

# SP - Marketing

Ottobre 2009



- Sviluppo dell'offerta
  - Gli input
  - I vincoli
  - Il processo
  - Le attività
- Le offerte per area di business
  - Indescritta
  - Descritta
  - Integrati
  - Digitali
  - Media e editoria
  - Servizi accessori
  - Internazionale
- Le azioni di marketing
- Le offerte per segmento di clientela: consumer, business, PA



## SVILUPPO DELL'OFFERTA



## Il processo di sviluppo delle nuove offerte è attivato da fenomeni di mercato e di spinta tecnologica

**A**

### *FENOMENI DI MERCATO*

- Ricerche di mercato che fanno emergere nuove esigenze dei clienti
- Benchmarking su nuovi prodotti della concorrenza e nuovi prodotti internazionali
- Richieste effettuate dai clienti alla forza vendita

**B**

### *SPINTA TECNOLOGICA*

- Nuove tecnologie prima non esistenti
- Nuove applicazioni delle tecnologie esistenti ai prodotti e ai processi postali



## Nello sviluppo del business, Poste Italiane in quanto operatore dominante è sottoposta a stringenti vincoli di varia natura, asimmetrici rispetto ai concorrenti

### Vincoli nello sviluppo dell'offerta

#### Obblighi di servizio pubblico

- **Accessibilità** su tutto il territorio nazionale
- **Livelli di qualità** predefiniti
- **Prezzi accessibili** (tariffe amministrate)

#### Divieto di abuso di posizione dominante

- **Comportamenti monopolistici:** imposizione diretta o indiretta di prezzi di acquisto, di vendita o di altre condizioni non eque, limitazione della produzione, agli sbocchi commerciali o allo sviluppo tecnico a danno dei consumatori
- **Discriminazioni tra clienti, fornitori:** applicazione nei rapporti commerciali con gli altri contraenti di condizioni dissimili per prestazioni equivalenti, con svantaggio per la concorrenza
- **Contratti leganti:** subordinazione della conclusione di contratti all'accettazione da parte degli altri contraenti di prestazioni supplementari
- **Prezzi predatori:** prezzi volti a rendere meno appetibili i prodotti offerti dai concorrenti così da costringerli ad abbandonare il mercato, ovvero ad impedirne l'ingresso

#### Divieto di intese restrittive della concorrenza

- **Intese orizzontali:** sono quelle che intercorrono tra soggetti attivi al medesimo stadio del processo produttivo o distributivo (convergenza di interessi). Esempi di tali intese sono i cartelli in senso classico e il boicottaggio
- **Intese verticali:** sono invece quelle che si stabiliscono fra operatori che si collocano a livelli diversi (interessi antagonisti). Esempi di tali intese sono quelle miranti a imporre il prezzo di rivendita, restringere i punti vendita, accordi di approvvigionamento esclusivi, etc

#### Prezzi ex direttiva 97/67, all'art. 12

- **Criteri per la determinazione dei prezzi dei servizi postali universali:**
  - i prezzi devono essere ragionevoli e permettere di fornire servizi accessibili all'insieme degli utenti
  - i prezzi devono essere correlati ai costi. Gli stati membri, inoltre, possono decidere di applicare sull'intero territorio nazionale una tariffa unica
  - l'applicazione di una tariffa unica non esclude il diritto del/dei fornitore/i del Servizio Universale di concludere con i clienti accordi individuali in materia di prezzi
  - le tariffe debbono essere trasparenti e non discriminatorie



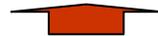
## Nel processo di sviluppo delle nuove offerte standard sono coinvolte a vari livelli numerose funzioni dell'azienda con un ruolo centrale del Marketing

### Funzioni aziendali coinvolte nel processo di sviluppo dell'offerta standard



- Definizione delle linee guida strategiche di sviluppo

- Progettazione
  - Acquisizione risorse
  - Realizzazione
  - Test di mercato
  - Lancio
  - Obiettivi di budget



**Funzioni Operative e di Staff (legali, acquisti, risorse umane, operazioni, IT, amm.ivo, commerciale, comunicazione)**

- Formazione venditori
- Piano commerciale
- Piano incentivi

- Vendita multi-prodotto

- Erogazione dei servizi tramite strutture SP (Delivery Servizi Integrati, Operations, Trasporti, Recapito) e UP

- Post vendita
- Gestione reclami



## I progetti ad hoc per i grandi clienti e per le gare sono invece coordinati dalle funzioni di vendita business

### Funzioni aziendali coinvolte nel processo di sviluppo dell'offerta ad hoc



- Progettazione
- Acquisizione risorse
- Realizzazione
- Contatto con il cliente
- Predisposizione offerta per gare

- Supporta lo sviluppo dell'offerta per tutte le fasi relative ai Servizi Postali

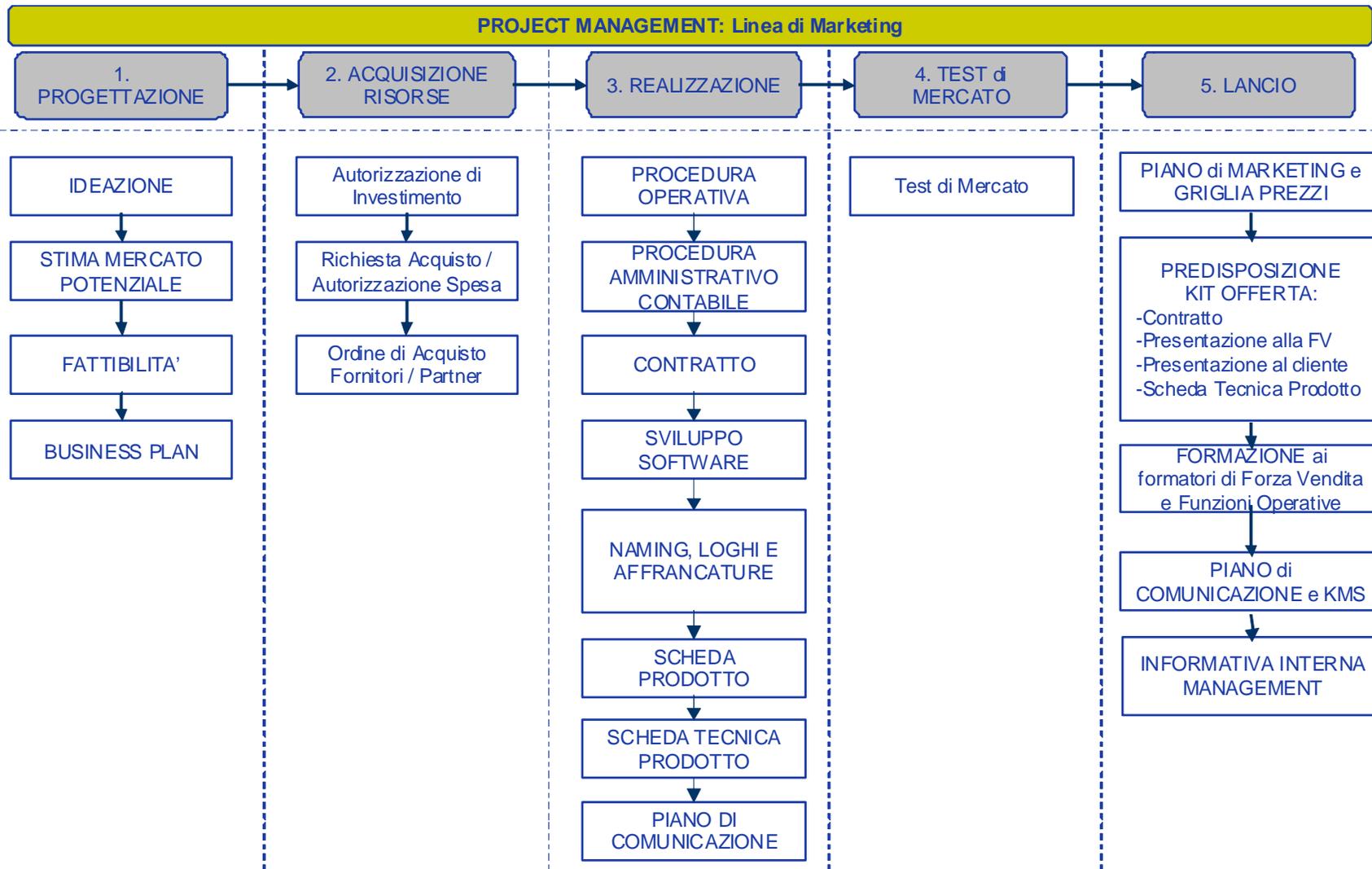
- Erogazione dei servizi tramite strutture SP (Delivery Servizi Integrati, Operations, Trasporti, Recapito) e UP

- Post vendita
- Gestione reclami

**Funzioni Operative e di Staff (legali, acquisti, risorse umane, operazioni, IT, amm.ivo, commerciale, comunicazione)**



Il processo di sviluppo si compone di 5 fasi e prevede una serie di rilasci di documentazione, sviluppi software, acquisizione di risorse, ecc.

