

Tabella 7.12

Assenze per malattia biennio 2010/2011			
	2010	2011	Δ% '11/'10
Dipendenti assenti per malattia	74.094	72.808	-1,8%
Giornate malattia (media pro-capite annua)	10,6	10,3	-2,8%
Posizioni lavorative perse nell'anno	5.850	5.570	-4,8%
"Costo Improduttivo teorico annuo" (€/mln)	~ 211,0	~ 199,0	-5,7%
Tasso di assenteismo per malattia*	3,4%	3,3%	-2,9%

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

La positiva evoluzione del fenomeno⁷¹, che ha consentito di recuperare, dal 2004 al 2011, circa un milione di giornate di produttività equivalenti a 3.500 risorse, conferma e rafforza le strategie aziendali degli ultimi anni, che hanno inserito l'assenteismo come fattore di decurtazione nel calcolo del premio individuale e nell'erogazione dell'MBO dei dirigenti, poiché far leva sulla *compensation* è apparso essere tra i meccanismi più adeguati ed efficaci. Ulteriore valido elemento preso in considerazione è stato il tener conto dell'assiduità in servizio, quale *fattore premiante e/o abilitante*, nell'accesso alle graduatorie di mobilità nazionale.

7.6.5 Infortuni sul luogo di lavoro

Per la prima volta negli ultimi cinque anni, il fenomeno degli infortuni sul luogo di lavoro, si attesta sotto i 10.000 eventi. Nel 2011 sono stati registrati, infatti, 9.223 casi di incidenti sul lavoro, 1.688 eventi in meno rispetto al 2010, che ne evidenziava 10.911. Tale positivo andamento, reso evidente nella diminuzione del numero complessivo di giornate di assenza (52.662 in meno, pari a -15,3% in confronto all'esercizio precedente), ha comportato un recupero in termini economici di circa il 15% rispetto al 2010 poiché il costo improduttivo teorico, determinato rapportando il costo giornaliero *pro/capite* alle giornate di lavoro perse nell'anno, si attesta a circa € 37 mln contro i 43 dell'esercizio precedente.

Rimane stabile la durata media dell'assenza dal servizio per infortunio, attestandosi a 31,6 giorni per evento (31,5 gg/evento nel 2010). Circa il 69% degli infortuni ha

⁷¹ Menzionato anche sul "Global Postal Industry Report" dell'International Post Corporation 2011 - società di partner del settore postale internazionale - che sottolinea come la riduzione del tasso di assenza realizzata da Poste italiane risulti essere la più elevata rispetto agli altri vettori analizzati (Royal Mail Group, Swiss Post, Canada Post, ecc).

durata compresa tra i 4 e 40 giorni, mentre nella fascia oltre i 40 giorni la percentuale si assesta al 24%. Il restante 7% riguarda eventi fino a tre giorni.

E' interessante evidenziare che il 67% dell'intero fenomeno infortunistico del 2011 è assorbito dal *recapito* della corrispondenza, le cui figure professionali ivi applicate (ruoli di *Portalettere Senior e Junior*) risultano maggiormente esposte al rischio della circolazione stradale. In questo ambito, un incidente su quattro è imputabile all'utilizzo del motomezzo aziendale senza intervento di terzi e rappresenta il 39% degli eventi di detta tipologia. Le cadute durante il percorso a piedi (in strada pubblica, privata e/o in ambienti della Società) sono, invece, la seconda causa di infortunio, superiore anche alle collisioni dei mezzi aziendali con soggetti terzi. Importanti, a detta della Società, le conseguenze gestionali di tale tipologia di infortunio sia per le modalità con cui si sviluppa, sia per le implicazioni legate all'organizzazione del lavoro, a causa dei lunghi tempi di attesa per visite di accertamento e della durata delle prognosi, che spesso determinano inabilità temporanee oltre misura. Ne consegue che ogni anno circa 600 portalettere escono dal recapito per inabilità permanente alla mansione e vanno ad incrementare i gruppi di lavorazioni interne. Altro aspetto infortunistico che incide specificatamente nel settore del recapito postale è rappresentato dall'aggressione animale, stimata entro il 9% del totale.

Nel settore della *lavorazione* della corrispondenza, la movimentazione dei carichi di materiale postale ha generato incidenti dovuti al carico/scarico, piedi in fallo e schiacciamenti, rappresentando circa il 23% del fenomeno complessivo. Anche le 323 rapine perpetrate nell'anno negli uffici postali della Società hanno inciso sulla questione infortunistica generale determinando un indice di 0,98 infortuni per rapina ed impegnando il 5,6% del totale. Lombardia, Campania e Lazio risultano essere le regioni maggiormente esposte al pericolo rapina che, in controtendenza agli ultimi esercizi, evidenzia una sensibile ripresa con un incremento di circa il 4,6% rispetto al 2010. In tale ambito, diversi percorsi formativi in materia di sicurezza e prevenzione del rischio rapina hanno coinvolto nell'anno oltre 26 mila dipendenti (24 mila nel 2010) che hanno appreso il corretto utilizzo dei dispositivi anticrimine e le norme e le procedure per assicurare l'incolumità fisica propria e dei clienti.

