

COMMISSIONE PARLAMENTARE PER LA SEMPLIFICAZIONE

Poste Italiane

Guido Crozzoli - Responsabile Mercato Impresa e Pubblica Amministrazione

Roma - 23 gennaio 2025

IL GRUPPO POSTE ITALIANE



Poste Italiane **costituisce la più grande rete di distribuzione di servizi in Italia**, attiva nei settori della **logistica**, nella consegna di corrispondenza e pacchi, nei **servizi finanziari e assicurativi**, nei **sistemi di pagamento** e nella telefonia. Inoltre, il recente ingresso del Gruppo nel mercato dell'**energia** conferma Poste quale punto di riferimento per soddisfare i bisogni delle famiglie italiane anche legati a luce e gas



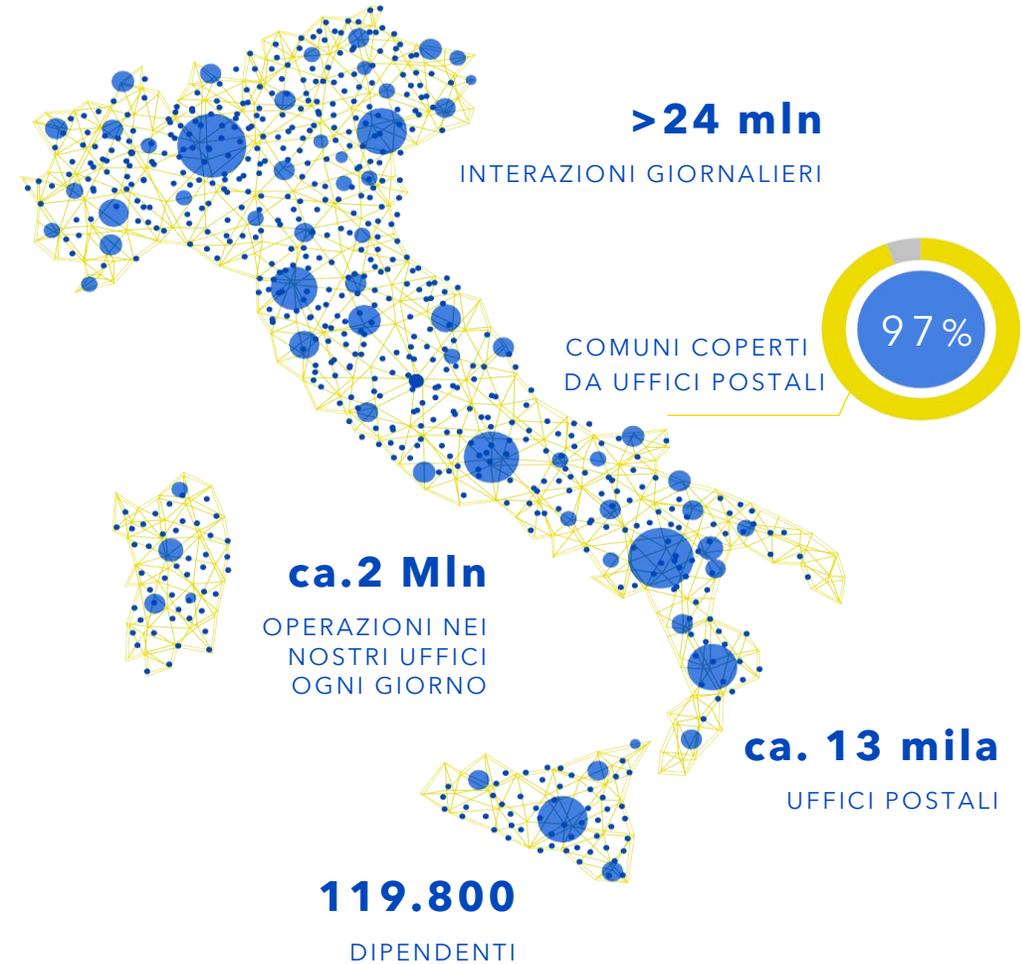
I **canali digitali**, e più in generale i canali remoti, supportano ogni giorno il canale fisico, asset storico di Poste Italiane, nella gestione della relazione con il cliente. Nel 2022 **la piattaforma di interazione omnicanale** di Poste Italiane ha raggiunto più di 24 milioni di interazioni al giorno