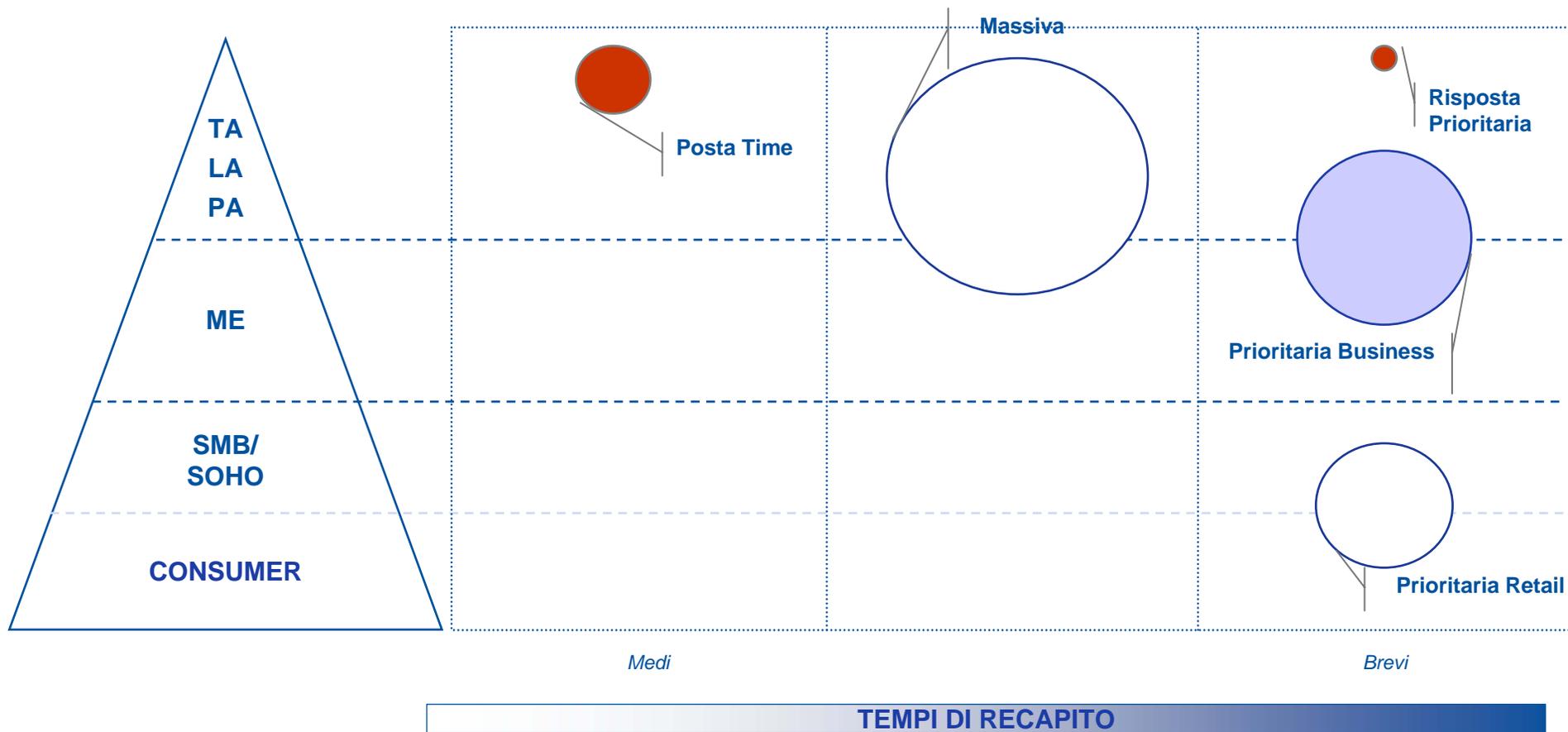


## LE OFFERTE PER AREA DI BUSINESS



| SERVIZIO                         | DESCRIZIONE   | TARGET                                   |
|----------------------------------|---|--|
| <b>PORTAFOGLIO AL 2008</b>       |   |  |
| <b>Posta Prioritaria</b>         | Recapito veloce di lettere e cartoline  | → Consumer, Soho, Top, Large, Medium, PA |
| <b>Posta Massiva</b>             | Recapito di volumi massivi pre-lavorati, con prezzo variabile in relazione alla destinazione (Aree Metropolitane, Capoluoghi di Provincia, Aree Extraurbane)                          | → Medium, Large, Top                     |
| <b>EVOLUZIONE ULTIMI 12 MESI</b> |   |  |
| <b>Posta Time</b>                | Servizio a valore aggiunto per la consegna di invii di corrispondenza con data (ora certa nelle Aree Metropolitane e nei Capoluoghi di Provincia) grazie al terminale al portalettere | → Large<br>→ Top                         |
| <b>Prioritaria Report</b>        | Servizio accessorio alla Posta Prioritaria per la rendicontazione degli esiti (consegna e causali di mancata consegna) della posta prioritaria  | → Large<br>→ Top                         |
| <b>Risposta Prioritaria</b>      | Servizio per la gestione degli invii di posta prioritaria dei clienti delle aziende, con addebito del prezzo a carico di queste ultime (ex conto di credito speciale)                 | → Medium<br>→ Large<br>→ Top<br>→ PA     |





**LEGENDA**

- Servizi già a portafoglio
- Rivisitazione servizi a portafoglio
- Nuovi Servizi ultimi 12 mesi

**Ampiezza del business**  
 Servizi Postali - Marketing



| SERVIZIO                         | DESCRIZIONE   | TARGET             |
|----------------------------------|---|--------------------|
| <b>PORTAFOGLIO AL 2008</b>       |   |                    |
| <b>Raccomandata Retail</b>       | Prodotto con valore legale di certificazione; offre i servizi accessori di avviso di ricevimento e contrassegno   | →Retail, Soho, SMB |
| <b>Raccomandata1 Retail</b>      | Raccomandata con consegna in un giorno con servizi a valore aggiunto  | →Retail, Soho, SMB |
| <b>Atti Giudiziari</b>           | Recapito di notifiche di atti amministrativi e/o giudiziari   | → Soho, PA         |
| <b>Assicurata Retail</b>         | Recapito di invii con assicurazione del valore  | →Retail, Soho, SMB |
| <b>EVOLUZIONE ULTIMI 12 MESI</b> |   |                    |
| <b>Raccomandata Smart</b>        | Prodotto con valore legale di certificazione, con servizi accessori di avviso di ricevimento e contrassegno, postalizzabile presso i centri rete abilitati previa prelaborazione e con prezzi diversificati in base alla destinazione | →ME, LA, TA        |
| <b>Assicurata Smart</b>          | Recapito di invii con assicurazione del valore postalizzabile presso i centri rete abilitati previa prelaborazione  | →ME, LA, TA        |
| <b>Raccomandata PA</b>           | Prodotto con valore legale di certificazione; offre i servizi accessori di avviso di ricevimento e contrassegno a condizioni riservate alle PA  | →PA                |
| <b>Raccomandata1 Business</b>    | Prodotto dedicato alla Clientela Business che effettua la postalizzazione presso tutti i CMP-CPO, secondo le modalità di impostazione previste per i Grandi Clienti   | →ME, LA, TA, PA    |

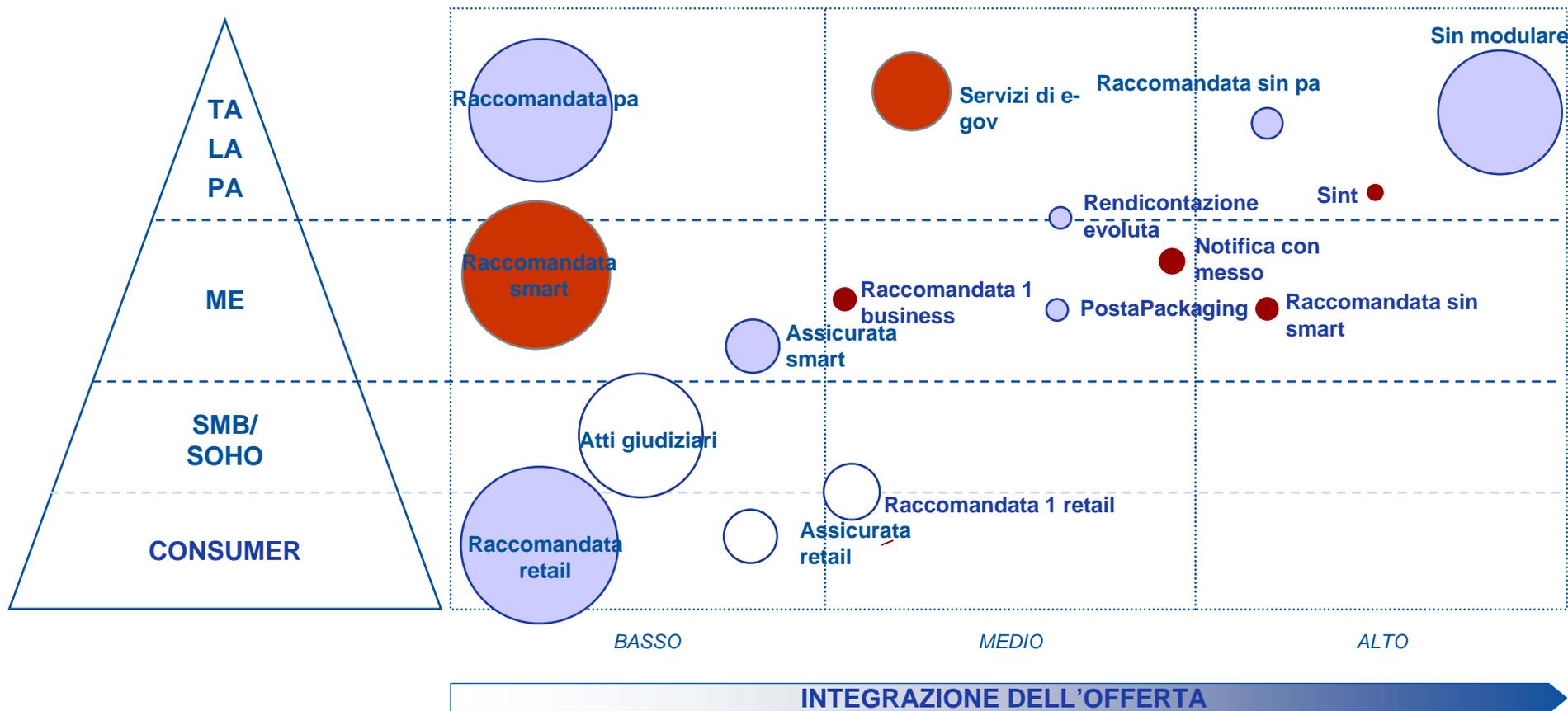


| SERVIZIO  | DESCRIZIONE  | TARGET       |
|---|--|--------------|
| <b>PORTAFOGLIO AL 2008</b>                            |  |              |
| <b>SIN</b>  | Servizio con il quale i Comuni possono affidare a PI la gestione del processo di notifica degli atti amministrativi e/o giudiziari (come ad esempio infrazioni al codice della strada, ordinanze comunali, tasse e tributi)  | →PA          |
| <b>Raccomandata SIN</b>                               | Invio di comunicazioni amministrative tramite Raccomandata con ricevuta di ritorno e rendicontazione degli esiti. Se l'atto inviato prevede il pagamento tramite bollettino, è possibile ricevere la rendicontazione elettronica degli incassi   | →LA, TA      |
| <b>ELI 2 Rilascio e rinnovo permessi di soggiorno</b> | Accettazione e lavorazione delle richieste di rilascio e/o rinnovo del premesso di soggiorno   | →Retail e PA |
| <b>Passaporti</b>                                     | Rilascio e rinnovo del passaporto in formato elettronico, con eventuale consegna a domicilio   | →Retail e PA |
| <b>EVOLUZIONE ULTIMI 12 MESI</b>                      |  |              |
| <b>Nuova offerta SIN Modulare</b>                     | Offerta modulare per la gestione dell'intero processo di notifica degli atti amministrativi e/o giudiziari, con moduli attivabili in base alle esigenze del cliente  | →PA          |
| <b>Nuova offerta Raccomandata SIN Modulare Smart</b>  | Nuovo servizio standard modulare per l'invio di comunicazioni tramite Raccomandata con ricevuta di ritorno, può includere stampa, rendicontazione elettronica, gestione degli incassi, con moduli attivabili in base alle esigenze dei clienti e utilizzo della nuova Raccomandata Smart | →ME, LA, TA  |
| <b>Nuova offerta Raccomandata SIN Modulare PA</b>     | Nuovo servizio standard modulare per l'invio di comunicazioni tramite Raccomandata con ricevuta di ritorno, può includere stampa, rendicontazione elettronica, gestione degli incassi, con moduli attivabili in base alle esigenze dei clienti   | →PA          |