E' presente, infine, tra le categorie infortunistiche, anche la tipologia "*in itinere*"⁷² che, sebbene estranea alla misurazione degli indici elaborati dalla Società e

⁷² Gli eventi *in itinere* sono rappresentati dagli incidenti occorsi al lavoratore mentre si reca e/o si allontana dal luogo di lavoro. Ammontano a 1.776 le denunce di infortunio inoltrate all'INAIL nel 2011.

pertanto non analizzata in questa sede, costituisce un costo sociale economico di indubbia rilevanza, attestandosi ad oltre 2 milioni di euro per soli costi diretti.

Poste italiane realizza anche un programma di sorveglianza sanitaria rivolto al personale addetto a mansioni ed attività che comportano l'esposizione a rischi specifici. L'applicazione dei protocolli sanitari, previsti nel Documento di valutazione dei rischi aziendali, tabellati in base ai contenuti del D.Lgs 81/2008, ha consentito di effettuare, nel corso del 2011, circa 30.600 visite mediche, finalizzate anche alla verifica di assenza di condizioni di alcol dipendenza e di uso di sostanze psicotrope e stupefacenti.

7.7 Aggiornamento e sviluppo professionale risorse umane

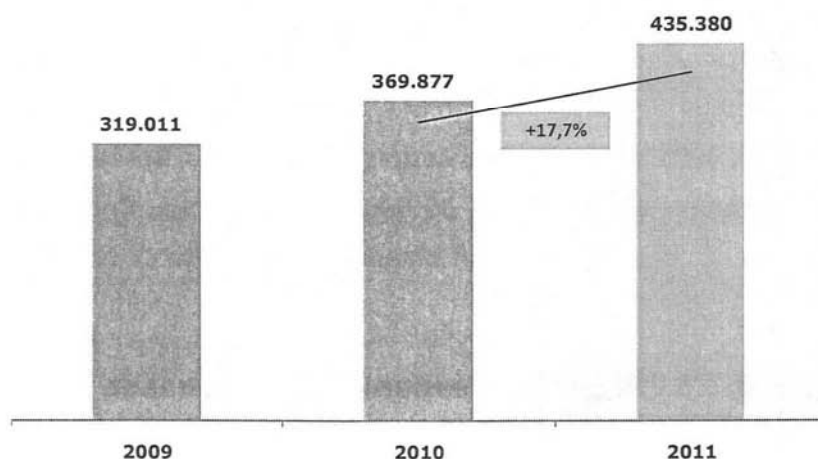
Nel 2011 l'attività di formazione e sviluppo professionale delle risorse umane di Poste italiane ha registrato un incremento del 17,7% rispetto all'esercizio precedente. L'utilizzo delle più avanzate procedure informatizzate, spesso estremamente variegate ed adattabili, per così dire "*customizzate*", secondo le esigenze dei consumatori/clienti e delle loro aspettative, richiede, infatti, l'erogazione, continua e costante, di programmi di aggiornamento e riqualificazione. Basti pensare, per comprendere i volumi dell'attività formativa erogata, al processo di innovazione tecnologica cui è sottoposta, ormai da diversi esercizi, l'intera rete degli sportelli postali che ha determinato, tra l'altro, la nascita di una infrastruttura al servizio del Paese in grado di svolgere un ruolo unificante fra azienda, imprese, PP.AA. e cittadini e, in ambito di comunicazione digitale, ha consentito a Poste italiane di assumere anche il ruolo di terza parte garante (fornendo garanzia legale per i soggetti fruitori del servizio).

Complessivamente sono stati coinvolti circa 146 mila dipendenti⁷³, a più riprese durante il corso dell'anno, per un totale di 1,48 milioni di partecipazioni. Sono state erogate 3,1 milioni di ore di formazione, pari a circa 435 mila giornate/uomo, con un impegno medio *pro-capite* di circa 3 giornate a dipendente, contro i 2,5 giorni del 2010. In linea generale, i piani di formazione offerti hanno supportato i mutamenti organizzativi intervenuti nell'ambito dei servizi postali, l'innovazione del business del settore Mercato Privati e l'aggiornamento delle conoscenze tecnico/specialistiche dei ruoli di staff. La figura 7.5 evidenzia l'andamento del volume delle attività di formazione della Società realizzato nel triennio 2009/2011.

⁷³ Numero dipendenti espresso a teste intere e non in *FTE*.