Con circa **120.000 dipendenti**, è il **più grande datore di lavoro in Italia**: oltre il 50% sono donne



Purpose: "Crescere responsabilmente grazie al decisivo contributo delle proprie persone per il **successo sostenibile**, l'**innovazione**, **digitalizzazione** e la coesione sociale del Paese".



IL RUOLO SISTEMICO DELLA PIATTAFORMA OMNICANALE DI POSTE...

GRAZIE AL SUO INEGUAGLIABILE **FOOTPRINT PHYGITAL...**

...POSTE SVOLGE UN **RUOLO SISTEMICO** NELLA **TRANSIZIONE DIGITALE**

PRESENZA FISICA



Uffici Postali distribuiti su tutto il territorio nazionale

RAFFORZAMENTO DEL CANALE B2B2C

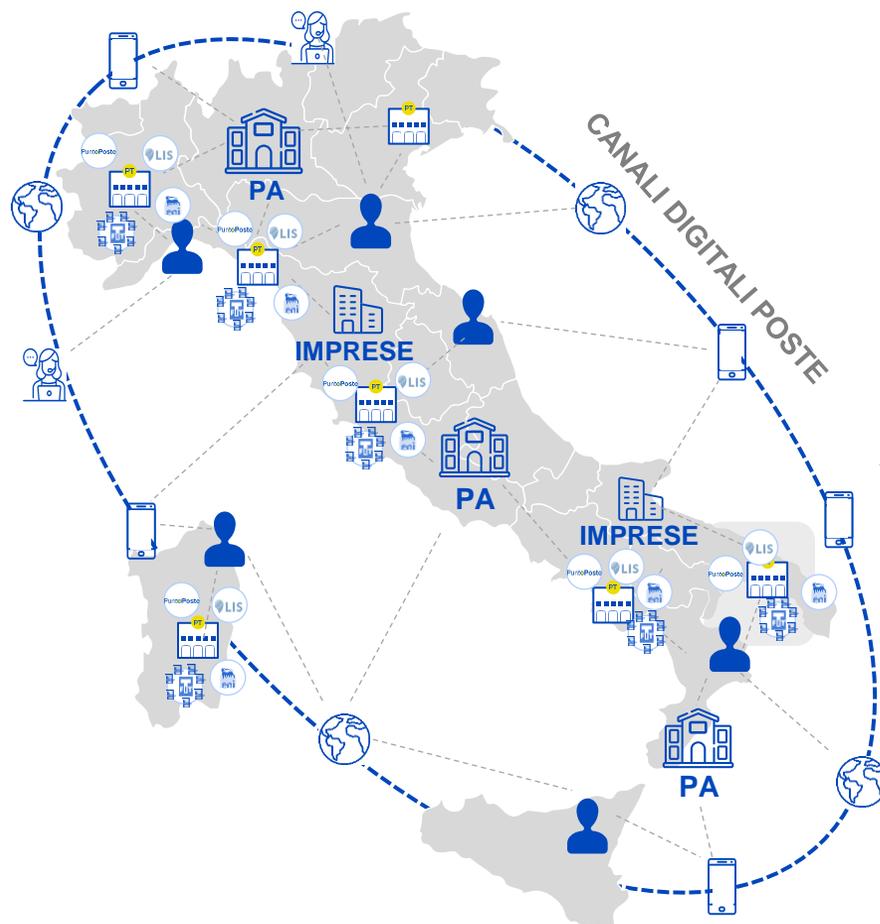


Punti vendita fisici garantiti dalle reti terze

PROSSIMITÀ FISICA



Cittadini residenti entro 5 minuti da un punto fisico di interazione di Poste Italiane



