enterprise DataWarehouse"* (EDWH) che permette la gestione integrata delle informazioni e la loro fruizione attraverso funzionalità evolute di analisi.

Il CRM ha consentito di innovare l'intero processo di relazione con il cliente, in quanto tutte le sue informazioni, siano esse di anagrafica, di possesso dei prodotti e di modalità di comportamento, sono gestite attraverso un unico sistema in tutte le fasi del processo di interazione. Nel 2010 il programma CRM ha avviato un percorso evolutivo orientato a massimizzare l'integrazione con altri processi/sistemi, al fine di incrementare l'efficacia e l'efficienza della rete di vendita a supportare il lancio di nuove offerte commerciali flessibili e ritagliate sulle esigenze della clientela e garantire una continua evoluzione delle funzionalità/servizi già rilasciati.

Nel corso del 2010 è proseguita l'evoluzione del sistema di gestione della base dati integrata (EDWH) con l'ampliamento delle anagrafiche aziendali e la storicizzazione degli eventi e processi aziendali oggetto delle analisi finalizzate al supporto delle decisioni. Sono inoltre continuate le attività che hanno consentito negli anni di aggiungere l'integrazione tra diverse tipologie di business e di passare da una gestione prevalentemente di prodotto a una gestione focalizzata sulle necessità del cliente.

Service Delivery Platform (SDP)

Service Delivery Platform è la piattaforma multicanale che supporta l'erogazione dei servizi e che integra la rete di sostegno ad essi.

Nel corso del 2010 è proseguita l'implementazione della piattaforma SDP e alla data del 31 luglio 2011 è stato completato il progetto con il *rollout* in tutti i 14.000 Uffici

che ha determinato un azzeramento dei costi operativi e gestionali di mantenimento dei sistemi preesistenti e delle infrastrutture a loro supporto.

Document Management System (DMS)

Il progetto DMS, nato con l'obiettivo di razionalizzare l'archiviazione dei documenti aziendali in modo da rendere opportunamente condivisibile il patrimonio di conoscenze professionali sviluppate a livello di Gruppo, prevede lo sviluppo di un complesso sistema informatico di supporto alle attività operative e di business delle diverse funzioni aziendali. Nel corso del 2010 è proseguita l'attività progettuale finalizzata a rendere disponibile la nuova ed evoluta piattaforma tecnologica di gestione documentale.

Progetti Area Corrispondenza

Poste italiane spa ha effettuato nel 2010 investimenti con l'obiettivo di rafforzare e far evolvere i servizi a valore aggiunto modificandone le caratteristiche fondamentali delle prestazioni precedentemente offerte. Di seguito si descrivono alcuni tra principali progetti.

- Progetto "Postino Telematico": il progetto si pone l'obiettivo di snellire l'operatività del portalettere, eseguire presso il domicilio del cliente attività diverse da quelle tipiche del recapito (pagamento bollettini cc, accettazione corrispondenza, ricariche telefoniche ecc), acquisire ulteriori informazioni sulla zona di recapito, utilizzare il palmare come unico strumento per il recapito di tutte le aziende del gruppo.

Al termine del progetto verranno dotati di terminale, stampante e sistema di pagamento elettronico circa 34.200 portalettere. A luglio 2011 è stata rilasciata la soluzione a 18.500 postini.

- Progetto ELI2: scopo del progetto è garantire l'efficiente gestione dei processi di rilascio o rinnovo dei permessi di soggiorno richiesti dagli extracomunitari presenti sul territorio italiano come stabilito dalla convenzione appositamente stipulata tra Ministero dell'Interno e Poste italiane spa. Nel 2010 sono state sviluppate nuove funzionalità in seguito alla creazione del nuovo Kit di presentazione delle domande e l'adeguamento e la modifica dei portali a supporto delle attività operative.

Progetti area BancoPosta

Si illustrano alcune attività progettuali finalizzate all'adeguamento dei sistemi BancoPosta alle nuove disposizioni normative.

- Progetto "MiFID"

Il progetto è stato avviato nel 2009 con l'obiettivo di adeguare il modello di erogazione dei servizi di investimento di Poste italiane spa ai principi contenuti nella direttiva 2004/93 CE "*Markets in Financial Instrument Directive*" (MiFID).

A partire dal 19 luglio 2010, in accordo con la CONSOB, è stata introdotta la prestazione del servizio di consulenza in abbinamento con gli altri servizi prestati da Poste italiane spa. L'attuazione di tale iniziativa progettuale ha visto l'introduzione della valutazione di adeguatezza dell'investimento in funzione delle caratteristiche del portafoglio complessivo del cliente.

L'infrastruttura di erogazione del servizio di consulenza realizzata è il risultato dell'integrazione tra una serie di applicativi sviluppati allo scopo ed altri già preesistenti in Poste italiane spa, che sono stati oggetto di interventi per renderli idonei all'offerta della consulenza.