Figura 7.5

Attività formativa (gg/uomo - Triennio 2009/2011)



Nello specifico, si rileva che le iniziative formative più consistenti, erogate con il metodo della presenza in aula, hanno totalizzato circa 305 mila partecipazioni, ripartite nei corsi di "Cultura del credito" e "Metodologie di vendita evolute", dirette specificatamente alle attività di supporto al business delle strutture commerciali. Altre 55 mila partecipazioni hanno riguardato, prevalentemente, il "Percorso formativo a supporto del Progetto ASI – Articolazione Servizi Innovativi" indirizzato al "personale di contatto", che riveste un ruolo fondamentale rappresentando l'impresa agli occhi del cliente. Circa lo sviluppo dei "saperi professionali", uno specifico corso ha visto il coinvolgimento di ulteriori 4 mila presenze. In ambito di formazione e aggiornamento in materia di sicurezza sul lavoro e tutela dei lavoratori verso specifici rischi, l'attività si è concretizzata in corsi aziendali erogati, nell'anno, per un totale di oltre 343 mila ore/uomo.

Altri specifici percorsi hanno fornito un aggiornamento sulle continue evoluzioni normative e procedurali in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo (conoscenza e profilazione del cliente, segnalazione delle operazioni sospette, registrazione delle operazioni) e di potenziamento continuo dei sistemi di controllo (in special modo di secondo livello), a cui sono stati dedicati 5 corsi per un totale di oltre 120 mila iscrizioni, offerti prevalentemente con la formula dell'*e-learning*.

Sempre con la formula *on line* altre 35 mila persone sono state interessate da una campagna formativa sulla "Trasparenza bancaria", per illustrare gli obblighi previsti dalla disciplina della Banca d'Italia sulla correttezza e trasparenza delle condizioni contrattuali e 17 mila partecipanti, tra specialisti commerciali e direttori di uffici postali, hanno affrontato la tematica di condotte potenzialmente illecite contestualizzate nella realtà aziendale. Per supportare il lancio della Banca del

Mezzogiorno è stato dato avvio ad un percorso integrato (in aula e in modalità *e-learning*), che ha coinvolto oltre 5.500 risorse, articolato in 4 corsi *on line*, avente ad oggetto la divulgazione delle conoscenze tecniche sui primi prodotti di credito destinati alle imprese e specifici approfondimenti sull'argomento (ruoli, attori, strumenti, garanzie). In relazione alle attività collegate al Censimento ISTAT 2011, circa 44 mila operatori di sportello sono stati impegnati in corsi *on line* per l'acquisizione delle corrette procedure di gestione, archiviazione e distribuzione della documentazione ricevuta in consegna, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge.

Complessivamente, i costi di formazione sono stati iscritti in bilancio per un totale di € 5,8 mln, in aumento di circa il 36% rispetto al 2010 (€ 4,3 mln). La tabella 7.13 espone il trend di crescita dell'onere in parola sopportato nel triennio 2009/2011.

Tabella 7.13

<i>Costi di Formazione 2009/2011</i>				<i>(espressi in €)</i>
	Dirigenti	Dipendenti	Spese accessorie	Totale
2009	118.578	3.720.463	356.015	4.195.056
2010	246.924	3.980.974	32.300	4.260.198
2011	276.775	5.461.896	41.080	5.779.751
Δ%11/10				35,7%

Per quanto attiene ai finanziamenti conseguiti, sono stati contabilizzati recuperi di costi per un ammontare di circa 20,5 milioni di euro, ripartiti tra due specifiche fonti di finanziamento: Fondo di Solidarietà (€ 18,7 mln) e Fondimpresa (€ 1,8 mln).

8 TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE

8.1 Contesto Economico-Gestionale

L'infrastruttura tecnologica di Poste italiane S.p.A. rappresenta sempre più, in un mercato liberalizzato e fortemente competitivo, una risorsa strategica in grado di abilitare l'offerta di servizi integrati. Tale posizionamento richiede competenze focalizzate e processi di pianificazione operativa e di sviluppo strutturati al fine di conseguire benefici in termini di contenimento costi, riduzione del *time to market*⁷⁴ e miglioramento della qualità del servizio offerto.

Nel corso del 2011 Poste italiane S.p.A. ha proseguito le attività di rimodellamento organizzativo della funzione "Tecnologie dell'Informazione" (TI) per un miglior adeguamento alla *mission* aziendale che vede la tecnologia come fulcro strategico per il business.

Il cammino di evoluzione intrapreso dalla Società a partire dal lancio del Programma ICT Plus (2004), ha trasformato il ruolo di TI da "supporto" alle iniziative aziendali e di business ad "abilitatore e innovatore" del business.

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.