Interazioni giornaliere omnicanali



di cui tramite canali digitali



Operazioni giornaliere omnicanali



di cui tramite canali digitali



SISTEMA PUBBLICO D'IDENTITA' DIGITALE (SPID)

Poste Italiane rappresenta il **principale attore** dell'ecosistema SPID e ha **contribuito all'effettiva diffusione dell'identità digitale** nel Paese supportando in ottica inclusiva la **digitalizzazione del rapporto tra PA e Cittadino**

IDENTITA' DIGITALI

29 mln ID rilasciate (73% totale)
3,2 mld accessi gestiti dall'avvio

IN PIENA MULTICANALITÀ



78 % ufficio postale



22 % canali digitali

SUPPORTO E INFO



+ **12.000** contatti /giorno

3,7 mln richieste di assistenza
gestite nel corso del **2024**

Oltre di 70 FTE dedicati all'assistenza
tramite canale telefonico
Esteso l'utilizzo di **voicebot** e **chatbot**

MACCHINA OPERATIVA

Tutti gli uffici postali abilitati

+ **12.800** uffici postali

+ **44.000** operatori formati

Backoffice dedicato (nei picchi)

+ **100 operatori** di backoffice

Strutture dedicate per la sicurezza
del sistema e il monitoraggio dei
rischi (**Tutela Aziendale / CERT**)

A testimonianza del suo **ruolo istituzionale**, Poste ha messo a disposizione **un'imponente macchina operativa e tutti i suoi canali fisici e digitali**, sostenendo ingenti investimenti **a supporto del sistema Paese**

I PERMESSI DI SOGGIORNO

Poste Italiane è il **partner unico** del servizio, erogato per conto del Ministero dell'Interno, per il **Rilascio e Rinnovo dei Permessi di Soggiorno** agli stranieri che sono in possesso dei requisiti stabiliti dalle norme di riferimento.



Servizio attivo dal 2006



5.700 uffici postali abilitati



1 mln di Istanze gestite l'anno

- Importante risparmio di impegno del personale dell'amministrazione;
- **Standardizzazione del processo** di rilascio/rinnovo a livello nazionale;
- **Razionalizzazione delle convocazioni** in Questura, grazie alle agende disponibili a sportello;
- **Sicurezza nel riconoscimento dello straniero** sia nella fase di presentazione della domanda presso UP che nella fase di identificazione successiva presso le Questure;
- Istruttoria delle istanze da parte delle Questura sulla **documentazione digitalizzata**.

1 Sportello Ufficio Postale

1. **Identificazione** dello Straniero;
2. **Accettazione del Kit** e verifica della presenza del Bollettino;
3. Rilascio del modello 22A con ologramma per la **circolazione sul territorio nazionale**;
4. Rilascio della **ricevuta di convocazione** (interrogando l'agenda della Questura).

2 Centro Servizi Poste

1. **Acquisizione dell'istanza**;
2. **Digitalizzazione del kit e della documentazione** allegata;
3. **Check-list** per verifica completezza documentale;
4. **Pubblicazione sul Portale Questure** e successivo inoltro in elettronico dei dati al CEN.

3 Questura

1. **Lavorazione delle istanze (Istruttoria)** tramite le info presenti sul Portale Questure;
2. **Rilevazione impronte** in fase di prima convocazione (Fotosegnalamento).

LA PIATTAFORMA VACCINI

Per la gestione della **risposta** ad un **evento straordinario** come quello della pandemia, è stato necessario mettere in campo una **macchina tecnologica e operativa in poco tempo, interconnessa su scala nazionale con una governance centralizzata**

I RISULTATI CHE ABBIAMO OTTENUTO...

