

# Posteitaliane

## La dematerializzazione allo sportello: Panini e Poste Italiane

### Poste Italiane

Poste Italiane è l'infrastruttura logistica e tecnologica più capillare che esiste in Italia. Oltre ai servizi postali, la società fornisce prodotti integrati di comunicazione, logistici, finanziari, assicurativi e di telefonia mobile a cittadini, imprese e pubblica amministrazione.

Il gruppo Poste Italiane è uno dei più estesi network europei: con un fatturato di 21.693 mln di euro, quasi 14.000 uffici postali distribuiti su tutto il territorio nazionale e 5.575.000 conti correnti aperti, il Gruppo serve 32 milioni di clienti impiegando circa 150.000 dipendenti. Il bilancio in utile ed un alto tasso di redditività, collocano il gruppo Poste Italiane ai primi posti tra gli operatori postali europei.

Negli ultimi anni, Poste Italiane si è imposta a livello internazionale come esempio di successo e come modello di sviluppo riconosciuto per la capacità di diversificare il business e di innovare.

### La sfida di Poste Italiane.

Negli ultimi anni Poste Italiane ha effettuato importanti investimenti tecnologici per rendere più efficienti e snelli i propri processi a cominciare dall'attività di sportello e dalla gestione dei bollettini. Se si pensa che soltanto nel 2011 sono stati incassati circa 530 milioni di bollettini si riesce a comprendere non solo la straordinaria diffusione di questo strumento ma anche la mole di lavoro che comporta nel front end e nel back office. È proprio nell'ottica di apportare innovazione alla propria infrastruttura e modernizzare le procedure di gestione che Poste Italiane ha deciso di cominciare dallo sportello rispondendo alla necessità di dematerializzare la gestione dei bollettini, in particolare quelli dei cosiddetti "grandi emettitori". Al tempo stesso Poste era fortemente orientata a valutare una soluzione tecnologica standard che consentisse di superare il modello customizzato delle tecnologie in uso. L'intenzione ultima era ottenere un miglioramento in termini di affidabilità ed efficienza allo sportello nella prima fase di gestione dei bollettini e ottimizzare il retrospostello attraverso l'eliminazione del cartaceo.

### La soluzione proposta da Panini.

Nel mese di settembre 2011, Panini si è aggiudicata la gara di Poste Italiane che ha visto la successiva installazione di 21.600 lettori Panini VISION X presso gli uffici postali. La tecnologia proposta da Panini è di tipo standard, disponibile sul mercato, e va a sostituire il lettore per assegni utilizzato in precedenza aggiungendo nuove funzionalità. Lo scanner è fornito da Panini, mentre l'architettura software che lo gestisce è realizzata internamente in Poste Italiane: si tratta di una soluzione facilmente integrabile con altri asset tecnologici pre-esistenti.

Lo sviluppo del progetto di dematerializzazione allo sportello si è articolato in due fasi. La prima fase ha riguardato la dematerializzazione dei bollettini 896, cioè i bollettini pre-marcati, che costituiscono circa il 70% del totale dei bollettini. La seconda fase della sperimentazione ha riguardato i bollettini non pre-marcati.



Ufficio Postale Roma EUR.

Lo scanner Panini VISION X acquisisce l'immagine del bollettino fronte e retro: le informazioni acquisite vengono verificate e la transazione eseguita. I dati vengono abbinati all'immagine e si genera l'EPCM\*. Infine viene stampato il bollo e generata una transaction key.

Una volta che il sistema sarà a regime gli uffici postali del gruppo si troveranno a gestire oltre un milione di immagini al giorno. Il bollettino diventerà completamente elettronico: allo sportello il cliente potrà conservare la copia cartacea nella sua interezza e nel back office l'immagine sarà archiviata a testimonianza dell'avvenuto pagamento.

Inoltre, come riscontrato in altri processi di dematerializzazione, l'accredito della somma versata allo sportello potrà avvenire in tempi più rapidi rispetto al sistema di gestione tradizionale: normalmente un giorno lavorativo dall'incasso allo sportello. La dematerializzazione consente un importante passo avanti in termini di snellimento del processo e rappresenta un considerevole vantaggio economico se si considerano il numero complessivo dei bollettini trattati e il valore degli interessi sulle somme da accreditare.