| SERVIZIO  | DESCRIZIONE  | TARGET  |
|---|--|---|
| <b>EVOLUZIONE ULTIMI 12 MESI</b>                          |  |   |
| <b>SINT (erogato dalle strutture "UNEP" territoriali)</b> | SIN "light" rivolto ai Clienti che hanno la necessità di notificare gli Atti Giudiziari spediti in originale e/o firmati manualmente e caratterizzati da volumi relativamente bassi  | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Comuni con &lt;1.000 abitanti</li> <li>→ CCIAA</li> <li>→ Altri piccoli enti locali</li> </ul> |
| <b>Notifica con Messo</b>                                 | Servizio modulare di notifica a mezzo Messo Notificatore (modalità alternativa alla notifica ex legge 890/82)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Comuni con popolazione compresa tra 1.000 e 10.000 abitanti</li> </ul>                         |
| <b>Sportello Amico - Rilascio Certificati</b>             | Servizio rivolto a tutti i Comuni che intendono aderire al protocollo Reti Amiche e scelgono PI come rete per la richiesta e consegna dei certificati presso gli Uffici Postali con Sportello Amico (5.740 su tutto il territorio nazionale)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Retail e PAL</li> </ul>  |
| <b>ELI 2</b>  | Sperimentazione della procedura Nuovo Processo di Convocazione che permetterà di consegnare allo straniero, durante la fase di accettazione a sportello della domanda, un documento riportante le indicazioni in merito alla data, luogo e orario della convocazione prevista presso la Questura di competenza | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Retail e PA</li> </ul>   |
| <b>Posta Packaging</b>                                    | Offerta standard per il servizio di micrologistica degli invii fino a 3 kg con prelaborazione e gestione del magazzino e rendicontazione   | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ ME, LA, TA</li> </ul>  |
| <b>Servizi di rendicontazione evoluti</b>                 | Rendicontazione veloce ed elettronica degli invii di Posta Massiva e Posta raccomandata dei grandi clienti   | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ TA</li> </ul>  |





**LEGENDA**

- Servizi già a portafoglio
- Rivisitazione servizi a portafoglio
- Nuovi Servizi ultimi 12 mesi

↕ Ampiezza del business  
 Servizi Postali - Marketing

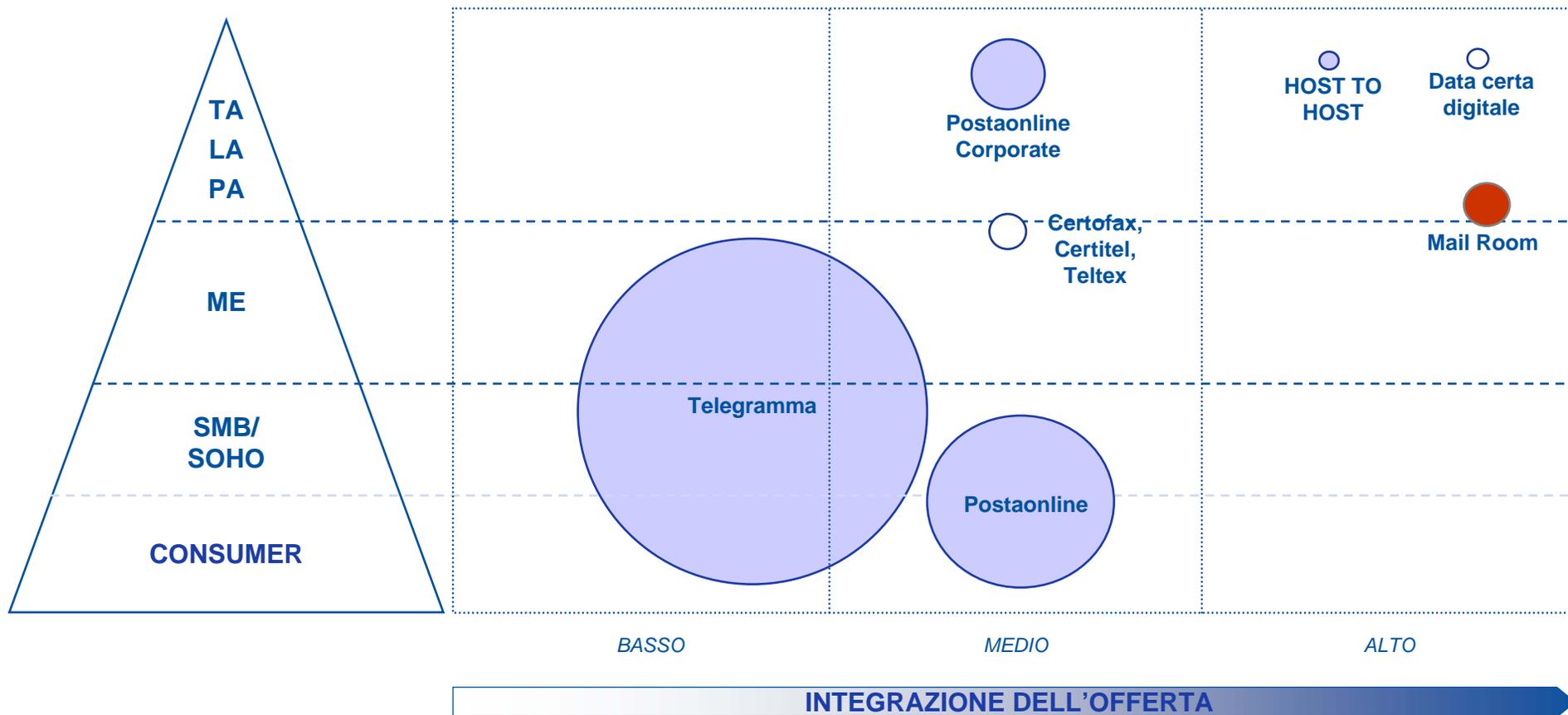


| SERVIZIO                                      | DESCRIZIONE   | TARGET                        |
|---|---|-------------------------------|
| <b>PORTAFOGLIO AL 2008</b>                    |   |                               |
| <b>Postaonline HOST TO HOST</b>               | Spedizione di Raccomandate, Lettere e Telegrammi online attraverso web services   | →LA, TA, PA                   |
| <b>Postaonline su Posteweb, Kit, Poste.it</b> | Spedizione di Raccomandate, Lettere e Telegrammi online attraverso portale web dedicato o kit appostio o sito istituzionale   | →Retail, Soho, SMB, ME        |
| <b>TELEGRAMMA</b>                             | Prodotto per il recapito urgente di comunicazioni di solo testo   | →Retail, Soho, LA, ME, TA, PA |
| <b>CERTOFAK</b>                               | Servizio di fax con garanzia dell'avvenuta trasmissione del documento e del suo contenuto   | →Retail, Soho, SMB            |
| <b>CERTITEL</b>                               | Recapito di certificati anagrafici e visure catastali e camerali richiesti via call center  | →Retail, Soho, SMB, ME        |
| <b>TELTEX</b>                                 | Scambio in tempo differito di comunicazioni scritte tra due corrispondenti abbonati a servizio  | →Retail, Soho, SMB, ME        |
| <b>Data certa digitale</b>                    | Sperimentazione del servizio con il quale, attraverso la tecnologia EPCM, è possibile dimostrare l'esistenza di un documento ad una certa data in conformità a quanto disposto dall'art. 2704 del Codice Civile | →ME, LA, TA, PA               |
| <b>GED</b>                                    | Sperimentazione della raccolta, centralizzazione, data entry, dematerializzazione della corrispondenza in ingresso  | →LA, TA, PA                   |
| <b>Posta Check-UP@</b>                        | Servizio per la consegna a domicilio o via web dei referti medici delle strutture sanitarie (con certificazione dell'integrità del contenuto dell'invio)  | →PA Sanità                    |



| SERVIZIO                                      | DESCRIZIONE  | TARGET                          |
|---|--|---------------------------------|
| EVOLUZIONE ULTIMI 12 MESI                     |  |                                 |
| <b>Postaonline portale<br/>POSTAONLINE.IT</b> | Accesso ai prodotti Raccomanda, Lettera e Telegrammi online attraverso il nuovo sito dedicato postaonline.it | →Soho, SMB, ME                  |
| <b>Postaonline</b>                            | Integrazione col sistema T&T sul canale Host to Host   | →Soho, SMB                      |
| <b>Postaonline Kit</b>                        | Lancio funzionalità stampa unione sul canale KIT   | →Soho, SMB                      |
| <b>Poste Mail Room</b>                        | Lancio offerta standard  | →LA, TA, PA                     |
| <b>Telegramma</b>                             | Nuovi servizi accessori di anticipazione telefonica del telegramma e copia mittente a pagamento              | →Consumer, Soho, LA, ME, TA, PA |





**LEGENDA**

- Servizi già a portafoglio
- Rivisitazione servizi a portafoglio
- Nuovi Servizi ultimi 12 mesi