LOGISTICA VACCINI COVID

(consegnati da SDA)

30,6 Mln

PRENOTAZIONE VACCINI

40 Mln

SOMMINISTRAZIONE VACCINI

50 Mln

Posteitaliane



...GRAZIE AD UNA **PIATTAFORMA MODULARE ED INTEROPERABILE** E UN MODELLO DI **SERVIZIO OMNICANALE**

● **SET-UP IMMEDIATO**
~tempistiche di primo rilascio
piattaforma di somministrazione

<2 MESI

● **RISORSE DEDICATE**
~al progetto Vaccini

300+

● **PRENOTAZIONI IN MULTICANALITÀ**
~200 operatori di CC coinvolti oggi con
picchi fino a 1000 risorse, 9k Portalettere,
3k ATM, canali digitali

4 CANALI

● **TECNOLOGIA BEST OF BREED**
~per l'infrastruttura applicativa

CLOUD BASED

● **EVOLUZIONE CONTINUA SOFTWARE**
~10 mesi per il miglioramento
continuo, con picchi di 600 in un mese

+2,3K
rilasci

Poste Italiane supporta **le Aziende Sanitarie** nelle campagne screening per migliorare i LEA target, aumentando l'ingaggio dei Cittadini attraverso la **semplificazione del processo, personalizzando l'ingaggio e raggiungendo le persone più fragili sino al domicilio.**

Elementi qualificanti del servizio



INVITO PERSONALIZZATO
PER
IL CITTADINO



CONSEGNA A DOMICILIO
DEL KIT DI AUTO-PRELIEVO



SPEDIZIONE o
PRENOTAZIONE E RITIRO
DEL CAMPIONE AUTO-
PRELEVATO A DOMICILIO



PROCESSO TRACCIATO E
MONITORAGGIO PUNTUALE
DELLE ADESIONI

Tramite un **QR-Code**, posizionato sulla lettera di invito, il cittadino, accede ad un **Video, personalizzato e interattivo che lo informa sui benefici dello screening** e lo assiste in modo semplice ed intuitivo nello svolgimento delle attività richieste;

Contestualmente alla lettera di invito, il cittadino **riceve direttamente a domicilio il KIT di auto-prelievo**, senza alcuna esigenza di recarsi al punto di ritiro;

Il cittadino procede alla restituzione del campione, tramite la **spedizione della busta di ritorno inclusa nel KIT o prenotando** il ritiro a domicilio.

Ogni singola fase del processo risulta tracciata e monitorata, invio, consultazione del video e rientro del campione presso il laboratorio di analisi. Grazie all'impiego di **etichette Smart RFID** apposte sulla busta di ritorno è possibile effettuare l'accettazione in laboratorio automaticamente tramite appositi varchi elettronici consentendo di **verificare l'adesione alla campagna del cittadino prima del completamento dell'analisi del campione stesso.**

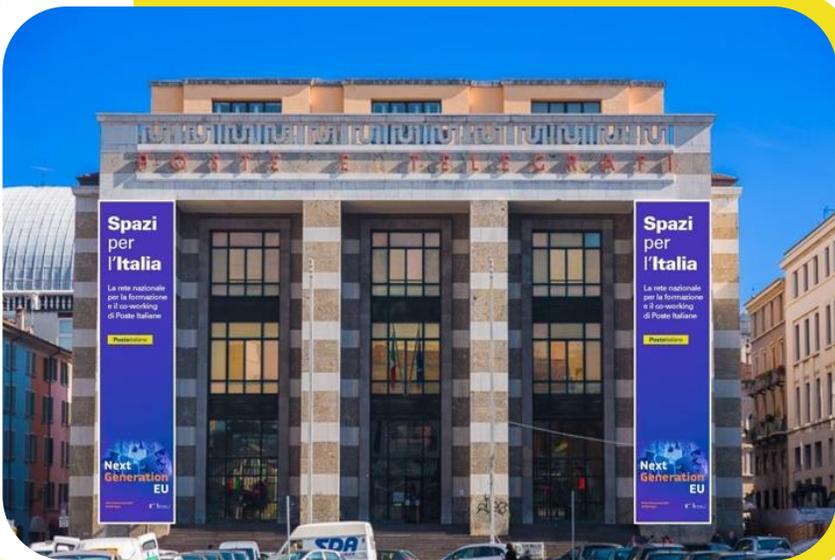
Nel 2024:

- 4 REGIONI
- 7 AS
- **190.000 KIT**
ca inviati a domicilio

PROGETTO POLIS

L'obiettivo del progetto è promuovere la coesione economica, sociale e territoriale nei piccoli centri e nelle aree interne del Paese, contribuendo al loro rilancio attraverso la realizzazione di uno sportello unico di prossimità e la più grande rete nazionale di coworking.