La Società ha indirizzato la spesa IT (Investimenti + Costi) verso due macro aree progettuali: la prima definita di "Business", volta a sviluppare nuovi business/canali distributivi orientati alla crescita dei volumi e dei ricavi; la seconda, definita "Strutturale", volta all'aggiornamento ed al continuo miglioramento delle infrastrutture ICT aziendali al servizio dei processi di business e di supporto.

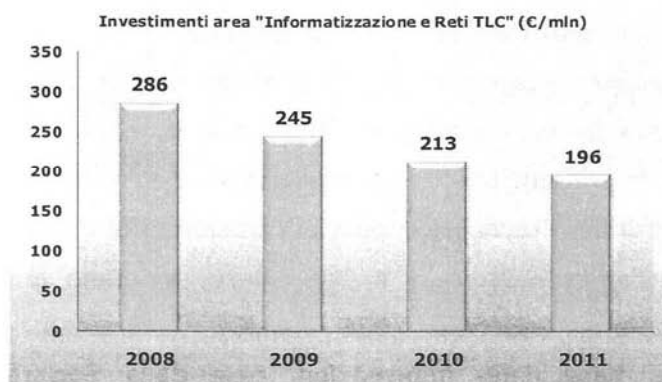
Si precisa che gli investimenti ICT risultano essere a carico delle singole funzioni aziendali che prevedono nei rispettivi perimetri di Piano le relative attività IT, mentre i costi operativi sono interamente sostenuti dalla funzione "Tecnologia dell'Informazione".

Gli investimenti realizzati nel corso del 2011 da Poste italiane S.p.A. nell'area ICT sono stati di circa 196 mln/€ corrispondenti al 57% del valore complessivo degli investimenti industriali (344 mln/€).

Nella Figura 8.1 è riportato l'andamento degli investimenti nell'area ICT nell'ultimo quadriennio.

⁷⁴ Tempo che intercorre tra l'ideazione di un prodotto alla sua effettiva commercializzazione.

Figura 8.1

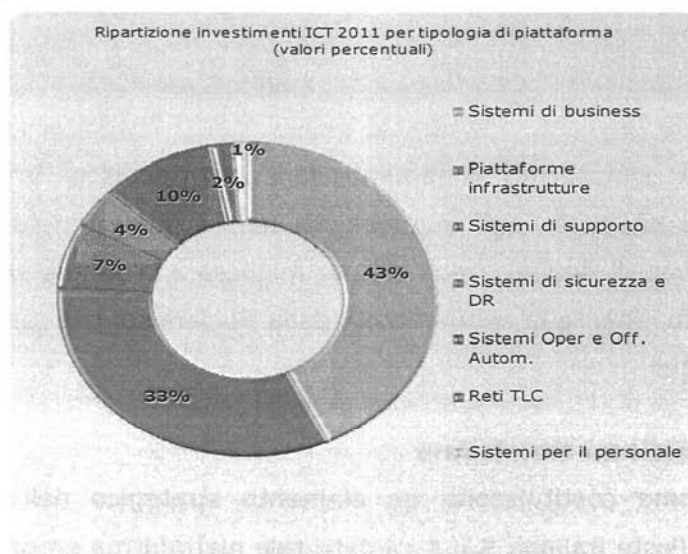


Tale andamento evidenzia una significativa flessione, che l'azienda ha imputato principalmente alla progressiva conclusione di significativi progetti avviati negli anni precedenti.

Poiché il budget è considerato uno strumento fondamentale per la gestione degli investimenti, la Corte non può non sottolineare l'aspetto negativo di tale significativo scostamento, ribadendo l'importanza del rispetto degli obiettivi programmati al fine di armonizzare gli investimenti alla strategia aziendale.

Dall'analisi della ripartizione degli investimenti per tipologia di piattaforma (Figura 8.2), si conferma anche per il 2011 una forte concentrazione degli investimenti sui sistemi che hanno un impatto diretto sul business o di supporto ad esso.

Figura 8.2

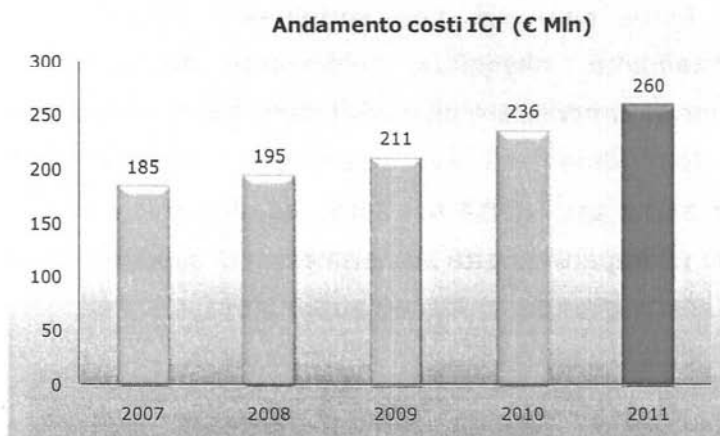


L'analisi della suddivisione permette di evidenziare che la Società ha destinato nel 2011 il 4% del totale degli investimenti alla realizzazione di sistemi di Sicurezza Informatica e *Disaster Recovery*: la percentuale risulta essere inferiore al

precedente esercizio nel quale la stessa Società aveva destinato il 6% ai Sistemi di sicurezza e l'1% al *Disaster Recovery* (per un totale del 7%).