 Ampiezza del business  
 Servizi Postali - Marketing



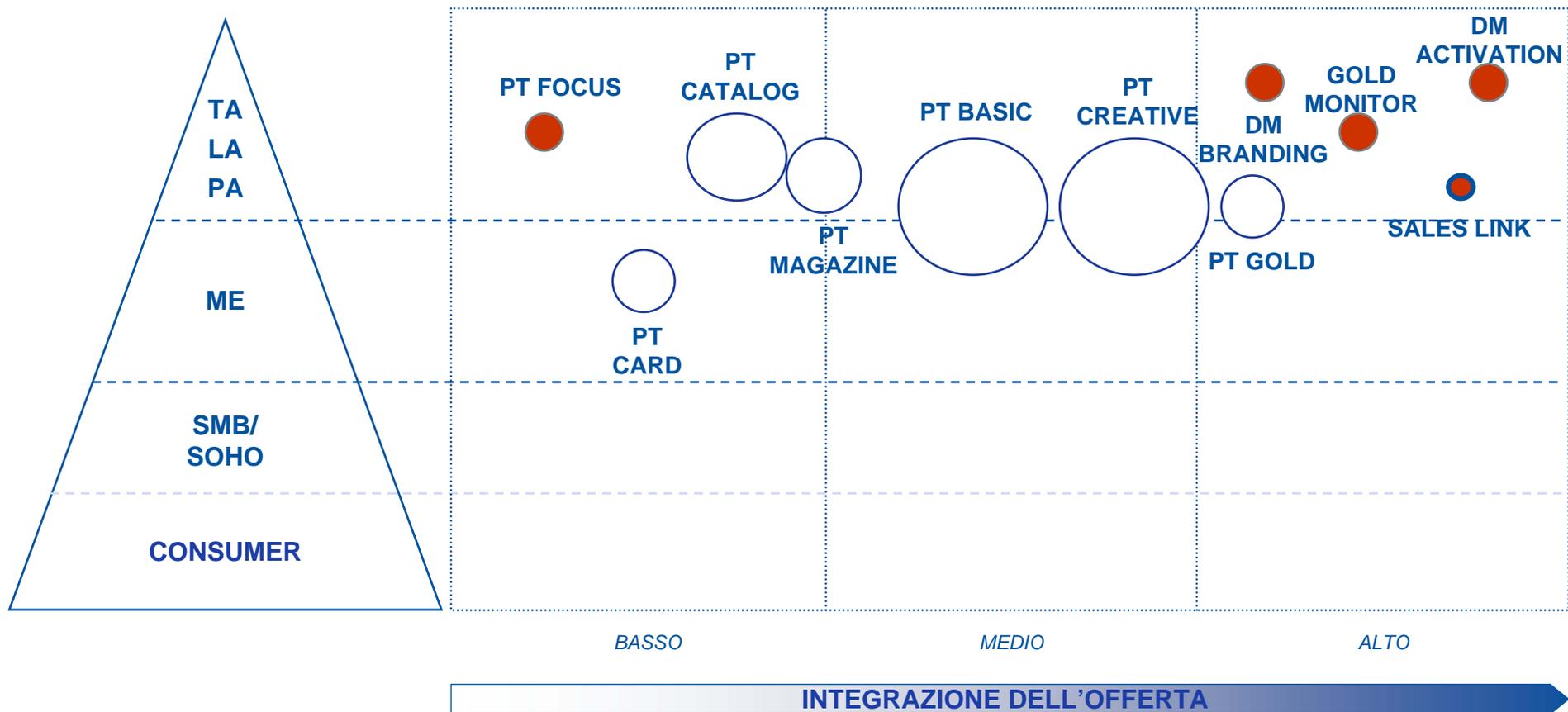
| SERVIZIO                    | DESCRIZIONE  | TARGET                |
|-----------------------------|--|-----------------------|
| PORTAFOGLIO AL 2008         |  |                       |
| <b>POSTATARGET CARD</b>     | Servizio di recapito di cartoline e pieghevoli caratterizzato da basso costo contatto  | →Soho, ME, LA, TA, PA |
| <b>POSTATARGET BASIC</b>    | Servizio di recapito di mailing indirizzati, caratterizzato da un basso costo-contatto per raggiungere target numerosi, con un messaggio approfondito e dettagliato  | →Soho, ME, LA, TA, PA |
| <b>POSTATARGET CREATIVE</b> | Servizio di recapito di mailing indirizzati per mailing caratterizzati da massima personalizzazione di formati e materiali e dalla possibilità di inserire campioni di prodotto, gadget ed altri strumenti | →Soho, ME, LA, TA, PA |
| <b>POSTATARGET CATALOG</b>  | Servizio di recapito di cataloghi per la promozione e la vendita a distanza di prodotti e servizi  | →ME, LA,TA            |
| <b>POSTATARGET MAGAZINE</b> | Servizio di recapito di riviste aziendali e pubblicazioni di carattere pubblicitario e informativo   | →ME, LA,TA            |
| <b>POSTATARGET GOLD</b>     | Servizio di recapito per mailing indirizzati per comunicazioni veloci ed esclusive   | →SMB, ME, LA, TA      |



Sviluppo volumi e  
Offerta integrata

| SERVIZIO                              | DESCRIZIONE  | TARGET           |
|---------------------------------------|--|------------------|
| <b>EVOLUZIONE ULTIMI 12 MESI</b>      |  |                  |
| <b>Sistemi Adex Nielsen</b>           | Inserimento del Direct Mailing nei sistemi Nielsen Adex di monitoraggio degli investimenti pubblicitari per favorire la pianificazione di campagne di DM da parte di clienti business, agenzie pubblicitarie e centri media  | →LA, TA          |
| <b>Partnership DM</b>                 | Partnership DM con agenzie di comunicazione per lo sviluppo dei volumi e la gestione di clienti ad alto valore   | →LA, TA          |
| <b>POSTATARGET GOLD MONITOR</b>       | Servizio con monitoraggio su base campionaria dell'esito delle spedizioni e rimborso in caso di mancato rispetto degli standard di servizio (J+3 85% e J+5 99%)  | →LA, TA          |
| <b>POSTATARGET FOCUS CARD E BASIC</b> | Servizio sperimentale associato a volumi incrementali dei prodotti PT Card e PT Basic per l'ottimizzazione dell'utilizzo della rete di Recapito, con l'applicazione di una riduzione del 36,5% alle tariffe di recapito ordinarie  | →SMB, ME, LA, TA |
| <b>DM ACTIVATION</b>                  | Offerta integrata di DM, liste di recapito e gestione multicanale della response per le aziende che desiderano effettuare campagne di sviluppo commerciale e di vendita diretta. Corrispettivo fisso per l'attività di recapito e variabile in funzione dei risultati                  | →TA, LA          |
| <b>DM BRANDING</b>                    | Offerta integrata di DM e di un servizio di monitoraggio volto a misurare l'efficacia della campagna di DM sullo sviluppo della notorietà della marca e sull'affermazione della immagine di marca. Corrispettivo fisso per il recapito e variabile in base ai risultati della campagna | →TA, LA          |
| <b>SALES LINK</b>                     | Servizio a valore aggiunto associato ai prodotti di DM basato sull'attività di comunicazione face to face del portalettere, finalizzato allo sviluppo di attività commerciali e di gestione cliente  | →ME, TA, LA      |





**LEGENDA**

- Servizi già a portafoglio
- Rivisitazione servizi a portafoglio
- Nuovi Servizi ultimi 12 mesi

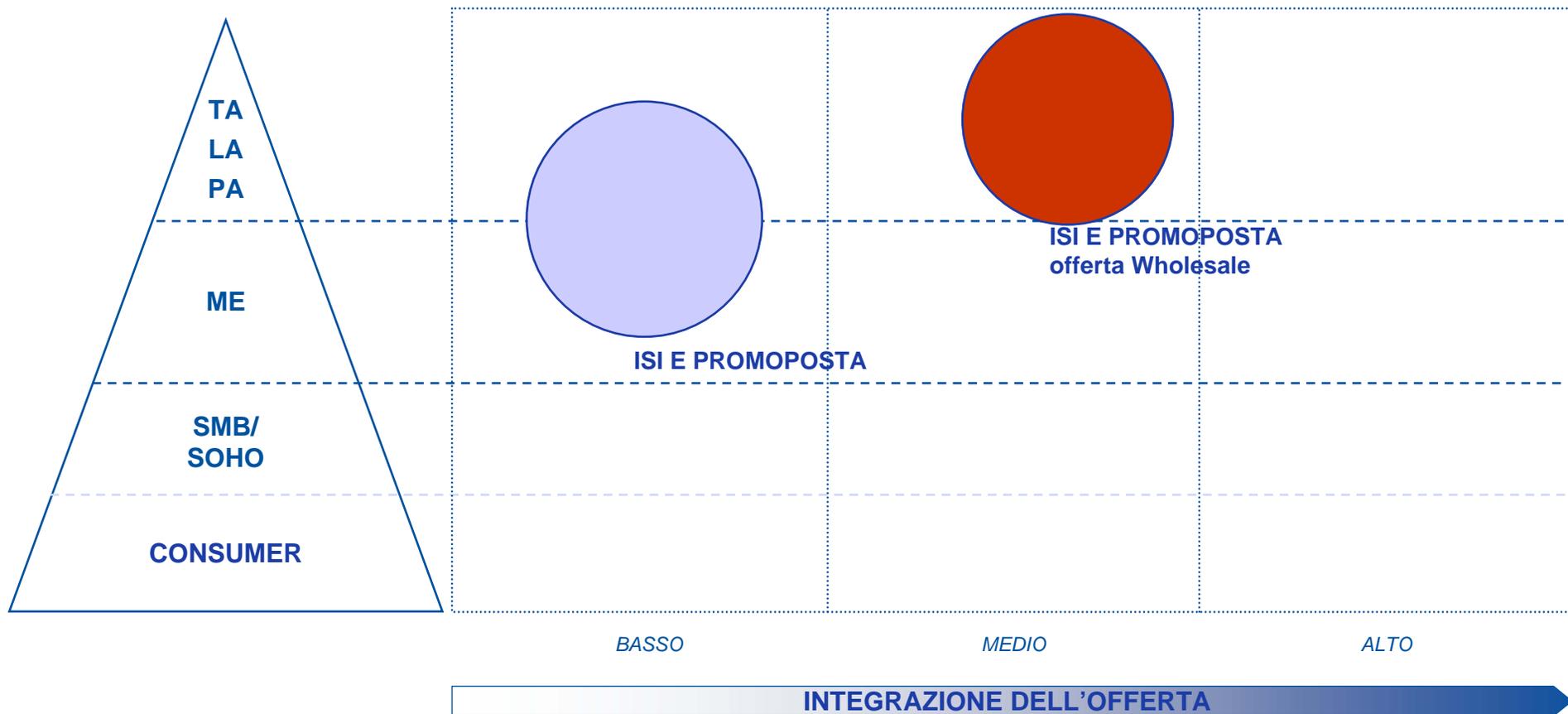
Ampiezza del business  
 Servizi Postali - Marketing



