



CAPITALE FISICO-STRUTTURALE – PODCAST

Benvenuti nel podcast dedicato ai risultati raggiunti dal Gruppo Poste Italiane nel 2023 nelle sei forme di capitale su cui si fonda l'Azienda. In questo episodio approfondiremo le performance conseguite sul capitale fisico-strutturale.

Poste Italiane è la più grande rete distributiva di servizi in Italia e copre una moltitudine di attività che spaziano dalla logistica, alla consegna di pacchi, ai servizi finanziari e assicurativi, ai sistemi di pagamento e servizi di telecomunicazione e alla vendita al dettaglio di energia e gas.

L'Azienda vanta una presenza capillare sul territorio italiano con 12.755 uffici postali, un'ampia infrastruttura digitale e un'ampia rete di terzi. Quest'ultima conta alla fine del 2023 circa 51 mila punti fisici (tabaccai, hotel, ristoranti, bar, edicole, stazioni di servizio ENI) che hanno visto potenziare nel corso dell'anno la loro operatività grazie all'acquisizione, nel 2022, di LIS Holding. Alla stessa è stato affidato il modello di sviluppo delle reti terze tramite la valorizzazione delle sinergie tra i vari punti di contatto. Il Gruppo si è confermato anche nel 2023 il più grande datore di lavoro italiano impiegando circa 119 mila persone.

Poste Italiane si è affermata come la più grande piattaforma phygital in Italia in grado di soddisfare le esigenze di tutti i suoi clienti: dai cittadini alle imprese, alla Pubblica Amministrazione, contribuendo allo sviluppo socioeconomico e alla modernizzazione dell'Italia. La strategia omni-canale intrapresa con successo dal Gruppo ha trasformato Poste Italiane in una Platform Company, ovvero una piattaforma ecosistemica multicanale integrata, focalizzata sul cliente e al servizio delle esigenze degli italiani; grazie in particolare ai canali fisici e digitali all'avanguardia e a processi semplificati per servire i propri clienti, la piattaforma mira a garantire una customer experience eccellente e omogenea su tutti i punti di contatto, con ogni porzione della piattaforma complementare e integrata alle altre.

Nel 2023 sono state gestite sulla piattaforma omni-canale di Poste Italiane oltre 23 milioni di interazioni giornaliere, +9% rispetto al 2022. Nel corso del 2023 è proseguito inoltre il percorso di digitalizzazione intrapreso dal Gruppo che ha coinvolto sia l'offerta che i processi aziendali: i visitatori giornalieri dei canali digitali del gruppo (web e app) si sono attestati a oltre 6 milioni, registrando una crescita a doppia cifra rispetto al 2022 pari al 10%.

Nel settore dei pagamenti digitali, il Gruppo ha proseguito nel percorso di crescita, raggiungendo a fine 2023 uno stock di quasi 30 milioni di carte di pagamento, +2,5% anno su anno, e gestendo 2,7 miliardi di transazioni complessive, +14,6% anno su anno. Tale crescita è stata supportata dal passaggio dall'utilizzo del contante ai pagamenti digitali e dalla leadership di PostePay nell'e-commerce, circa 600 milioni di transazioni e-commerce pari a +18,6% anno su anno.

Poste Italiane contribuisce alla semplificazione e trasformazione tecnologica del Paese e si è confermata anche nel 2023 primo Gestore d'Identità Digitale SPID, con una quota di mercato di circa il 75% e una customer base che conta circa 27 milioni di Identità Digitali pubbliche rilasciate.