SPAZI PER L'ITALIA



SPORTELLO P.A.



Posteitaliane

6.933

UFFICI POSTALI

Lo Sportello Unico per il cittadino nei piccoli centri, attraverso la trasformazione fisica e digitale degli Uffici Postali.

250

SPAZI DI COWORKING

Sviluppo di una rete nazionale di formazione e coworking, innovativa, capillare e di facile accesso per offrire nuove soluzioni di lavoro e opportunità di crescita in tutto il territorio nazionale.



IL NUOVO MODELLO DI UFFICIO POSTALE NEI PICCOLI CENTRI

Nei Comuni con meno di 15.000 abitanti saranno realizzati una serie di servizi per soddisfare le esigenze della comunità.

6.933
UFFICI POSTALI

4.000+



ATM EVOLUTI

500+

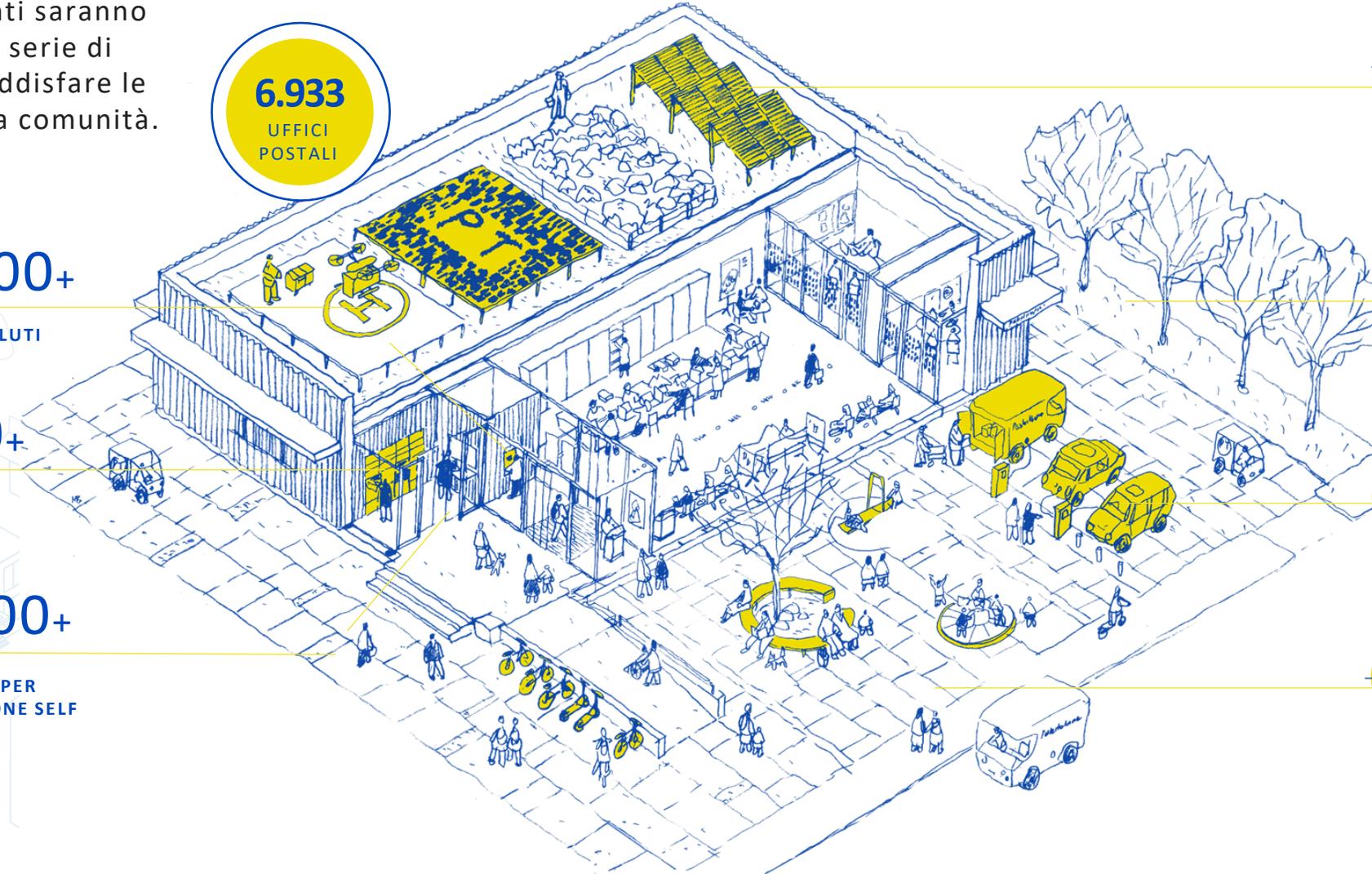


LOCKERS

4.000+

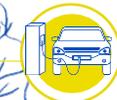


CHIOSCHI PER EROGAZIONE SELF



1.000+

IMPIANTI FOTOVOLTAICO E SISTEMI DI SMART BUILDING