## I Risultati

Il progetto si trova oggi in una fase pilota, pertanto è difficile valutare quanti bollettini sono stati dematerializzati. Si tratta, ad ogni modo, di volumi sostenuti secondo quanto riportato da Poste Italiane: in questo momento viene dematerializzato più del 95% dei bollettini. Inoltre, grazie all'utilizzo dello scanner fornito da Panini, il processo di dematerializzazione viene riunificato poiché bollettini pre-marcati e bollettini bianchi vengono letti nello stesso modo tramite barcode e OCR\*\* permettendo così di ridurre gli scarti dovuti a non conformità del processo.

Anche il back office va incontro a un processo di modernizzazione: i CUAS (Centri Unificati Automazione e Sistemi) saranno impegnati nella gestione dell'immagine del bollettino, non più dell'originale cartaceo con conseguente ottimizzazione e snellimento dell'intero processo di gestione.

"Siamo molto soddisfatti dello sviluppo del progetto di dematerializzazione dei bollettini svolto in collaborazione con Panini", ha dichiarato Francesco Imposimato, Responsabile Service Delivery di Poste Italiane. "La gestione dei bollettini così come avveniva in passato comportava ingenti costi di gestione che oggi, grazie alla dematerializzazione, vengono fortemente ridimensionati. Al tempo stesso, la nuova tecnologia fornita da Panini ci consente di gestire elettronicamente tutte le informazioni, velocizzare l'intero processo e ridurre l'ingombro fisico legato alla gestione del cartaceo al front end come nel back-office. Questo consente agli uffici postali di avere più tempo e più spazio per migliorare e diversificare l'offerta fornendo nuovi e ulteriori servizi ai nostri clienti. Gli scanner Panini Vision X saranno utilizzati da Banco Posta in un prossimo momento per la gestione dell'assegno elettronico in ottemperanza alla Legge 106/2011".



Panini Vision X®



Francesco Imposimato  
Responsabile Service Delivery  
Poste Italiane

La nuova tecnologia ha trovato riscontri positivi anche tra tutti i soggetti interessati al processo: gli operatori, i clienti e gli emettitori. Gli operatori di sportello coinvolti nel progetto sono stati i primi a fronteggiare direttamente il cambiamento. Dopo un disorientamento iniziale dovuto alla diversa modalità lavorativa, i commenti registrati da Poste Italiane al front end sono decisamente positivi: il nuovo processo viene percepito come innovativo, efficiente e veloce. Gli scanner Panini Vision X acquisiscono l'immagine reale dei bollettini, pertanto le percentuali di lettura si aggirano intorno al 100%. Anche i clienti hanno dato riscontri positivi: inizialmente colpiti dal vedersi restituito l'intero bollettino hanno successivamente accolto con interesse la nuova modalità di gestione e il processo di semplificazione e modernizzazione che comporta. Al tempo stesso il flusso di informazioni verso gli emettitori si fa elettronico: Poste fornisce la rendicontazione in digitale insieme alle immagini, a meno che l'emettitore non richieda esplicitamente il cartaceo. In questo modo l'intero processo si velocizza e si snellisce.

“La collaborazione di Panini con il Gruppo Poste Italiane è per noi particolarmente significativa,” afferma Nicola Aliperti, Amministratore Delegato di Panini. “Più di 30 milioni di persone entreranno in contatto con la nuova tecnologia e assisteranno, presso gli uffici postali italiani dislocati su tutto il territorio nazionale, alla rivoluzione che si prepara anche per il nostro Paese. Panini, che già detiene quote di mercato tra il 30% e il 90% in paesi come gli Stati Uniti e in Sud America, Medio Oriente e Asia, si presenta alle istituzioni finanziarie italiane quale interlocutore privilegiato forte di un'esperienza conseguita a livello internazionale e di una base installata di oltre 500.000 dispositivi in tutto il mondo. Il successo del progetto sviluppato in questi due anni con Poste testimonia il ruolo di primo piano dell'azienda anche sul panorama nazionale.”

“La nuova tecnologia fornita da Panini ci consente di gestire elettronicamente tutte le informazioni, velocizzare l'intero processo e ridurre l'ingombro fisico legato alla gestione del cartaceo”.

Francesco Imposimato  
Responsabile Service Delivery  
Poste Italiane

\*Electronical Postal Certification Mark.

\*\*Optical Character Recognition, riconoscimento ottico dei caratteri.