Tale andamento appare essere in controtendenza con la sempre più crescente necessità per l'Azienda di investire in sicurezza al fine di poter adottare le necessarie misure di prevenzione in un contesto in cui i vantaggi e le opportunità offerte dai nuovi strumenti tecnologici possono trasformarsi in fonti di vulnerabilità. Nel 2011 i costi (Figura 8.3), pari a 260 mln/€, risultano aumentati del 10% rispetto al precedente esercizio (236 mln/€); l'incremento della quota è riconducibile, sulla base delle informazioni rese dalla Società, principalmente all'aumento dei costi per attività di gestione ed evoluzione della Rete TLC e per assistenza e manutenzione hardware e software, in seguito ai maggiori volumi in gestione per le aree di Esercizio (ATM, Sistemi Gestione Attese, SDP) e Sviluppo Servizi Integrati.

Figura 8.3



Con riferimento ai surriportati andamenti, la Corte ribadisce l'importanza che si assicuri un livello adeguato agli investimenti nei settori informatici e tecnologici innovativi, sia al fine di ridurre i costi sia per migliorare la soddisfazione del cliente, favorendo contestualmente la competitività della Società sul mercato in accordo con gli indirizzi strategici.

8.2 Disservizio Sistemi Mainframe

I sistemi Mainframe costituiscono un elemento strategico dell'evoluzione della piattaforma IT di Poste italiane S.p.A.: infatti tale piattaforma eroga i servizi relativi alle principali applicazioni operative e finanziarie di BancoPosta.

Nel corso del 2011 è stata aggiudicata la nuova gara per l'affidamento del servizio per la gestione e l'evoluzione della tecnologia dei sistemi Mainframe in Poste italiane S.p.A..

La scelta dell'architettura Mainframe operata dall'Azienda è stata motivata con riguardo alla necessità di garantire 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.

Come già accennato nel precedente Referto, 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 Service Delivery Platform (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.

Il Cda di Poste italiane S.p.A. ha affidato in data 9 giugno 2011 l'incarico di svolgere un'analisi tecnologica di quanto accaduto al Dipartimento di Ingegneria Informatica, Automatica e Gestionale dell'Università di Roma la "Sapienza".

La relazione redatta dal citato Dipartimento ha evidenziato che, rispetto al periodo di normale funzionamento del sistema informativo SDP, vi è stato un elevatissimo aumento nella percezione di disservizio da parte del cliente soprattutto in termini di capacità di risposta.

La reputazione è un fattore di notevole importanza per le imprese che operano nel settore dei servizi e in particolare in quello dei servizi finanziari. Il rischio reputazionale è considerato come una perdita di fiducia verso il futuro in relazione ad un prodotto, un servizio o un'organizzazione: perdita generata a seguito di una scelta sbagliata o di un errore operativo.

L'impatto economico conseguente al danno di immagine subito è stato stimato dal citato Dipartimento in un valore compreso tra € 7.552.336 e € 8.541.874. Al danno di immagine si devono sommare gli incrementi dei costi operativi e la contrazione dei volumi di vendita relativi al periodo immediatamente successivo ai disservizi.

In conclusione la stima del danno economico complessivo subito da Poste italiane S.p.A. ammonta a un valore compreso tra € 9.552.336 e € 10.541.874.

Per quanto concerne la situazione relativa alle procedure di richiesta di conciliazione con gli utenti, il cui termine di presentazione è scaduto il 31 dicembre 2011, risultano pervenute 418 domande a fronte delle quali è stato stimato un importo complessivo di rimborso pari a € 50.000,00 (di cui € 18.000,00 già riconosciuti). Inoltre, risultano presso Affari Legali n. 6 pendenze giudiziali per ricorsi al giudice di pace e al giudice civile per un importo complessivo di circa € 160.000,00.

In data 25 gennaio 2012 il CdA, esaminata la suddetta relazione e non avendola trovata sufficientemente esaustiva, ha dato incarico all'Amministratore delegato di trasmettere all'Università La Sapienza tutte le osservazioni e/o richieste di chiarimenti formulate dal Consiglio affinché fossero oggetto di approfondimento e riscontro da parte della citata Università.