4.000+

COLONNINE DI RIARICA PER LA MOBILITA' ELETTRICA



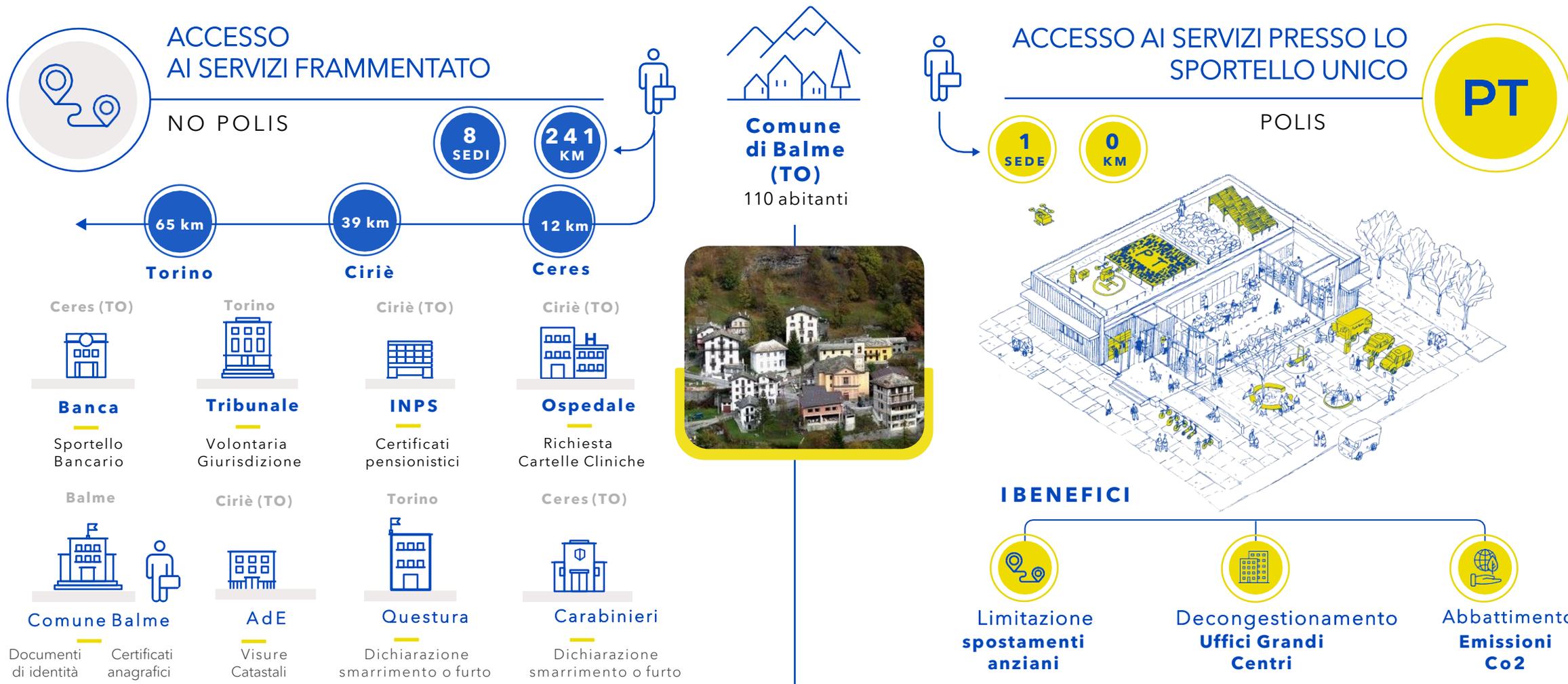
4.000+

VETRINE DIGITALI PER LA PUBBLICA INFORMAZIONE



AREE ESTERNE RINNOVATE A DISPOSIZIONE DELLA CITTADINANZA

TUTTI I SERVIZI IN UN SOLO LUOGO PER SEMPLIFICARE LA VITA DEI CITTADINI



LA NUOVA ESPERIENZA NELL'UFFICIO POSTALE



1

INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE

Il cittadino può ottenere informazioni ed eventualmente prenotare un appuntamento per i servizi della PA.



2

RICHIESTE IN AUTONOMIA

Il cittadino richiede alcuni servizi «fast» PA.



3

INTERAZIONE CON LA PA

Il cittadino interagisce da remoto con gli uffici della PA utilizzando i Totem di Poste.



4

GESTIONE DELLA PRATICA

Il cittadino ottiene servizi più complessi con emissione immediata o differita (es. rinnovo passaporto inviato a domicilio).



