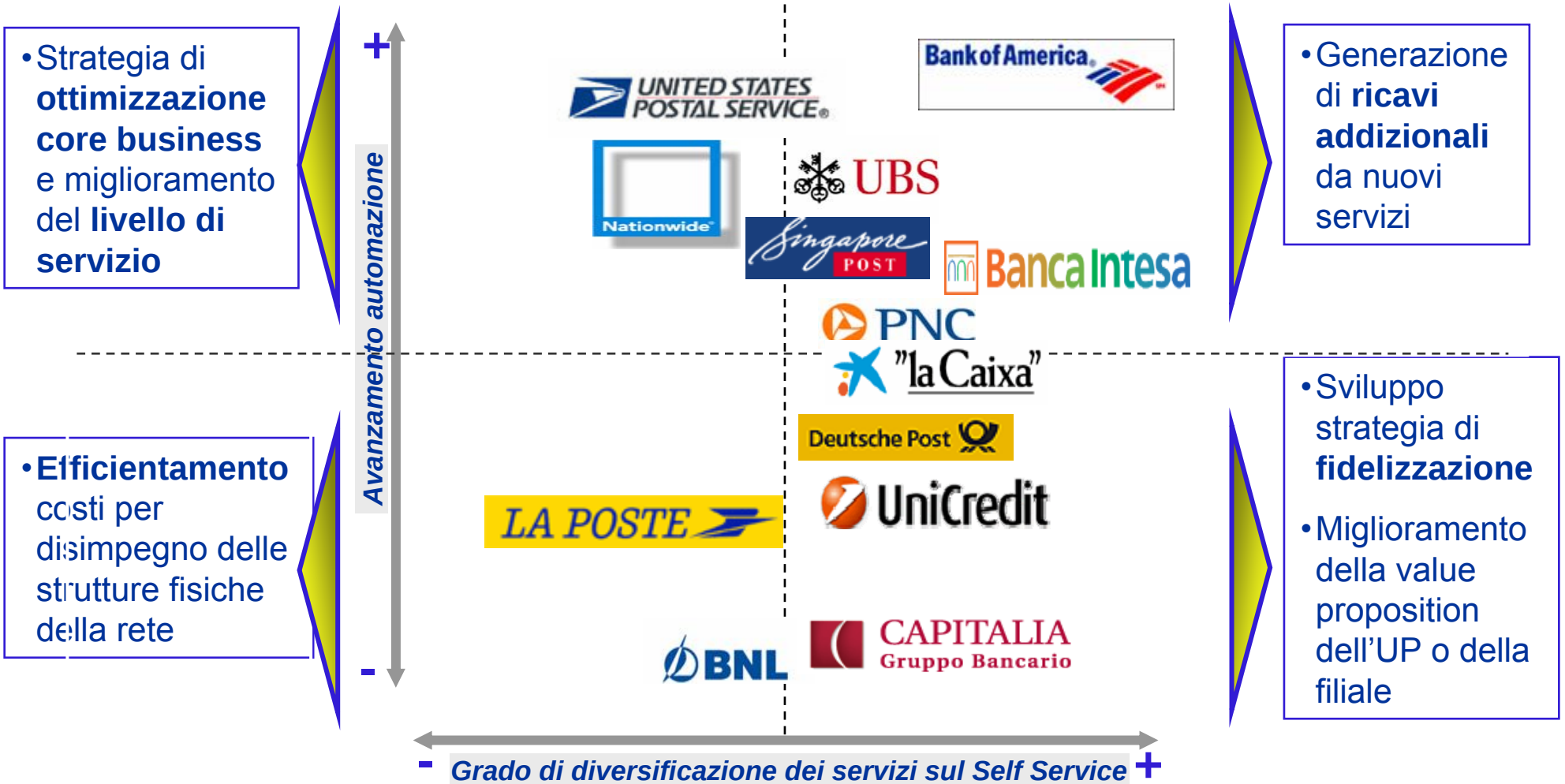


L'automazione dei servizi in Poste Italiane

Roma, aprile '07

L'automazione è diffusa tra i principali player dei servizi finanziari e postali

Posizionamento iniziative di automazione Banche e Poste Estere



Il mercato anche in Italia si muove (1/2)

Strategia di implementazione

Servizi abilitati su ATM evoluto

Posizionamento del Canale

BANCA 1

Ingenti investimenti (24 mln) in automazione: 900 ATM evoluti entro 2007

- Nei primi mesi installazione dei nuovi ATM in agenzia
- Assistente dedicato per spiegazione funzionalità della nuova macchina
- Successivamente spostamento ATM evoluti all'esterno disponibili h24
- Investimento circa 24 milioni € in 2 anni