Le attività implementate nel corso del 2010 permettono di gestire la profilazione del cliente, la contrattualizzazione, l'erogazione della consulenza e l'esecuzione dispositiva della consulenza.

- *Sistemi di Pagamento*

Nel 2009 è stato avviato il progetto relativo alla nuova direttiva dei sistemi di pagamento. Tale progetto si pone come obiettivo l'adeguamento dei sistemi BancoPosta alle disposizioni introdotte dalla Direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (*Payment Services Directive* o PDS).

Nel corso del 2010, al fine di adeguare le procedure informatiche alla normativa, realizzando contestualmente opportunità e vantaggi in termini di efficientamento dei processi operativi e di competitività, sono stati realizzati gli interventi necessari alla gestione della data di addebito/accredito coerente con la disponibilità dei fondi e della data valuta coincidente con la data di accredito.

- *Progetto "Dematerializzazione Bollettini"*

Il progetto è stato avviato nel 2009 con l'obiettivo di digitalizzare il processo di lavorazione dei bollettini accettati agli sportelli degli UP attraverso lo sviluppo e l'implementazione di nuovi processi di accettazione bollettini. Nel corso del 2010 è stata avviata la dematerializzazione dei bollettini prestampati (TD896) negli uffici postali su cui è installata la piattaforma SDP.

9. ATTIVITA' NEGOZIALE

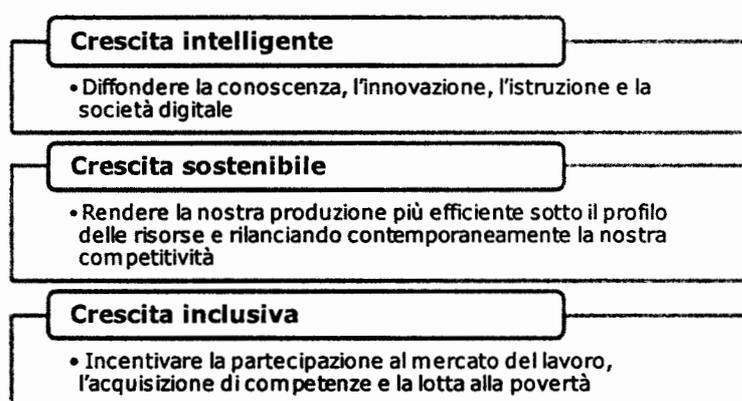
9.1 Evoluzione della normativa in tema di appalti pubblici

Nel corso dell'anno 2010 il settore dei pubblici appalti è stato interessato da alcuni interventi normativi, sia comunitari che nazionali, di rilievo dei quali si fa di seguito cenno.

Modernizzazione della politica UE in materia di appalti pubblici⁷¹

La Commissione Europea ha avviato all'inizio del 2010 un progetto denominato "Europa 2020"⁷² attraverso il quale il predetto Organo promuove nuove strategie economiche per uscire dalla crisi e preparare l'economia dell'UE per il prossimo decennio, con particolare riguardo al mercato dei pubblici appalti.

Schema 9.1



Nello schema 9.1 sono riportati i tre fattori di crescita, individuati dalla Commissione, da mettere in atto mediante azioni concrete tanto a livello nazionale che europeo. A tal fine, la Commissione europea, dopo aver reso pubblico il "Libro verde

sulla modernizzazione della politica dell'UE in materia di appalti pubblici"⁷³, ha contestualmente avviato, all'inizio del 2010, un ampio processo di consultazione pubblica, terminata il 18 aprile dello stesso anno, finalizzato a individuare gli aspetti normativi suscettibili di revisione e fare in modo, quindi, che la futura legislazione tenga in considerazione le opinioni e i contributi di tutte le parti interessate.

Tra i principali obiettivi che il predetto Organo comunitario intende conseguire attraverso l'utilizzo del sopraindicato strumento consultivo si segnalano:

- ✓ semplificazione delle procedure di aggiudicazione;

⁷¹ Il mercato dei pubblici appalti rappresenta un comparto economico di particolare rilievo che costituisce circa il 17% del Pil dell'Unione Europea e, in un periodo di restrizione di bilancio e di difficoltà economiche di molti Stati membri, la politica della Comunità deve assicurare l'uso efficiente del denaro pubblico a sostegno della crescita e dell'occupazione. Occorrono quindi strumenti flessibili e di facile impiego che possano favorire procedure trasparenti e competitive di aggiudicazione degli appalti, a vantaggio sia delle autorità pubbliche sia delle aziende private, con particolare riguardo alla media e piccola impresa.

⁷² Comunicazione della Commissione Europea del 3 marzo 2010 - "Europa 2020: Una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva".

⁷³ Il documento ha come fine la modernizzazione della politica dell'UE in materia di appalti pubblici per conseguire una maggiore efficienza del mercato europeo nel settore.