

**Posteitaliane**

## **Mercato Privati**

# **Sperimentazione UP “NO cash”**

*Aprile 2009*



Mercato Privati

## Agenda

- Logiche e Finalità
- UP
- Target clientela
- Prodotti/Servizi
- Attività di Comunicazione



**Posteitaliane**

→ Il progetto Uffici *NO cash* prevede l'avvio della sperimentazione di un nuovo modello di servizio dedicato alla clientela PMI-SOHO e Retail, il cui elemento distintivo è la forte vocazione relazionale e l'assenza di circolazione di contante.

→ L'accesso al punto vendita e il pagamento dei prodotti e servizi sarà possibile esclusivamente mediante l'utilizzo di carte Postamat, Postepay, Carte di credito e Bancomat.

→ La sperimentazione del nuovo modello di servizio è finalizzata a migliorare il livello di servizio in aree con forte pressione di domanda, rafforzando e stimolando l'utilizzo dei nuovi sistemi di pagamenti (garanzia di sicurezza nelle transazioni e primo strumento di dissuasione degli eventi criminosi), offrendo alla clientela un punto vendita altamente qualificato, in termini di professionalità delle risorse e qualità delle dotazioni tecnologiche.



**L'AVVIO DELLA SPERIMENTAZIONE E' PIANIFICATO NEL CORSO DEL  
MESE DI MAGGIO**



**Posteitaliane**

L'UP "no cash" nasce con le seguenti finalità:

- Eliminare la circolazione di contante all'interno dell'UP
- Consentire il pagamento dei servizi/prodotti esclusivamente tramite moneta elettronica
- Sviluppare il target di clientela potenziale
- Dare il via ad un percorso di "War on cash", (guerra al contante) già iniziato dalle banche

**Tale operatività comporta:**

- Minori rischi di rapina, quindi maggiore sicurezza
- Maggiore efficienza e semplificazione nelle attività operative tipiche dell'UP come ad esempio la contazione del denaro

UP DEDICATI AD UNA CLIENTELA EVOLUTA IN UNO MERCATO IN EVOLUZIONE



**Posteitaliane**

## **SEPA - Single Euro Payments Area** **(area unica dei pagamenti in euro)**

L'iniziativa, inoltre, risulta in armonia con la realizzazione del progetto SEPA, sostenuto dalla Banca d'Italia, che mira ad estendere il processo d'integrazione europea ai pagamenti al dettaglio in euro effettuati con strumenti diversi dal contante, con l'obiettivo di favorire l'efficienza e la concorrenza all'interno dell'area dell'euro.

Dal gennaio 2008 è possibile effettuare pagamenti conformi agli standard SEPA mediante carte di pagamento e bonifici.



**Posteitaliane**

→ Al fine di verificare e testare il funzionamento del nuovo modello di servizio, per la sperimentazione sono state selezionate 8 location, in territori che presentano le seguenti caratteristiche:

- pressione operativa sull'attuale rete degli UP
- presenza di clientela fidelizzata BP e prospect (sia Retail che Soho/Pmi)
- disponibilità di locali da riconvertire al nuovo format funzionale.

Gli uffici selezionati sono i seguenti:

### PTB STAND ALONE

- CORSICO
- ISOLA DEL LIRI
- FRATTAMAGGIORE
- MUGNANO DI NAPOLI
- PALERMO

### UFFICI PRODOTTI FINANZIARI

- BARI
- FIRENZE
- VENEZIA



- La selezione è stata effettuata sull'elenco dei nuovi formati PosteBusiness o Uffici Prodotti Finanziari aperti recentemente o di prossima apertura tenendo conto di quei territori dove gli Uffici Retail limitrofi presentano una saturazione dell'offerta di servizio causata da un gap di sportelli.
- La sperimentazione del nuovo formato contribuisce a migliorare lo standard qualitativo del servizio verso la clientela più evoluta e consente la gestione del cliente in un ambiente personalizzato, con un livello di riservatezza adeguato allo sviluppo dell'attività relazionale
- Negli UP opereranno le figure professionali tipiche: DUP, Operatori di Sportello, SCCR, SCPMI, inoltre, verrà supportato da uno Specialista Sviluppo PMI per favorire l'incremento della customer base PMI/SOHO.