- Versamento contanti e assegni e prelievo
- Pagamento MAV
- Ricariche carte bancarie prepagate
- Pagamento utenze Telecom ed Enel
- Ricariche telefoniche e **Digitale Terrestre**
- Consultazione movimenti carta e deposito titoli
- Visione punti dei programmi di fidelizzazione
- Effettuazione donazioni

- Dedicato ai clienti **Privati e Piccoli Imprenditori** per l'erogazione di servizi semplici ma molto ricorrenti

Il mercato anche in Italia si muove (2/2)

Strategia di implementazione

Servizi abilitati su ATM evoluto

Posizionamento del Canale

BANCA 2

Immagine di forte innovazione attraverso 129 Aree Self Service con ATM evoluti

- Allestimento **129 Aree Self distribuite su tutta Italia** con concentrazione al Nord e Centro
- Installazione circa **350 ATM evoluti**
- Investimento circa **13 milioni euro nel 2005**

- Verifica saldo, movimenti C/C, prelievo
- **Verifica plafond residuo e movimenti carta credito**
- **Attivazione gratuita online Mobile**, per ricevere via SMS informazioni su C/C e carta di credito
- Controllo della situazione assegni
- **Effettuazione bonifici e giroconti Italia**
- Ricariche telefoniche
- Pagamento bollettini ICI, canone RAI e SKY
- Pagamento MAV di tutte le banche e RIBA
- Effettuazione operazioni anticipo contanti con carta di credito
- **Versamento contanti** (fino a 400 banconote per op.)
- **Versamento assegni** (fino a 10 assegni per op.)

- **Dedicato ai clienti Privati e Piccoli Imprenditori** con elevata bancarizzazione e familiarità all'automazione per **velocizzare** le operazioni di **Cassa**

Il significato dell'automazione per Poste Italiane

Oggi l'automazione per Poste è quindi:

Una necessità per
sostenere
la crescita del
business finanziario

L'occasione per
prevenire
attacchi al business
postale, facendone un punto
di vantaggio nella competizione
con le banche

Al tempo stesso, è l'occasione per rendere a
valore aggiunto
per il Cliente e per Poste Italiane
attività transazionali
che oggi sono per entrambi
onerose ed a basso valore aggiunto

Automazione: i nostri punti di forza

Dal confronto col mercato emergono i punti di forza dell'automazione di UP in Poste Italiane

BANCHE	POSTE ITALIANE	LEVE COMPETITIVE
▪ Scopo dell'automazione è stata la riduzione del traffico a basso valore aggiunto nelle filiali per ridurre i costi di funzionamento; il successo dell'attività ha però ridotto le occasioni di relazione col cliente	▪ Scopo dell'automazione è di spostare su macchine dedicate le operazioni puramente transazionali per migliorare la relazione col cliente e non allontanarlo dall'UP	Piano di fidelizzazione / incentivazione della clientela all'uso di sistemi automatici
▪ I servizi anche automatici delle banche sono sostanzialmente riservati ai soliti clienti correntisti	▪ I servizi automatici di Poste Italiane sono disponibili per chiunque abbia una Postamat (per alcune operazioni un Bancomat) e anche per chi non li ha (Postepay)	Postepay
▪ L'offerta delle banche è OGGI solo finanziaria	▪ Poste Italiane può offrire servizi non solo finanziari ma anche di corrispondenza	I servizi postali oltre che finanziari danno unicità all'offerta di Poste Italiane

Poste Italiane può disporre delle leve competitive per avere un successo maggiore anche di chi è già protagonista

I servizi da automatizzare

L'Automazione in Poste, inizialmente focalizzata sui servizi finanziari, vedrà nel 2008 una forte spinta dal 2008 per la parte postale

SERVIZI FINANZIARI

- Numeri elevati di operazioni semplici e standardizzate
- Processo in UP storicamente già largamente automatizzato
- Esistenza di un mercato di riferimento di macchine per l'automazione
- Servizi poco differenziati da quelli offerti dai concorrenti

► **Focalizzazione su servizi finanziari**

SERVIZI POSTALI

- Elemento chiave di differenziazione dell'offerta di Poste Italiane da quella delle banche
- Automazione in UP da sviluppare
- Necessità di ridefinizione dei processi postali in UP

► **Necessità di presidiare in modo mirato l'area dei servizi postali e della loro automazione**