Sviluppo volumi e  
Aumento quota di mkt

| SERVIZIO                              | DESCRIZIONE   | TARGET            |
|---------------------------------------|---|-------------------|
| <b>PORTAFOGLIO AL 2008</b>            |   |                   |
| <b>Promoposta</b>                     | Promoposta è il prodotto di entrata del non indirizzato di Poste Italiane che consente di spedire e distribuire informazioni, comunicazioni istituzionali e pubblicitarie, a tutti i recapiti di una o più zone con lo stesso CAP, fornendo flessibilità e selettività distributiva per raggiungere i destinatari in tempi rapidi | →ME, LA, TA, PA   |
| <b>ISI</b>                            | ISI è il prodotto per recapitare la pubblicità non indirizzata a famiglie e/o operatori commerciali di una determinata area geografica, identificata da uno stesso CAP, che garantisce i migliori standard di qualità tramite l'utilizzo esclusivo del canale Portalettere  | →Soho, ME, LA, PA |
| <b>EVOLUZIONE ULTIMI 12 MESI</b>      |   |                   |
| <b>Promoposta Offerta Transitoria</b> | Offerta transitoria per soddisfare i clienti che hanno espressamente richiesto di volersi avvalere esclusivamente della rete di recapito di Poste Italiane  | →LA, TA           |
| <b>Promozione Wholesale</b>           | →Offerta dedicata agli intermediari con prezzi decrescenti in base ai volumi garantiti  | →Intermediari     |





**LEGENDA**

-  Servizi già a portafoglio
-  Rivisitazione servizi a portafoglio
-  Nuovi Servizi ultimi 12 mesi

 Ampiezza del business  
 Servizi Postali - Marketing

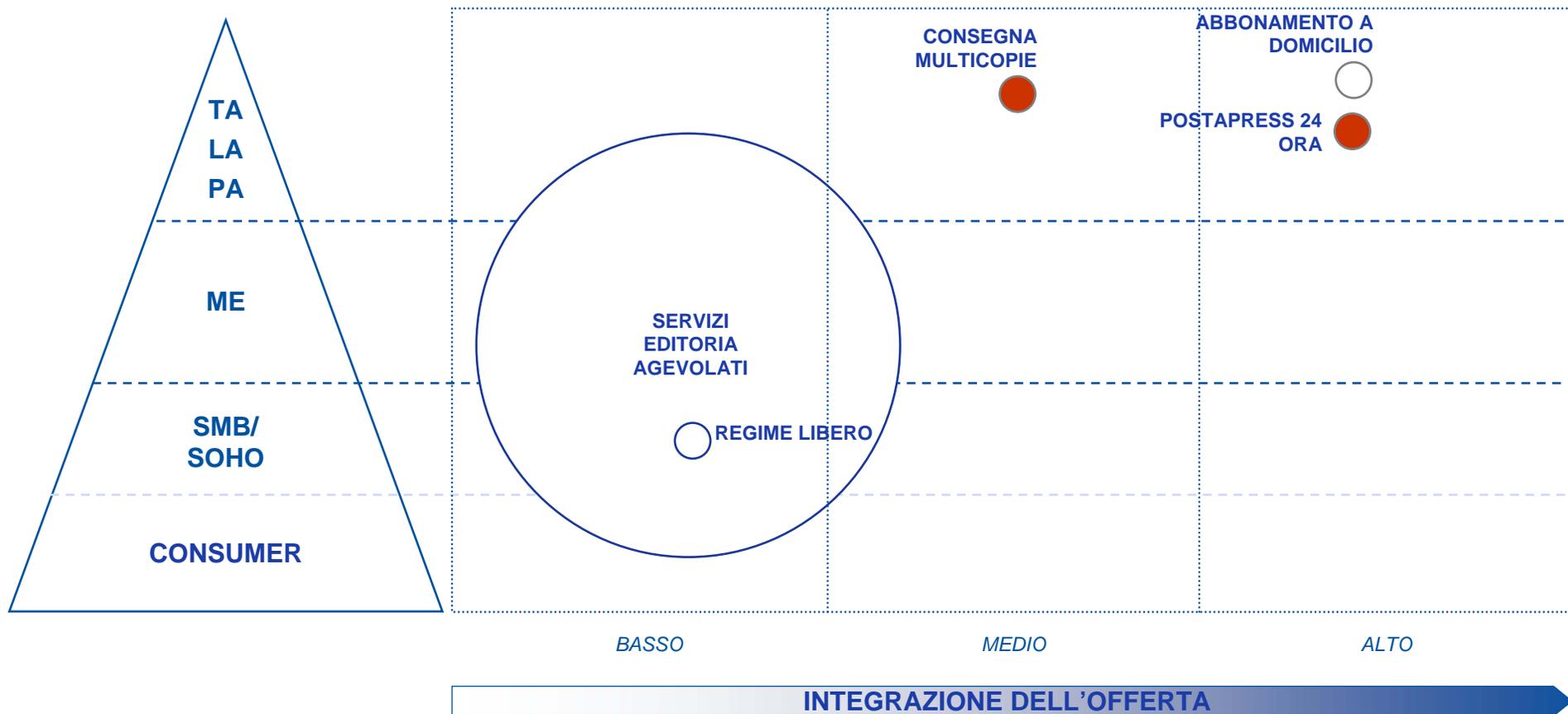


Difesa volumi  
e offerta integrata

| SERVIZIO                                   | DESCRIZIONE   | TARGET                                    |
|--|---|---|
| <b>PORTAFOGLIO AL 2008</b>                 |   |   |
| <b>Stampe periodiche roc</b>               | Prodotto che permette alle imprese editrici di veicolare le proprie pubblicazioni periodiche e quotidiane di carattere informativo, sociale e culturale             | → Editori iscritti al ROC                 |
| <b>Pubblicazione Informativa no profit</b> | Prodotto che permette alle Associazioni e Organizzazioni No Profit di veicolare le proprie pubblicazioni periodiche di carattere informativo, sociale e culturale   | → Associazioni e Organizzazioni No profit |
| <b>Stampe regime libero</b>                | Prodotto che permette alle imprese editrici di veicolare le proprie pubblicazioni periodiche di carattere informativo, sociale e culturale                          | → Editori                                 |
| <b>Promozione abbonamento</b>              | Invii promozionali finalizzati alla sottoscrizione o al rinnovo di abbonamenti a periodici  | → Editori                                 |
| <b>Promozione no profit</b>                | Sono dei mailing spediti da Associazione Organizzazioni, in Italia e all'estero, finalizzati a finanziare la propria attività e la relativa Pubblicazione Periodica | → Associazioni e Organizzazioni No profit |
| <b>Piegli di libri</b>                     | Prodotto che permette di veicolare uno o più libri  | → Editori                                 |
| <b>Abbonamento a domicilio</b>             | Servizio integrato che consente alle Imprese Editrici di inviare un periodico, incassare l'importo per l'abbonamento e avere una rendicontazione finanziaria.       | → Editori                                 |
| <b>EVOLUZIONE ULTIMI 12 MESI</b>           |   |   |
| <b>Postapress 24 ore</b>                   | Soluzione che permette di recapitare in un giorno lavorativo gli invii di Stampe Periodiche   | → Editori                                 |
| <b>Consegna Multicopie</b>                 | Servizio che consente alle Imprese Editrici di veicolare verso un unico destinatario più copie dello stesso numero di una rivista                                   | → Editori                                 |

**A seguito della Legge Finanziaria 2008, ad Aprile 2009 è stata effettuata la manovra nel settore dell'editoria, con inserimento di prelaborazioni ai fini della meccanizzabilità e variazione dei prezzi diretti**





**LEGENDA**

-  Servizi già a portafoglio
-  Rivisitazione servizi a portafoglio
-  Nuovi Servizi ultimi 12 mesi

 Ampiezza del business  
 Servizi Postali - Marketing



| SERVIZIO  | DESCRIZIONE   | TARGET                                      |
|---|---|---|
| PORTAFOGLIO AL 2008                                       |   |   |
| <b>Posta Report</b>                                       | Rendicontazione elettronica degli invii non recapitabili di posta commerciale   | →ME, LA, TA                                 |
| <b>Servizio Resi</b>                                      | Servizio accessorio di restituzione degli invii non recapitabili di posta commerciale (posta inesitata) con possibilità di rendicontazione elettronica (in abbinamento a Posta Report) delle motivazioni del non recapito   | →ME, LA, TA                                 |
| <b>Servizi di consegna personalizzata al destinatario</b> | <b>Seguimi:</b> per ricevere la propria corrispondenza ad un nuovo indirizzo<br><b>Aspettami:</b> per ricevere la corrispondenza non a firma ad una data pianificata<br><b>DimmiQuando:</b> per concordare il giorno (dal lunedì al sabato) in cui si desidera ricevere la posta registrata                     | →Retail, Soho                               |
| <b>Posta Pick UP</b>                                      | Servizio di ritiro a domicilio della corrispondenza in partenza, in diverse soluzioni in funzione del peso degli invii  | →SMB, ME, LA, TA                            |
| <b>Liste Seguimi</b>                                      | E' il database dei clienti di Poste Italiane (privati, aziende e studi professionali) che hanno chiesto il reindirizzamento della loro corrispondenza in via definitiva attraverso il servizio Seguimi e hanno dato il consenso alla diffusione dei propri dati. (normalizzazione e campagne DM verso prospect) | →PA/PAL<br>→TA, LA<br>→SMB, ME<br>→SOHO/PMI |
| <b>Posta Service</b>                                      | Servizio accessori di prelaborazione della corrispondenza pre-postalizzazione   | →SMB, ME, LA, TA                            |