## Target clientela

**L'ipotesi prevede di riservare tali UP ad uno specifico target di clientela. La scelta è così orientata:**

- Titolari di Postamat, Bancomat, Postepay, Carta di credito
- Piccole e Medie Imprese

**Conseguentemente a tale scelta, l'accesso all'UP avverrà attraverso un lettore di carte \*:**

- Postamat
- Postepay
- Carta bancomat di qualsiasi istituto di credito
- Carta di credito di qualsiasi istituto di credito

*\* Negli UP Ex PosteBusiness verrà disattivato il lettore di carte con codice a barre e contestualmente attivato il lettore di carte con banda magnetica*



**Posteitaliane**

## → Segnaletica esterna

L'ufficio dovrà servire entrambe le tipologie di clientela Retail e PMI-SOHO. Pertanto verrà identificato come un UP Retail con all'interno un'area PosteBusiness.

La segnaletica prevista sarà quella utilizza per l'ufficio lay-out con all'interno la segnaletica specifica dell'area PosteBusiness, riconvertendo in tal modo le 2 tipologie di UP ad un unico standard:

### PosteBusiness

TIPOLOGIA UTILIZZATA PER  
POSTEBUSINESS STAND ALONE

### Posteitaliane

Prodotti finanziari

TIPOLOGIA UTILIZZATA PER  
UFFICI PRODOTTI FINANZIARI

## Posteitaliane

TIPOLOGIA UTILIZZATA PER  
UP LAY-OUT CON AREA PTB



## Posteitaliane

→ Segnaletica da sportello

**L'allestimento della segnaletica da sportello seguirà quella degli UP lay-out e Postebusiness.**

- ☐ Sportelli polifunzionali

## PosteBusiness



→ **Segnaletica per “Aree Consulenza” Retail e PMI-SOHO**



## PostBusiness

## Arvaprodotitfinanzijäi

Рубаго М. В.

1. The first step is to identify the problem or question that needs to be answered. This involves understanding the context and the specific requirements of the task.