I SERVIZI GIA' DISPONIBILI E L'AVANZAMENTO DEL PROGETTO

PT

SERVIZI PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Erogati presso gli Uffici Postali



Certificati Pensionistici



Passaporto



Certificati Anagrafici



Volontaria Giurisdizione



Passaporto nei piccoli centri

10.400

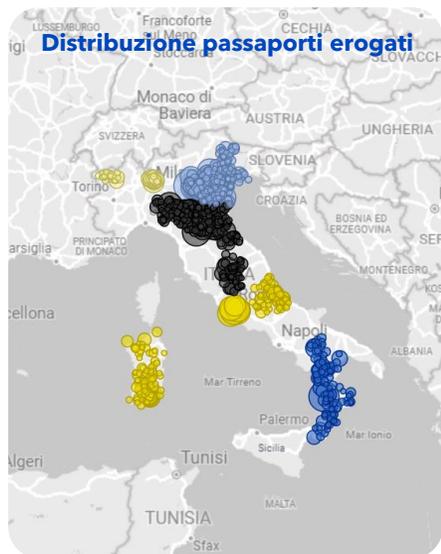
in 2.052
Uffici Postali
abilitati



Passaporto nelle grandi città

7.780

in 387
Uffici Postali
abilitati



PT

SPORTELLO UNICO

Stato di avanzamento interventi conclusi

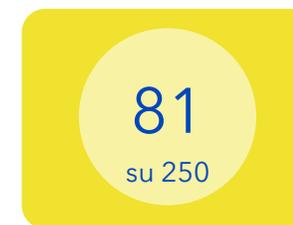


Raggiunte le milestones* al 31 dicembre 2024 (2.100) e al 31 agosto 2025 (2.860).

PT

SPAZI PER L'ITALIA

Stato di avanzamento interventi conclusi



Raggiunta la milestone* al 31 dicembre 2024 (80).

(* Milestones condivise con il MIMIT nell'ambito del Piano tecnico operativo.