I Concept per le macchine

<u>Target</u>	<u>Prodotti/Servizi</u>	<u>Esigenze domanda</u>	<u>Ipotesi Concept</u>
Clienti e Utenti	• Prodotti generici (bollettino, prodotti postali, ricariche Postepay e telefoniche, servizi B2B2C, ecc.)	• Rapidità dell'operazione • Sistemi di pagamento flessibili	• Macchine generiche e specifiche (operazioni più comuni su chioschi base/ATM e chioschi specializzati per il postale/versamenti) • Pagamento con carta Bancomat, Carta credito BancoPosta, Postamat, Postepay
Clienti Banco Posta in particolare SoHo	• Prodotti legati al conto BancoPosta	• Sicurezza e rapidità dell'operazione • Operazioni di versamento su C/C	• ATM evoluto destinato esclusivamente al conto BancoPosta • Pagamento con carta Bancomat, Carta credito BancoPosta, Postamat, Postepay

Per soddisfare le esigenze di Posteitaliane e le caratteristiche del mercato, sia in termini di esigenze sia per i prodotti e servizi ricercati, l'ipotesi proposta prevede dei concept di macchina differenti per l'erogazione dei prodotti e servizi ed un ATM evoluto destinato specificamente alla clientela SoHo

Il tipo di macchina per ogni Concept

Target	Utenti e Clienti		Operatore UP	Utenti e Clienti (pref. SOHO)
	1 Chiosco Base	2 Chiosco Postale	3 Ritiro Inesitate	4 ATM Evoluto
Concept Macchina				
Mezzi Pagamento	• Bancomat • Postepay • Postamat	• Bancomat • Postepay • Postamat		• Bancomat • Postamat e Postepay • BancoPosta
Servizi erogati	• Bollettini • Ricariche • Vaglia	• Bollettini • Ricariche • Posta prioritaria • Raccomandate • Assicurate	• Casellario gestione elettronica per le inesitate in back office	• Bollettini • Trasferimento denaro • Controllo saldo/ movimenti • Prelievi • Ricariche • Versamento contanti/assegni
Macchine	Da interno			

Il tipo di macchina per ogni Concept: descrizione e stato dell'arte

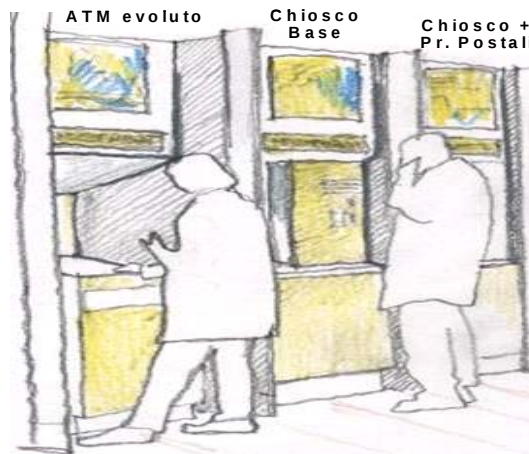
APPARATO	DESCRIZIONE	STATO DELL'ARTE
Chiosco base	Pagamento bollettini, ricariche e vaglia in modalità automatica su chiosco dedicato	Nuova fornitura in corso e sviluppi SW per interfacciamento con architettura e sistemi di Poste
Chiosco postale	Pagamento bollettini, ricariche e spedizione posta prioritaria/registrata in modalità automatica da chiosco dedicato	E' in corso la definizione dei requisiti utente e la realizzazione di un prototipo da parte dei maggiori player. Per il 2007 si prevede una sperimentazione su 15 UP
Casellario elettronico per inesitate	Gestione (archiviazione e consegna al cliente) in back office da parte degli operatori dell'UP della posta inesitata attraverso apparati automatizzati	E' in corso la definizione dei requisiti utente e la realizzazione di un prototipo da parte dei maggiori player. Per il 2007 si prevede una sperimentazione su 15 UP
ATM evoluto	Apparato che oltre alle funzionalità dell'ATM base consente il versamento di contanti ed assegni	E' in corso di predisposizione una gara per l'approvvigionamento. Per il 2007 si prevede l'installazione su 30 UP PT business stand alone

I Concept di layout per la loro installazione

Concept 1 Area Self Service adiacente UP h20/24



Concept 2 Corner Self Service all'interno UP



Concept 3 Stand-alone all'interno UP



Concept Layout

Dotazione Macchine

• Almeno 3-4 macchine:

- Chiosco base
- Chiosco postale
- ATM o ATM evoluto

• Almeno 2-3 macchine:

- Chiosco base
- Chiosco postale
- ATM o ATM evoluto

• Una sola macchina:

- Chiosco base
- Chiosco postale

Tipologia UP

UP Maggiori in grande
prevalenza Doppio Turno
(Centrali, Relazione)

UP Medi equamente distribuiti
tra mono e doppio turno
(Relazione, Standard)

UP Medio-Piccoli in
prevalenza monoturno
(Standard)