In merito all'argomento in esame la Società responsabile della gestione del sistema informatico ha predisposto una relazione tecnica, in aggiunta a quella prodotta dalla facoltà di Ingegneria dell'Università La Sapienza, nella quale, analizzate le cause ed effettuata una diagnosi del malfunzionamento, sono state indicate due possibili soluzioni tecniche da adottare per eliminare gli inconvenienti. La soluzione più efficace, a breve termine, è risultata la sostituzione dell'attuale piattaforma *hardware* con una nuova piattaforma in grado di mitigare in maniera determinante il rischio che si ripresentino gli stessi malfunzionamenti. Gli oneri relativi alla soluzione tecnica individuata saranno a carico del fornitore.

Il Consiglio di amministrazione di Poste italiane S.p.A. nella seduta del 27 giugno 2012, dopo aver approfondito l'argomento in questione e in attesa degli approfondimenti finalizzati alla valutazione degli aspetti economici e alla quantificazione del danno, ha preso atto dell'aggiornamento sulle iniziative finalizzate alla soluzione degli aspetti tecnici connessi ai malfunzionamenti SDP.

8.3 Sicurezza informatica

In un contesto che vede la crescente sofisticazione degli strumenti e dei metodi di violazione dei sistemi informativi, 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 ed è in grado di rendere l'offerta commerciale maggiormente attrattiva.

Allo scopo di individuare soluzioni operative utili a mitigare tale tipologia di rischio, nel 2011 la Società ha avviato un'iniziativa programmatica finalizzata alla definizione di un modello di governo *dell'Information Security* per garantire una

corretta prevenzione nonché una tempestiva ed efficace risposta ad attacchi e minacce provenienti dall'esterno.

Inoltre, sono state ridefinite le responsabilità degli organismi di coordinamento "Comitato Guida per la Sicurezza delle Informazioni" e "Comitato Operativo per la Sicurezza delle Informazioni" per la predisposizione e l'approvazione, tra l'altro, del Piano Strategico di Azione contenente gli interventi da realizzare nel medio-lungo termine.

Nel corso del 2011 è proseguito l'impegno di Poste italiane S.p.A. nell'attività di potenziamento delle infrastrutture di monitoraggio e controllo in tempo reale dei servizi erogati (Control Room) ed è stato completato lo studio di un nuovo modello di monitoraggio in ambito SDP che verrà esteso a tutti i servizi. Tale modello permette di conoscere, in tempo reale e per ogni singola fase dei servizi erogati relativi alla piattaforma SDP, gli errori, i tempi di risposta medi ed i volumi transazionali. Pertanto, attraverso questa tipologia di monitoraggio gli operatori sono in grado di sapere in tempo reale e con certezza se un dato servizio viene erogato nella maniera corretta e di conoscere i possibili impatti causati da eventuali degni di performance delle componenti sistemiche ed applicative.

Nell'ambito dell'iniziativa programmatica volta a tutelare il patrimonio informativo l'Azienda ha creato il "Centro Presidio Sistemi di Sicurezza" per garantire il monitoraggio continuativo e la gestione degli eventi e allarmi relativi alla sicurezza informatica. Nel 2011, il Centro ha gestito 5.356 allarmi ed è stato segnalato il verificarsi di un solo incidente di sicurezza relativo ad una infezione virale che ha determinato il blocco degli account dei dipendenti di Poste italiane S.p.A.. Tale infezione è stata intercettata e gestita attraverso procedure di recupero mirate e non ha generato alcun impatto sia a livello economico che sull'operatività del business aziendale.

Nell'ambito delle attività di Controllo Interno è stato svolto un intervento incentrato sulla valutazione dell'affidabilità e sicurezza del sistema informativo a supporto del processo di segnalazione ai fini antiriciclaggio che ha evidenziato la presenza di criticità ricorrenti in ambito sicurezza informatica, quali la mancanza di procedure centralizzate di revisione e gestione dei profili di accesso a sistemi, applicazioni e dati, che non garantiscono il pieno raggiungimento degli obiettivi di riservatezza ed integrità.

A tale proposito, va segnalato che nel corso dell'anno 2011 la Società ha provveduto ad aggiudicare un'apposita gara europea per l'aggiornamento della

piattaforma di Identity Management per una profilazione dell'utente e una gestione degli accessi a servizi, applicazioni e dati in base al ruolo ricoperto.

8.4 Evoluzione progettuale

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 il modello di gestione della rete di telecomunicazione di Poste italiane S.p.A. rafforzando il posizionamento della Società sul mercato italiano delle telecomunicazioni.

Nel corso del 2011 la Società ha proceduto ad una riorganizzazione delle attività TLC del Gruppo attraverso lo scorporo del ramo d'azienda Rete TLC verso Poste Mobile che è divenuta così proprietaria dell'infrastruttura di Rete Enterprise - rete a larga banda che collega 15.000 sedi in tutto il territorio nazionale - effettuando le relative attività di sviluppo e gestione, sulla base delle necessità e delle indicazioni di Poste italiane S.p.A..