### Acknowledgments

1. *Chlorophyll a* (Chl *a*)  
 2. *Chlorophyll b* (Chl *b*)  
 3. *Chlorophyll c* (Chl *c*)  
 4. *Chlorophyll d* (Chl *d*)  
 5. *Chlorophyll e* (Chl *e*)  
 6. *Chlorophyll f* (Chl *f*)  
 7. *Chlorophyll g* (Chl *g*)  
 8. *Chlorophyll h* (Chl *h*)  
 9. *Chlorophyll i* (Chl *i*)  
 10. *Chlorophyll j* (Chl *j*)  
 11. *Chlorophyll k* (Chl *k*)  
 12. *Chlorophyll l* (Chl *l*)  
 13. *Chlorophyll m* (Chl *m*)  
 14. *Chlorophyll n* (Chl *n*)  
 15. *Chlorophyll o* (Chl *o*)  
 16. *Chlorophyll p* (Chl *p*)  
 17. *Chlorophyll q* (Chl *q*)  
 18. *Chlorophyll r* (Chl *r*)  
 19. *Chlorophyll s* (Chl *s*)  
 20. *Chlorophyll t* (Chl *t*)  
 21. *Chlorophyll u* (Chl *u*)  
 22. *Chlorophyll v* (Chl *v*)  
 23. *Chlorophyll w* (Chl *w*)  
 24. *Chlorophyll x* (Chl *x*)  
 25. *Chlorophyll y* (Chl *y*)  
 26. *Chlorophyll z* (Chl *z*)  
 27. *Chlorophyll aa* (Chl *aa*)  
 28. *Chlorophyll ab* (Chl *ab*)  
 29. *Chlorophyll ac* (Chl *ac*)  
 30. *Chlorophyll ad* (Chl *ad*)  
 31. *Chlorophyll ae* (Chl *ae*)  
 32. *Chlorophyll af* (Chl *af*)  
 33. *Chlorophyll ag* (Chl *ag*)  
 34. *Chlorophyll ah* (Chl *ah*)  
 35. *Chlorophyll ai* (Chl *ai*)  
 36. *Chlorophyll aj* (Chl *aj*)  
 37. *Chlorophyll ak* (Chl *ak*)  
 38. *Chlorophyll al* (Chl *al*)  
 39. *Chlorophyll am* (Chl *am*)  
 40. *Chlorophyll an* (Chl *an*)  
 41. *Chlorophyll ao* (Chl *ao*)  
 42. *Chlorophyll ap* (Chl *ap*)  
 43. *Chlorophyll aq* (Chl *aq*)  
 44. *Chlorophyll ar* (Chl *ar*)  
 45. *Chlorophyll as* (Chl *as*)  
 46. *Chlorophyll at* (Chl *at*)  
 47. *Chlorophyll au* (Chl *au*)  
 48. *Chlorophyll av* (Chl *av*)  
 49. *Chlorophyll aw* (Chl *aw*)  
 50. *Chlorophyll ax* (Chl *ax*)  
 51. *Chlorophyll ay* (Chl *ay*)  
 52. *Chlorophyll az* (Chl *az*)  
 53. *Chlorophyll aza* (Chl *aza*)  
 54. *Chlorophyll abz* (Chl *abz*)  
 55. *Chlorophyll acz* (Chl *acz*)  
 56. *Chlorophyll adz* (Chl *adz*)  
 57. *Chlorophyll aez* (Chl *aez*)  
 58. *Chlorophyll afz* (Chl *afz*)  
 59. *Chlorophyll agz* (Chl *agz*)  
 60. *Chlorophyll ahz* (Chl *ahz*)  
 61. *Chlorophyll aiz* (Chl *aiz*)  
 62. *Chlorophyll ajz* (Chl *ajz*)  
 63. *Chlorophyll akz* (Chl *akz*)  
 64. *Chlorophyll alz* (Chl *alz*)  
 65. *Chlorophyll amz* (Chl *amz*)  
 66. *Chlorophyll anz* (Chl *anz*)  
 67. *Chlorophyll aoz* (Chl *aoz*)  
 68. *Chlorophyll apz* (Chl *apz*)  
 69. *Chlorophyll aqz* (Chl *aqz*)  
 70. *Chlorophyll arz* (Chl *arz*)  
 71. *Chlorophyll asz* (Chl *asz*)  
 72. *Chlorophyll atz* (Chl *atz*)  
 73. *Chlorophyll auz* (Chl *auz*)  
 74. *Chlorophyll avz* (Chl *avz*)  
 75. *Chlorophyll awz* (Chl *awz*)  
 76. *Chlorophyll axz* (Chl *axz*)  
 77. *Chlorophyll ayz* (Chl *ayz*)  
 78. *Chlorophyll ayz* (Chl *ayz*)  
 79. *Chlorophyll azz* (Chl *azz*)  
 80. *Chlorophyll azaa* (Chl *azaa*)  
 81. *Chlorophyll abzab* (Chl *abzab*)  
 82. *Chlorophyll aczab* (Chl *aczab*)  
 83. *Chlorophyll adzab* (Chl *adzab*)  
 84. *Chlorophyll aezab* (Chl *aezab*)  
 85. *Chlorophyll afzab* (Chl *afzab*)  
 86. *Chlorophyll agzab* (Chl *agzab*)  
 87. *Chlorophyll ahzab* (Chl *ahzab*)  
 88. *Chlorophyll aizab* (Chl *aizab*)  
 89. *Chlorophyll ajzab* (Chl *ajzab*)  
 90. *Chlorophyll akzab* (Chl *akzab*)  
 91. *Chlorophyll alzab* (Chl *alzab*)  
 92. *Chlorophyll amzab* (Chl *amzab*)  
 93. *Chlorophyll anzab* (Chl *anzab*)  
 94. *Chlorophyll aozab* (Chl *aozab*)  
 95. *Chlorophyll apzab* (Chl *apzab*)  
 96. *Chlorophyll aqzab* (Chl *aqzab*)  
 97. *Chlorophyll arzab* (Chl *arzab*)  
 98. *Chlorophyll aszab* (Chl *aszab*)  
 99. *Chlorophyll atzab* (Chl *atzab*)  
 100. *Chlorophyll auzab* (Chl *auzab*)  
 101. *Chlorophyll avzab* (Chl *avzab*)  
 102. *Chlorophyll awzab* (Chl *awzab*)  
 103. *Chlorophyll axzab* (Chl *axzab*)  
 104. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 105. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 106. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 107. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 108. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 109. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 110. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 111. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 112. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 113. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 114. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 115. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 116. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 117. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 118. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 119. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 120. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 121. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 122. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 123. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 124. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 125. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 126. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 127. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 128. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*)  
 129. *Chlorophyll ayzab* (Chl *ayzab*



# Poste italiane