Gli obiettivi 2007-2011

	<u>2007</u>	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>totale 3 anni</u>	<u>2010/ 2011</u>	<u>totale 5 anni</u>
ATM con telecamera	800	800	550	2150	500	2650
ATM evoluti con telecamera e ci/ci	30	320	150	500		500
Upgrade ATM (telecamera)		2350		2350		2350
Chioschi Base	200	1242	1297	2739	856	3595
Chioschi Postali	15	615	550	1180	284	1464
Inesitate self service	15	112		127		127
Casellari elettronici per inesitate	15	300	285	600		600
Totale nuove macchine	1075	3389	2832	7296	1640	8936

La selezione dei siti

Aree Self Service e Corner a rilevanza commerciale

- Circa 120 ATM base
- 200 Chioschi base
- 15 Chioschi postali

UP a rilevanza commerciale

- Circa 580 ATM base
- 15 Casellari elettronici per inesitate

Gli apparati di automazione sono assegnati secondo logiche commerciali e di efficientamento

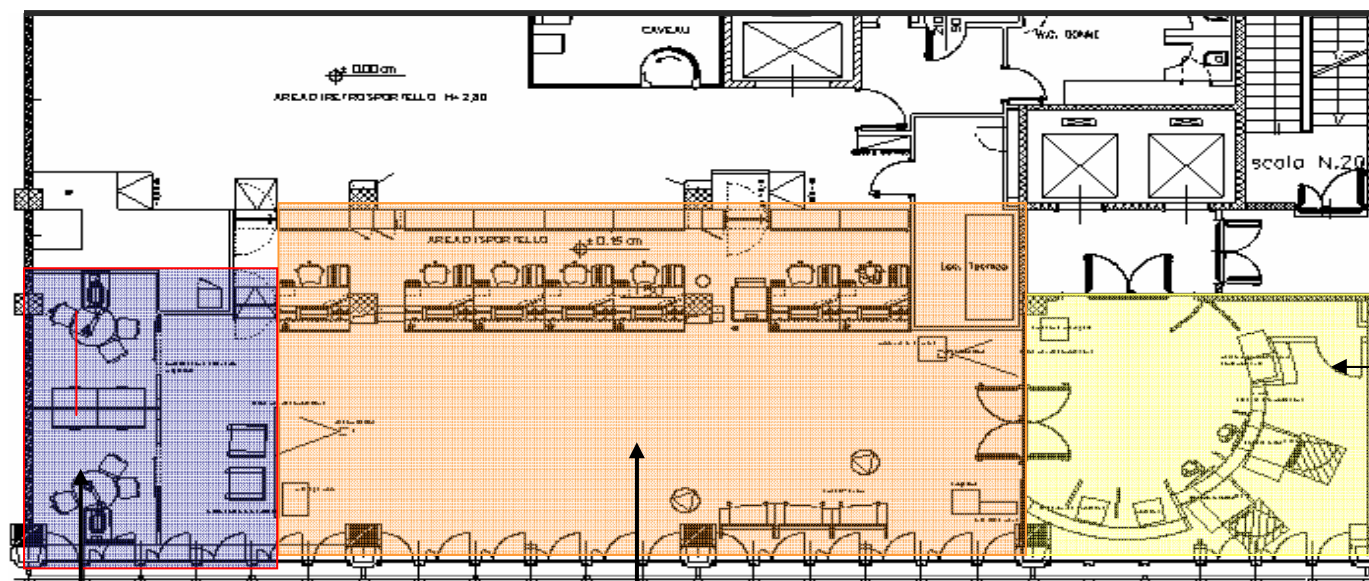
UP non rilevanti commercialmente

- Numero di ATM base da definire

UP PTBusiness Stand alone nuove aperture '07:

- 30 ATM evoluti

Aree funzionali del nuovo modello Layout



Area di relazione

Area transazionale

Costituita da sale consulenza e da un'attesa riservata



Area Posteself

Accessibile h24, per operazioni a carattere transazionale, e fortemente riconoscibile.

Dotata dei **tradizionali sportelli** e delle **aree di offerta già esistenti** (Posteshop); in futuro gli sportelli potranno essere sostituiti/integrati da uno o più punti cassa

Aree funzionali del nuovo modello: l'area Posteself

L'area Posteself è un'area automatizzata che offre servizi a carattere finanziario e postale attraverso un sistema integrato di apparati self service con collegamenti in rete.



Principali servizi previsti

- **Versamenti (cash in) e prelievi (cash out) su ATM**
- Ricariche
- **Pagamento di bollettini**
- Accettazione di corrispondenza

Caratteristiche

- Parzializzazione della zona dell'ufficio per consentire **l'accesso all'area 24 ore su 24**
- **Assistenza al cliente:** possibilità di video-assistenza h24 da Call Center, tramite sistema integrato voce-video
- Integrazione con i principali sistemi di pagamento