Nella architettura attuale la connettività dati viene fornita da Poste Mobile che utilizza le infrastrutture di Telecom e Fastweb, così come per il servizio di fonia.

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

Nel corso del 2011 l'evoluzione del business di Poste italiane S.p.A. ha trovato adeguata corrispondenza negli sviluppi attuati sull'infrastruttura applicativa per la gestione integrata delle informazioni su clienti e prodotti a servizio dei diversi business aziendali.

Gli sviluppi sulle infrastrutture applicative della Società sono stati anche per il 2011 garantiti dal proseguimento delle iniziative di informatizzazione dei servizi di *Customer Relationship Management (CRM)* ed *Enterprise Data Warehouse (EDWH)*, inserite in un percorso evolutivo orientato a massimizzare l'integrazione con i processi di business.

Poste italiane S.p.A. ha proseguito le iniziative di informatizzazione dei servizi finalizzate ad incrementare l'efficacia della rete di vendita, supportare il lancio di nuove offerte commerciali ritagliate sulle esigenze della clientela, ottimizzare la gestione integrata dei processi e delle informazioni su clienti e prodotti a servizio dei diversi business aziendali.

In particolare, in ambito CRM i principali interventi hanno riguardato l'estensione a tutti gli uffici postali retail (circa 41mila utenti) delle funzionalità di gestione degli appuntamenti di sportello, la creazione di nuovi servizi di reportistica per le funzioni commerciali e di marketing, lo sviluppo del canale internet e l'abilitazione delle funzionalità di gestione integrata con Banca del Mezzogiorno – Medio Credito Centrale S.p.A. per l'erogazione dei finanziamenti alle imprese.

Per quanto attiene l'EDWH è proseguito, a fronte di un'evoluzione del patrimonio informativo, il consolidamento e l'ampliamento del supporto che il sistema fornisce sia alla gestione dei processi operativi condotti tramite CRM sia all'evoluzione del business aziendale.

Anche nel 2011 l'EDWH ha assunto un ruolo centrale nel supporto ad analisi di business ed al lancio di nuovi prodotti da parte di Poste italiane S.p.A.. In particolare i principali interventi hanno riguardato analisi per il recupero della liquidità, analisi e monitoraggio dei collocamenti obbligazionari, analisi di business per il lancio di nuove offerte innovative.

Ad oggi l'EDWH abilita un ampio portafoglio di servizi in continua evoluzione a supporto delle richieste delle diverse aree di business.

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 2011 la piattaforma SDP, che ha ridisegnato il vecchio sistema di sportello attraverso la realizzazione di una piattaforma multicanale sulla quale veicolare tutti i canali distributivi di Poste italiane S.p.A., è stata completata nelle sue componenti infrastrutturali e applicative. Al 31 dicembre 2011 risulta attiva su tutti gli uffici postali, per oltre 52mila postazioni di lavoro con un volume medio di operazioni giornaliere che supera gli 8 milioni.

Il nuovo modello di monitoraggio in ambito SDP permette di conoscere, in tempo reale e per ogni singola fase dei servizi erogati informazioni circa gli errori, i tempi di risposta medi e i volumi transazionali. Pertanto, attraverso questa tipologia di monitoraggio è possibile conoscere in tempo reale e con certezza, se un dato servizio viene erogato nella maniera corretta e di intervenire tempestivamente per fronteggiare eventuali degni di performance delle componenti sistemiche ed applicative.

Document Management System (DMS)

Il progetto DMS ha reso disponibile una nuova infrastruttura di *Document Management* in grado di soddisfare le esigenze espresse dalle Direzioni/Divisioni in ambito documentale al fine di mantenere la loro capacità operativa e, più in generale, di garantire il supporto al raggiungimento degli obiettivi di business dell'Azienda.

L'evoluzione dei servizi DMS ha consentito di ottenere dei benefici come, ad esempio, l'incremento delle performance nell'attività di *Document Management*, la tempestiva ed ampia diffusione della conoscenza sul territorio, la centralizzazione dell'informazione in un sistema unico, la fruibilità delle informazioni in maniera efficace da tutte le postazioni di lavoro, ecc.

Nel 2011 l'ambito funzionale del DMS è stato ulteriormente esteso e complessivamente, a fine 2011, risultano 31 soluzioni documentali per un totale di più di 2 milioni di documenti gestiti e 27 applicazioni di protocollo, per un totale di più di 1 milione di documenti gestiti.