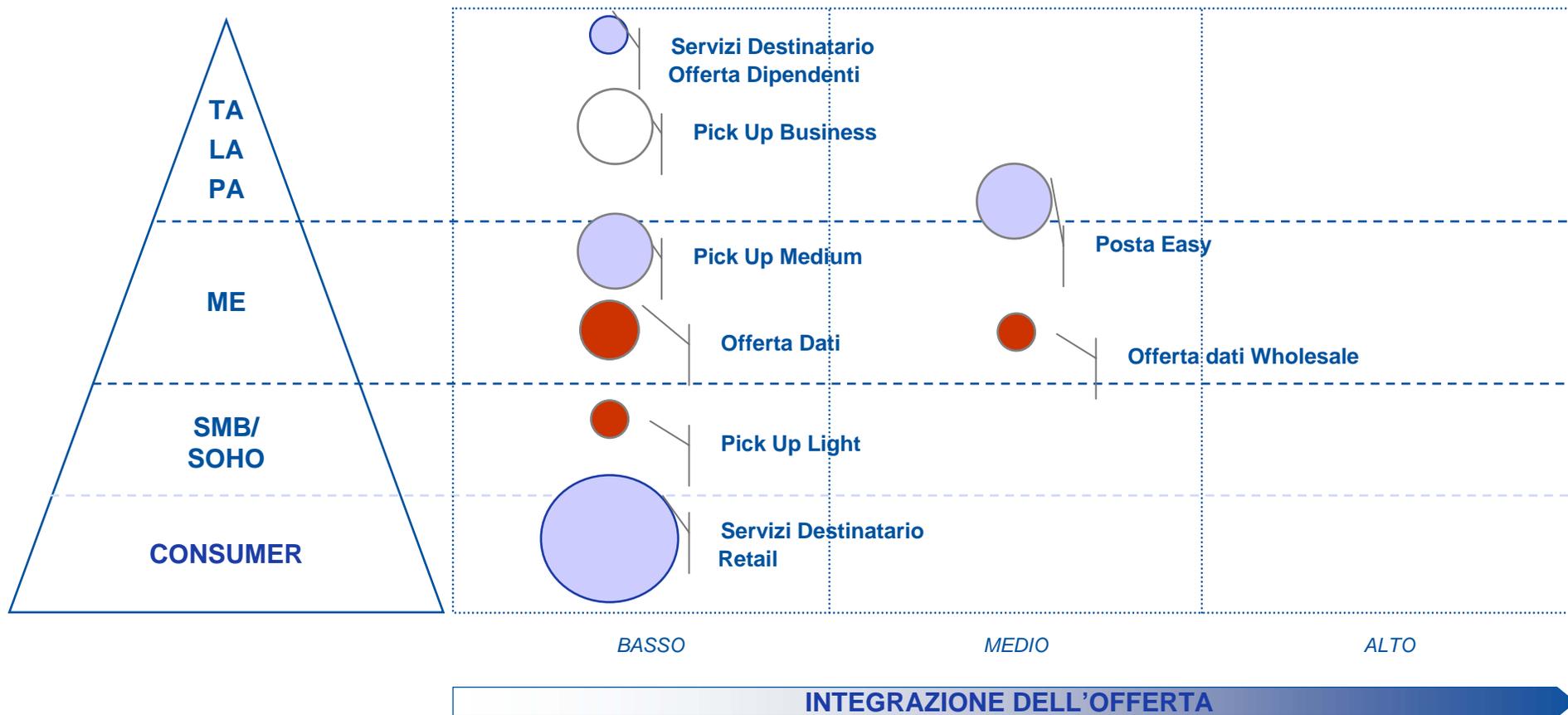


| SERVIZIO  | DESCRIZIONE  | TARGET           |
|---|--|------------------|
| EVOLUZIONE ULTIMI 12 MESI                                 |  |                  |
| <b>Posta Pick up Light</b>                                | Estensione dell'offerta di Posta Pick up Light alla Clientela Business, Sperimentazione della promozione del prodotto da parte del portalettere in alcune zone dei Comuni di Rovigo, Padova e Verona | →Soho, SMB       |
| <b>Posta Pick up Medium</b>                               | Rivisitazione offerta Posta Pick up Medium rivolta alla Clientela Business   | →ME, LA          |
| <b>Posta Easy</b>   | Gamma di servizi per svolgere per conto del mittente le attività che precedono l'invio: stampa, imbustamento, affrancatura, prelaborazione, allestimento e confezionamento                           | →SMB, ME, LA, TA |
| <b>Servizi di consegna personalizzata al destinatario</b> | Avvio del canale on line di adesione a tutti i servizi della gamma   | →Consumer, Soho  |
| <b>Servizi di consegna personalizzata al destinatario</b> | Offerta destinata alle convenzioni con aziende o pubbliche amministrazioni e rivolta ai dipendenti delle stesse con particolari e vantaggiose condizioni   | →Business        |



| SERVIZIO                           | DESCRIZIONE  | TARGET                                      |
|------------------------------------|--|---|
| <b>EVOLUZIONE ULTIMI 12 MESI</b>   |  |   |
| <b>Offerta Dati</b>                | <b>Cap professional</b><br>Database in formato Microsoft Access che contiene i dati toponomastici relativi ai CAP di tutte le località italiane e lo stradario delle 41 città divise in zone CAP (per attività di normalizzazione) | →PA/PAL<br>→TA, LA<br>→SMB, ME<br>→SOHO/PMI |
|                                    | <b>Cap street file</b><br>Cumula le informazioni contenute in CAP Professional con lo strade di ulteriori 67 città per fornire uno stradario complessivo di 108 città. (attività di normalizzazione e completamento stradari)      | →PA/PAL<br>→TA, LA<br>→SMB, ME<br>→SOHO/PMI |
|                                    | <b>Cap zone</b><br>E' la banca dati geografica dei "poligoni territoriali" corrispondenti alle zone CAP sull'intero territorio nazionale.(per le attività di Geomktg)  | →PA/PAL<br>→TA, LA<br>→SMB, ME<br>→SOHO/PMI |
|                                    | <b>Cap delivery points</b><br>E' la banca dati che contiene le informazioni sulle cassette delle lettere attive, suddivise in ciascuna delle categorie: Abitazioni, Negozi, Uffici (pianificazione campagne di non indirizzato)    | →PA/PAL<br>→TA, LA<br>→SMB, ME<br>→SOHO/PMI |
| <b>Offerta targeting wholesale</b> | Offerta sperimentale di Target profiling, personalizzata per i clienti/reseller  | →Intermediari                               |





**LEGENDA**

- Servizi già a portafoglio
- ◐ Rivisitazione servizi a portafoglio
- Nuovi Servizi ultimi 12 mesi

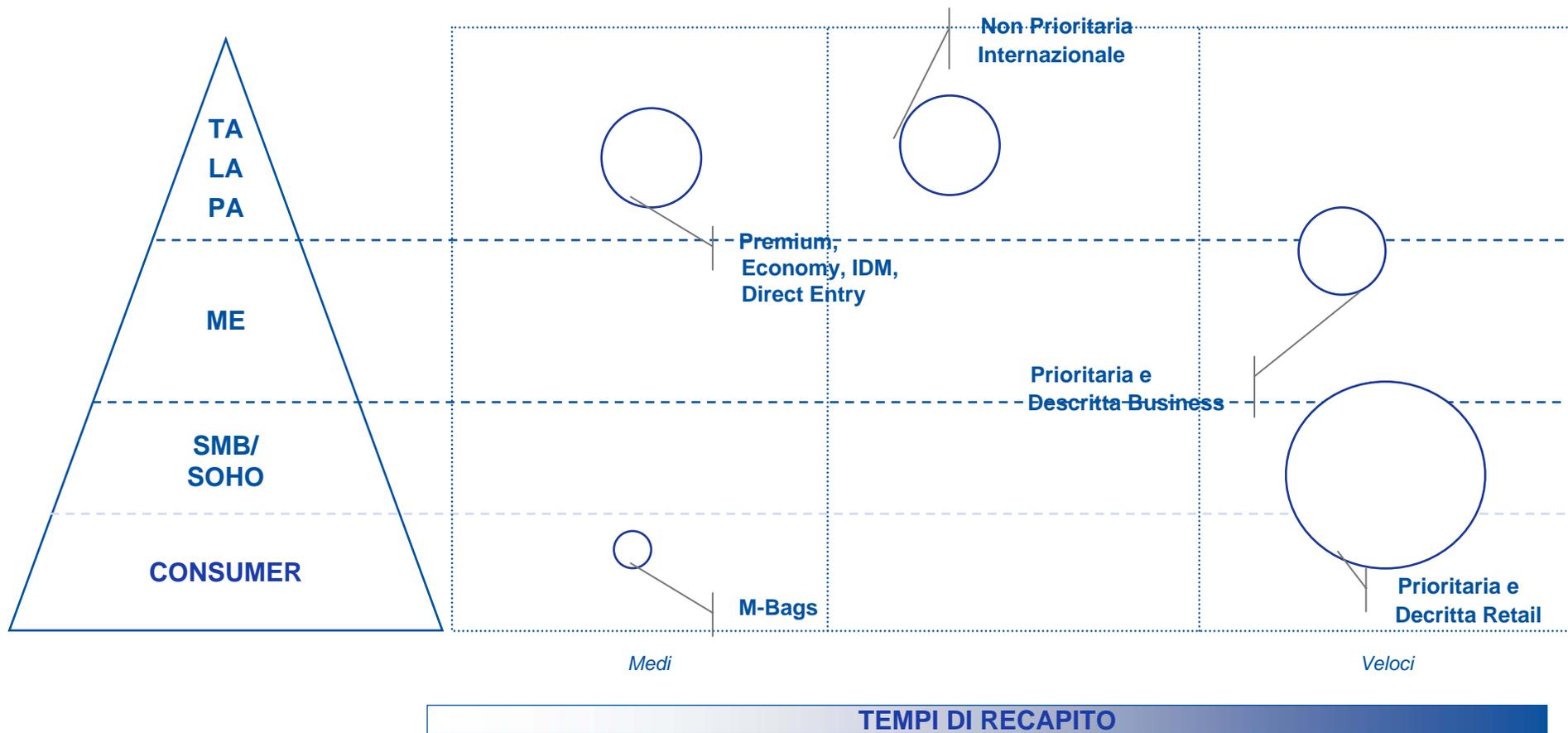
↕ Ampiezza del business  
 Servizi Postali - Marketing



| SERVIZIO   | DESCRIZIONE  | TARGET                       |
|--|--|------------------------------|
| <b>PORTAFOGLIO AL 2008</b>   |  |                              |
| <b>Posta indescritta e descritta internazionale inbound e outbound</b> | Prioritaria, Raccomandata, Assicurata, Telegrammi da e per l'estero  | → Consumer, Soho, ME, LA, TA |
| <b>Premium</b>   | Spedizione veloce in tutto il mondo  | → ME, LA, TA                 |
| <b>Economy</b>   | Spedizione a prezzi contenuti in tutto il mondo  | → ME, LA, TA                 |
| <b>IDM</b>   | Spedizione nelle principali destinazioni europee e negli stati uniti   | → ME, LA, TA                 |
| <b>Direct Entry</b>  | Per accedere, paese per paese, ai servizi di corrispondenza resi disponibili dall'operatore postale estero         | → ME, LA, TA                 |
| <b>M-Bags</b>  | Spedizione di materiale di marketing ed editoriale in tutto il mondo, ad un unico destinatario, peso massimo 30 kg | → Consumer, Soho, ME, LA, TA |