Geopost

L'obiettivo alla base della realizzazione del nuovo database *Geopost* è avere un unico strumento, integrato con le banche dati aziendali, che permetta di raccogliere in maniera strutturata e organizzata, tutte le informazioni relative al "Sistema Logistico del Recapito" e che sia in grado di supportare l'organizzazione nella sua evoluzione⁷⁵. Nel 2011 la Società ha effettuato numerosi interventi volti ad ottimizzare la fruibilità del patrimonio informativo di *Geopost* costituito dai dati della toponomastica dell'intero territorio nazionale. Tale sistema supporta l'organizzazione del recapito e i sistemi di smistamento automatico della posta, consentendo di erogare servizi a supporto sia dei processi interni che per il mercato. Le attività svolte hanno l'obiettivo di consolidare le sinergie con tutti gli altri sistemi che si interfacciano con *Geopost* consentendo così di creare nuove opportunità nell'offerta commerciale verso i clienti business attraverso la vendita dei dati e lo sviluppo di servizi a valore aggiunto. In questo senso, la progressiva integrazione con l'Anagrafica Corporate, attraverso l'automazione del processo di normalizzazione degli indirizzi dei clienti registrati nell'*Enterprise DataWarehouse* (EDWH) consente un migliore utilizzo del patrimonio informativo aziendale a favore

⁷⁵ Il preesistente sistema era stato progettato principalmente per consentire il calcolo della prestazione del portalettere e per la gestione dei repertori degli impianti di smistamento.

delle azioni commerciali e si presenta in linea con gli obiettivi di incremento dell'efficienza dei processi interni.

Progetto ISTAT.

Il 15° Censimento della popolazione italiana, effettuato con data di riferimento del 9 ottobre 2011, ha avuto come principali obiettivi il conteggio della popolazione e la rilevazione delle sue caratteristiche strutturali, l'aggiornamento e la revisione delle anagrafi, la determinazione della popolazione legale necessaria sia ai fini giuridici generali sia ai fini elettorali, la raccolta di informazioni sulla consistenza numerica e sulle caratteristiche strutturali delle abitazioni e degli edifici. Per la prima volta i questionari sono stati distribuiti per posta a circa 25 milioni di famiglie italiane che hanno potuto scegliere fra diverse soluzioni per la compilazione e la restituzione: web, posta, centri di raccolta.

Poste italiane S.p.A. ha quindi gestito l'attribuzione della zona Portalettere, la tracciatura degli oggetti secondo livelli di dettaglio differenti lungo l'intera catena logistica, la tracciatura con palmare e l'acquisizione delle coordinate geografiche, l'accettazione a costo zero allo sportello, la stampa delle ricevute di consegna ed etichette allo sportello, l'interfaccia verso il cliente e un sistema di reportistica evoluto.

Le prime attività hanno riguardato la normalizzazione dei dati, effettuata nel mese di luglio 2011, per poi proseguire con l'accettazione e la consegna dei materiali in vista dell'apertura dell'accettazione dei questionari a partire dal mese di ottobre, fino a febbraio 2012. Tutte le operazioni sono state monitorate nel cruscotto per darne visibilità al cliente ISTAT.

Nuova piattaforma Trading OnLine

Nel mese di giugno 2011 la Società ha avviato in esercizio la nuova piattaforma *Trading OnLine* che ha arricchito l'offerta di servizi e prodotti commercializzati da Poste italiane S.p.A. tramite la piattaforma BPOL (*BancoPosta OnLine*). Da tale data è stata messa a disposizione una piattaforma innovativa che consente alla clientela di negoziare oltre 8.000 strumenti finanziari italiani ed esteri, come, ad esempio, aderire direttamente on-line ai collocamenti di obbligazioni e *certificates* offerti in esclusiva da BancoPosta e partecipare alle aste dei Titoli di Stato.

Nel primo mese in cui la piattaforma è stata resa disponibile a tutta la clientela, sebbene non ci sia stata una campagna pubblicitaria convenzionale, sono stati registrati oltre 3.000 ordini, raddoppiati poi nel mese successivo, per arrivare a

20.500 nel mese di ottobre 2012 (mediamente risultano collegati giornalmente 3.500 utenti).

Progetto Dematerializzazione bollettini

Il progetto Dematerializzazione bollettini si propone, relativamente al prodotto "Bollettino" di BancoPosta, una serie di obiettivi quali la dematerializzazione dei titoli cartacei all'atto dell'accettazione presso gli Uffici postali, la conseguente diminuzione delle attività legate alla gestione della materialità ed infine la riduzione dei tempi di registrazione per la maggior parte dei versamenti acquisiti.

La realizzazione del progetto, programmata su un orizzonte temporale di due anni e articolata su tre distinti rilasci, ha visto nel corso del 2011 la attuazione delle prime due fasi che hanno consentito la riduzione dei tempi di lavorazione e di accredito e lo snellimento delle attività operative dei CUAS (Centro Unificato di Automazione Servizi).