**A Giugno 2009 è stata effettuata una manovra sui prezzi della posta descritta internazionale**





**LEGENDA**

- Servizi già a portafoglio
- Rivisitazione servizi a portafoglio
- Nuovi Servizi ultimi 12 mesi

**Ampiezza del business**  
 Servizi Postali - Marketing



## LE AZIONI DI MARKETING





## LE OFFERTE PER SEGMENTO DI CLIENTELA



## Servizi per tutti

### → Invii Postali

inviare ogni tipo di corrispondenza

### → Posta online

comporre e spedire invii postali dal proprio computer

### → Servizi al destinatario

ricevere la propria posta dove e quando si vuole



## Servizi per il Business

### → Invii Postali

inviare grandi volumi di corrispondenza registrata, non registrata, pubblicitaria ed editoriale

### → Servizi accessori

gestire i processi di pre e post spedizione: stampa, imbustamento, affrancatura, trasporto, rendicontazione e fornitura di banche dati

### → Servizi Integrati

gestire processi complessi di invio notifiche/atti, rendicontazione e incasso, digitalizzazione e archiviazione della corrispondenza, micrologistica

### → Servizi Digitali

inviare posta online con servizi digitali e telematici



## Servizi dedicati alla PA

### → Sin e Raccomandata SIN

gestire il processo di notifica e le comunicazioni amministrative

### → Servizi al cittadino

rilasciare certificati, passaporti e permessi di soggiorno attraverso la rete multicanale di Poste Italiane

### → Poste Mail Room

gestire elettronicamente la corrispondenza, protocollare, e archiviare in modo digitale



Inviare corrispondenza verso qualsiasi destinazione in Italia e all'estero, con diverse esigenze di velocità, tracciatura e certificazione dell'invio

## Soluzioni

- **Posta Prioritaria**: recapito veloce (J+1) di lettere e cartoline
- **Raccomandata**: recapito di invii (J+3) con tracciatura di ogni fase del processo e certificazione legale dell'esito
- **Raccomandata1**: recapito urgente (J+1), da e verso tutte le città e le principali province italiane
- **Assicurata**: recapito di invii (J+3) con assicurazione del valore fino a 3.000 €
- **Atti Giudiziari**: recapito di notifiche di atti in materia civile, amministrativa e penale, con riscontro
- **Telegramma**: recapito urgente (J+0/1) di comunicazioni di solo testo
- **Data Certa**: certificazione da parte dell'Ufficio Postale della data riportata su un documento
- **Certofax**: servizio di fax con garanzia dell'avvenuta trasmissione del documento e del suo contenuto

## Specifiche

- **Avviso di Ricevimento Prioritario**: cartolina firmata dal destinatario o da chi ha effettuato il ritiro, che conferma l'avvenuta consegna di Raccomandata e Assicurata
- **Contrassegno**: per gestire gli incassi al momento della consegna di Raccomandata e Assicurata

## Prezzi

- **Posta Prioritaria** da 0,60€
- **Raccomandata** da 3,30€
- **Raccomandata1** da 6,00€ iva inclusa
- **Assicurata** da 5,80€
- **Atti Giudiziari** da 5,60€



Comporre ed inviare h24 e direttamente dal proprio PC Posta Prioritaria, Posta Raccomandata e Telegrammi. L'invio, stampato ed imbustato da Poste Italiane, è recapitato al destinatario con le stesse modalità e tempi previsti dal servizio tradizionale

## Soluzioni

- **Prioritaria online:** invio on-line e consegna in forma cartacea con Posta Prioritaria
- **Raccomandata online:** invio online e consegna in forma cartacea con Posta Raccomandata. Conserva tutte le caratteristiche della Raccomandata tradizionale
- **Telegramma online:** invio online di un telegramma e consegna in forma cartacea

## Specifiche

- **Posta online:** raccomandate, lettere e telegrammi possono essere inviati da [www.poste.it](http://www.poste.it) (con registrazione) e pagati con carta di credito, Postepay o addebito su conto Banco Posta
- I servizi consentono la creazione di una rubrica e la gestione di liste di destinatari. I contenuti inviati sono conservati fino a tre mesi nell'archivio on line



Concordare le modalità di consegna della posta più adatte alle proprie esigenze ed abitudini

## Soluzioni

- **Seguimi:** per ricevere la propria corrispondenza ad un nuovo indirizzo, anche estero o presso una casella postale; attivabile per un periodo definito (da 3 a 12 mesi). È possibile scegliere se il servizio deve riguardare la sola corrispondenza a firma oppure tutta la posta
- **Aspettami:** per custodire corrispondenza non a firma presso Poste Italiane. La corrispondenza verrà recapitata al cliente il primo giorno utile dopo la scadenza del servizio (attivabile da 7 a 28 giorni consecutivi)
- **DimmiQuando:** per concordare il giorno (dal lunedì al sabato) in cui si desidera ricevere la posta registrata; attivabile per un periodo definito (da 3 a 12 mesi)

## Specifiche

- **Seguimi tutta la posta:** da 18,00€
- **Seguimi solo posta a firma:** da 8,40€
- **Aspettami:** da 6,00€
- **Dimmiquando:** da 8,40 €



Inviare grandi volumi di corrispondenza a contenuto specifico e diverso per ogni destinatario: comunicazioni, contratti, fatture, eccetera

## Soluzioni

- **Posta Prioritaria:** recapito veloce (J+1)
- **Posta Massiva:** recapito (J+3) di grandi volumi prelaborati, a prezzo variabile in relazione alla destinazione (Aree Metropolitane, Capoluoghi di Provincia e Aree Extraurbane)
- **PostaTime:** recapito (J+4/5) comprensivo di riscontro sulla data di consegna tramite terminale al portalettere
- **Telegramma:** recapito urgente (J+0/1) di comunicazioni di solo testo

## Specifiche

- **Posta Massiva e PostaTime:** gli invii devono essere postalizzati presso i centri logistici abilitati (CMP, CP, CD), prelaborati secondo la destinazione e il formato. PostaTime prevede la progressiva copertura del recapito in tutti i capoluoghi di provincia e le aree metropolitane italiane aventi terza cifra cap 1 o 9

## Prezzi

- **Posta Prioritaria:** da 0,60€
- **Posta Massiva:** da 0,28€
- **PostaTime:** da 0,22€
- **Telegramma:** da 4,39€



Inviare grandi volumi di corrispondenza con un servizio controllato e tracciato in ogni fase, che certifica invio ed esito della spedizione, con valore legale

## Soluzioni

- **Raccomandata 1**: recapito urgente (J+1), da e verso tutte le città e le principali province italiane
- **Raccomandata Smart**: recapito (J+3) in tutto il territorio nazionale
- **Assicurata Smart**: servizio di raccomandata con assicurazione del valore dell'invio fino 3.000€
- **Atti giudiziari**: recapito di notifiche di atti in materia civile, amministrativa e penale, con riscontro

## Specifiche

- **Raccomandata Smart e Assicurata Smart**: gli invii devono essere prelaborati e postalizzati presso i centri logistici abilitati (CMP, CP, CD)
- **Avviso di Ricevimento**: cartolina firmata dal destinatario o da chi ha effettuato il ritiro, che conferma l'avvenuta consegna di Raccomandate Smart e Assicurate Smart
- **Contrassegno**: per gestire gli incassi al momento della consegna di Raccomandate Smart e Assicurate Smart

## Prezzi

- **Raccomandata 1**: da 6,00€ iva inclusa
- **Raccomandata Smart**: prezzi variabili anche secondo la destinazione geografica degli invii, da 2,20€
- **Assicurata Smart**: da 5,30€
- **Atti Giudiziari**: da 5,60€



Inviare corrispondenza a contenuto pubblicitario e informativo, uguale per tutti i destinatari, con soluzioni specifiche per le esigenze di marketing

## Soluzioni

- **PostaTarget Basic:** recapito (J+5) di materiale imbustato in formati standard
- **PostaTarget Card:** recapito (J+5) di cartoline o pieghevoli pubblicitari fino a 12 gr.
- **PostaTarget Creative:** recapito (J+5) di invii realizzati nelle forme più particolari ed originali
- **PostaTarget Catalog / Magazine:** recapito (J+7) a tariffe più convenienti di cataloghi commerciali o riviste aziendali (a contenuto misto: editoriale + pubblicità propria)
- **PostaTarget Gold:** recapito veloce (J+3) con un servizio accessorio a scelta (Posta Report o servizio Resi) incluso nel prezzo
- **PostaTarget Gold Monitor:** recapito veloce (J+3) e servizio di monitoraggio della spedizione
- **DM Branding:** servizio integrato di targeting, mailing e misurazione dell'impatto della campagna sul Brand, con revenue sharing
- **DM Activation:** servizio integrato di targeting, mailing, raccolta della risposta del cliente attraverso Call Center, Web, o cartolina di ritorno con corrispettivo fisso per il recapito e variabile sulla base dell'efficacia per le altre componenti
- **Sales link:** Servizio a valore aggiunto associato ai prodotti di DM basato sull'attività di comunicazione face to face del portalettere, finalizzate allo sviluppo di attività commerciali e di gestione cliente

## Specifiche

- Il materiale deve essere prelaborato. Lotti di invio minimi da 1.000 pezzi, con possibilità di conguaglio. Per PostaTarget Magazine, 50.000 pezzi e almeno due edizioni/anno

## Prezzi

- Sconti quantità per tutte le destinazioni nazionali.
- Prezzi base variabili per formato, peso, omologazione del materiale e velocità
- **Card** a partire da 0,21€, **Basic** da 0,293€, **Creative** da 0,31€ e **Gold** da 0,359€



Inviare grandi volumi di corrispondenza non indirizzata con contenuto uguale per tutti i destinatari

## Soluzioni

- **ISI**: per spedire e distribuire invii massivi di comunicazioni pubblicitarie e/o campioni di merci presso tutti i recapiti di una o più zone con lo stesso CAP
- **Promoposta**: per spedire e distribuire invii massivi di materiale pubblicitario e informativo presso tutti i recapiti di una o più zone con lo stesso CAP, con possibilità di segmentare il target sulla base di parametri di geomarketing

## Prezzi

- Sconti per quantità crescenti
- Prezzi base variabili per destinazione (città e fuori città) e peso
- **Promoposta** a partire da 0,048€ e **ISI** da 0,062€



Inviare grandi volumi di corrispondenza il cui contenuto è un prodotto editoriale, uguale per tutti i destinatari, alle condizioni speciali previste per legge

## Soluzioni

- **Stampe periodiche:** recapito di pubblicazioni periodiche di carattere informativo, sociale e culturale
- **Posta Press24ore:** recapito di pubblicazioni periodiche di carattere informativo, sociale e culturale in J+1
- **Consegna Multicopie:** invio di plichi contenenti più copie di uno stesso prodotto editoriale ad un unico destinatario
- **Abbonamento a domicilio:** recapito (J+5) di un periodico o di un mailing di benvenuto, con sottoscrizione e pagamento al portalettere e rendicontazione dell'incasso su conto Banco Posta intestato all'editore
- **Promozione abbonamento/no profit:** recapito di un mailing promozionale finalizzato alla sottoscrizione o rinnovo di un abbonamento o alla raccolta di fondi
- **Pieghe di libri:** recapito di libri

## Specifiche

- Il materiale deve essere prelaborato secondo specifiche diverse per prodotto. Alle spedizioni è possibile allegare oggetti promozionali, di modesto valore (servizio "Gadget")

## Prezzi

- Prezzi uniformi per scaglioni di peso su tutto il territorio nazionale
- **Stampe Periodiche** a partire da 0,283€, **Pieghe di Libri** da 1,278€



Inviare all'estero grandi volumi di corrispondenza a contenuto pubblicitario, informativo o editoriale, a contenuto uguale per tutti i destinatari

## Soluzioni

- **Premium**: spedizione veloce in tutto il mondo
- **Economy**: spedizione a prezzi contenuti in tutto il mondo
- **IDM**: spedizione nelle principali destinazioni europee e negli Stati Uniti
- **Direct Entry**: per accedere, paese per paese, ai servizi di corrispondenza resi disponibili dall'operatore postale estero
- **M-Bags**: spedizione di materiale di marketing ed editoriale in tutto il mondo, ad un unico destinatario, peso massimo 30 Kg

## Specifiche

- Il materiale deve essere prelaborato. Il quantitativo minimo per accedere ai servizi Premium ed Economy è di 500 pezzi. Le condizioni di accesso e i requisiti tecnici del Direct Entry variano a seconda del paese di destinazione

## Prezzi

- Prezzi unitari uniformi per formato, scaglione di peso e paese/zona di destinazione
- **Economy** a partire da 0,39€, **Premium** da 0,52€ e **M-Bags Economy** da 8,26€



## Gestire le attività che procedono o seguono la spedizione

### Soluzioni

- **Posta Easy:** un set di servizi per svolgere per conto del mittente le attività che precedono l'invio: stampa, imbustamento, affrancatura, prelaborazione, allestimento e confezionamento
- **Risposta Prioritaria:** cartolina o lettera di risposta con affrancatura pre-pagata da inserire all'interno di invii promozionali per ordinare i prodotti pubblicizzati o per richiedere informazioni
- **Servizio Resi:** servizio di restituzione degli invii non recapitabili (posta inesitata) con possibilità di rendicontazione elettronica (in abbinamento a Posta Report) delle motivazioni del non recapito
- **Posta Report:** rendicontazione elettronica degli invii non recapitabili di posta commerciale
- **Posta Pick-Up:** ritiro a domicilio della corrispondenza in partenza, in diverse soluzioni in funzione del peso degli invii
- **Consegna a domicilio:** è possibile organizzare un servizio di recapito della posta in arrivo anche in combinazione con il ritiro di quella in partenza
- **Banche dati:** informazioni territoriali di natura toponomastica dettagliate e continuamente aggiornate, disponibili in 4 data base distinti:
  - CAP Professional
  - CAP Street file
  - CAP Zone
  - CAP Delivery Points



Servizi integrati che prevedono attività a valore aggiunto per la gestione end to end di processi complessi: comunicazioni aziendali, incassi, gestione documentale e microrologica

## Soluzioni

- **Servizio Integrato Notifiche (SIN):** gestione dell'intero processo di notifica e riscossione. L'offerta base prevede stampa, imbustamento, postalizzazione, notifica, rendicontazione esiti, archiviazione fisica ed elettronica delle ricevute di ritorno. L'offerta base può essere integrata con moduli aggiuntivi (digitalizzazione del materiale inviato, accesso online al database, uso del software gestionale eccetera)
- **Raccomandata SIN:** gestione di comunicazioni con Raccomandata e ricevuta di ritorno. È possibile inserire un bollettino di pagamento all'interno delle comunicazioni, incassare gli importi grazie alla rete degli Uffici Postali e ricevere la rendicontazione dei pagamenti effettuati
- **Poste Mail Room:** gestione elettronica documentale della corrispondenza, protocollazione e archiviazione sostitutiva
- **Poste Packaging:** servizio di microrologica degli invii con prelaborazione e gestione del magazzino



Inviare, certificare e autenticare comunicazioni e documenti elettronici

## Soluzioni

- **Postaonline**: nuovo portale dedicato per l'invio di lettere, raccomandate e telegrammi online con post fatturazione
- **Raccomandata online e Servizi di Comunicazione**: software per l'invio di posta online da client
- **Soluzioni Host to Host**: canale per l'invio di corrispondenza in formato digitale direttamente attraverso le piattaforme del cliente
- **Teltext**: scambio in tempo differito di comunicazioni scritte tra due corrispondenti abbonati al servizio, sia in ambito nazionale che internazionale
- **Certitel**: recapito di certificati anagrafici e di visure catastali e camerali
- **Data Certa Digitale**: acquisizione del documento elettronico del cliente ed apposizione in automatico della marca postale elettronica in conformità allo standard EPCM (Electronic Postal Certification Mark)



## Servizi per la gestione integrata delle notifiche e delle comunicazioni amministrative

### Soluzioni

- **Servizio Integrato Notifiche (SIN)**: è il servizio con il quale i Comuni possono affidare a Poste Italiane la gestione dell'intero processo di notifica degli atti amministrativi e/o giudiziari (come ad esempio infrazioni al codice della strada, ordinanze comunali, tasse e tributi). Poste Italiane si occupa di stampa, recapito, archiviazione e rendicontazione degli esiti in formato cartaceo e/o elettronico, gestione e rendicontazione dei pagamenti
- **Raccomandata SIN**: grazie ad una piattaforma integrata di servizi, consente di inviare comunicazioni amministrative tramite Raccomandata con ricevuta di ritorno. Se l'atto inviato prevede il pagamento tramite bollettino, è possibile ricevere la rendicontazione elettronica degli incassi
- **Sin Territoriale**: SIN dedicato alle PA di più piccole dimensioni che hanno la necessità di notificare gli Atti Giudiziari spediti in originale e/o firmati manualmente, anche con piccoli volumi
- **Messo Notificatore**: servizio modulare di notifica a mezzo Messo Notificatore

### Specifiche

- **SIN e Raccomandata SIN** consentono di automatizzare le attività legate al processo di notifica e alle comunicazioni amministrative con un'offerta modulare che può essere personalizzata in base alle esigenze specifiche del cliente



Rendere più veloce l'accesso ai servizi della pubblica amministrazione tramite la rete multicanale di Poste Italiane e in particolare i 5.740 Uffici Postali con Sportello Amico

## Soluzioni

- **Rilascio Certificati:** rilascio di certificati anagrafici e di stato civile in tempo reale
- **Passaporti:** rilascio e il rinnovo del passaporto in formato elettronico, con eventuale consegna a domicilio
- **Permessi di Soggiorno:** accettazione delle richieste di rilascio e/o rinnovo del permesso di soggiorno
- **Poste Check-Up@:** consegna a domicilio o via web dei referti medici delle strutture sanitarie (con certificazione dell'integrità del contenuto dell'invio)

## Specifiche

- I servizi offerti tramite Sportello Amico sono pensati per rispondere alle esigenze delle pubbliche amministrazioni e nascono da specifici accordi con le PA locali e centrali



## Gestione documentale della corrispondenza con digitalizzazione e protocollazione degli invii

### Soluzioni

- **Poste Mail Room**: raccolta centralizzata della corrispondenza, dematerializzazione, protocollazione e archiviazione sostitutiva
- L'offerta si articola in due soluzioni:
  - **OUTSOURCING GED** per le PA che intendono esternalizzare il servizio di dematerializzazione della corrispondenza presso il Centro Servizi di Poste Italiane
  - **HOUSE GED** presuppone che l'attività di dematerializzazione venga effettuata presso la sede del cliente, con una gestione "in casa" dell'attività

### Specifiche

- **Poste Mail Room** è una soluzione flessibile e modulare che può essere personalizzata in base alle differenti esigenze della PA
- **Servizi aggiuntivi**: sistema di workflow per monitorare il flusso delle lavorazioni, posta elettronica certificata per lo scambio dei documenti informatici, firma digitale per firmare gli invii con un sistema di chiavi crittografiche

