Poste lancia la super App per fare tutto, anche pagamenti



Del Fante: *“Una SuperApp, con il digital payment wallet al suo centro“*

Poste Italiane lancia la ***SuperApp***, soluzione che incorpora il nuovo wallet per pagamenti e che sarà completamente personalizzata rispetto al profilo del singolo cliente. Grazie a tecnologie all’avanguardia e all’intelligenza artificiale (IA), la *SuperApp* costituirà un punto di accesso unico all’ecosistema di Poste Italiane, consentendo un’esperienza completa che massimizza il potenziale di cross e up-selling.

L’annuncio è stato dato in occasione della presentazione della **Relazione Finanziaria Annuale per il 2023** – contenente sia il

bilancio d'esercizio di Poste Italiane sia il bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane per il 2023 – che conferma i risultati preliminari consolidati per il 2023 annunciati precedentemente il 29 febbraio 2024, e il piano strategico quinquennale "***2024 – 2028 Strategic Plan – The connecting platform***", disegnato per prosperare sulle solide fondamenta poste con i piani *'Deliver22' e '2024 Sustain & Innovate'*.

"*L'introduzione della SuperApp, con il digital payment wallet al suo centro, e l'evoluzione costante delle nostre proprietà digitali creeranno più valore per i clienti, consentendo loro di scegliere l'esperienza omnicanale preferita e aumentare la nostra redditività. Tutto questo si basa su una maggiore rilevanza dei nostri canali digitali* – ha spiegato in una nota **Matteo Del Fante**, Amministratore Delegato di Poste Italiane – *che è il risultato di importanti investimenti tecnologici effettuati per favorire un concreto approccio omnicanale della piattaforma che abbiamo sviluppato. La nuova SuperApp è la punta dell'iceberg di questa evoluzione tecnologica, che consente l'integrazione del business e conferma il ruolo di Poste Italiane come "Platform Company*".

La più grande piattaforma phygital in Italia

L'Amministratore Delegato di Poste ha poi precisato che "*il percorso di trasformazione è iniziato nel 2017 con il primo piano strategico e una semplice ambizione: massimizzare il valore per i nostri clienti e diventare la rete di distribuzione più efficace e affidabile d'Italia*".

"*Siamo, tuttavia, andati oltre e ci siamo affermati come la più grande piattaforma phygital in Italia, basandoci sull'integrazione di molteplici punti di contatto e creando un ecosistema omnicanale, nel quale tutte le componenti della piattaforma si completano vicendevolmente. Abbiamo investito*

sul digitale, sui dati e sui nostri business, mettendo al centro la nostra ampia base clienti”, ha proseguito Del Fante.

I punti chiave della strategia di Poste

La strategia presuppone diversi punti chiave, a partire dalla **trasformazione tecnologica**, come dorsale per la **crescita sostenibile**, tesa a migliora la *customer experience* e la fedeltà e a generare valore attraverso iniziative di cross e up-selling.

Nel documento si parla di costruzione di una **rete tecnologica orientata al futuro**, per diventare un operatore logistico end-to-end, trasformando la rete postale in un network sempre più guidato dalla gestione dei pacchi.

Si annuncia lo sviluppo di **una *Joint Venture* nel settore immobiliare** per la gestione del business dei pacchi e per lo sviluppo di nuovi magazzini per la *contract logistic*s, e l’utilizzo della tecnologia per migliorare l’efficienza operativa e la *customer experience*.

Si conferma il **Progetto Polis**, per il sostegno alla coesione sociale ed economica del paese e la riduzione del digital divide. Entro il 2026, circa 7.000 uffici postali nei piccoli comuni saranno trasformati in hub di servizi digitali, per un accesso rapido e facile ai servizi della Pubblica Amministrazione. Inoltre, verranno messi a disposizione dei cittadini 250 spazi di co-working.

Il Nuovo modello di servizio commerciale

Con questo nuovo piano strategico, ha aggiunto Del Fante, “*stiamo rimodellando il nostro business, per cogliere una*

crescita sostanziale: con il Nuovo Modello di Servizio Commerciale progettato per ottimizzare il valore della nostra piattaforma, e con la trasformazione logistica, che fa evolvere il nostro modello in una rete all'avanguardia, preservando la sostenibilità finanziaria del business della corrispondenza e dei pacchi. Nei Servizi Finanziari, svilupperemo ulteriormente la segmentazione della nostra clientela affidandola a consulenti finanziari specializzati; riusciremo così a coprire al meglio tutte le esigenze, adattando la nostra rete ai clienti invece di chiedere a loro di adattarsi a noi.
Nei Servizi Assicurativi, il nostro focus è mantenere una crescita costante nel settore Investimenti e sfruttare la crescente domanda e la bassa penetrazione della Protezione nel mercato italiano.
I Servizi Postepay hanno raggiunto l'obiettivo di creare un ecosistema di pagamenti open, centrato sui pagamenti digitali a cui si sono aggiunti servizi per la casa e la famiglia, come fibra ed energia, sfruttando la piattaforma omnicanale di Poste Italiane".

I target finanziari al 2028

Passando ai dati finanziari, ha sottolineato Del Fante, "*i ricavi del Gruppo cresceranno fino a € 13,5 miliardi entro il 2028 e il Risultato Operativo (EBIT) raggiungerà € 3,2 miliardi, registrando un tasso di crescita annuale di circa il 4%. Allo stesso modo, l'utile netto si attesterà a € 2,3 miliardi nel 2028.*
Grazie alla generazione solida e sostenibile di cassa e capitale, stiamo cambiando l'approccio alla politica dei dividendi, rivedendola al rialzo, con l'impegno a conseguire un payout ratio pari ad almeno il 65% in arco piano e l'obiettivo di distribuire almeno € 1,0 per azione a partire dal 2026 e almeno € 6,5 miliardi di dividendi cumulati in arco piano".

Nella Relazione approvata dal Consiglio di amministrazione di Poste, sono poi fissati i **target finanziari per il 2028**: i ricavi netti del Segmento raggiungeranno 3,9 miliardi di euro, con i ricavi di “Pacchi e Logistica” che compenseranno ampiamente la diminuzione dei ricavi della corrispondenza, trainati dalla leadership nell’e-commerce, dall’espansione internazionale e dalla “Contract Logistics”.

Il “Risultato Operativo” (EBIT) è stimato raggiungere 0,1 miliardi di euro, supportato dalla crescita dei Pacchi e della Logistica, nonostante costi di trasformazione non ricorrenti pari a 0,3 miliardi di euro al 2028.

Obiettivi operativi per i 2028

Diversi gli **obiettivi operativi per il 2028**. La capacità dei magazzini nel settore della “Contract Logistics” è attesa aumentare da 230.000 metri quadrati nel 2023 a 400.000 metri quadrati nel 2028, improntata a standard ESG.

I servizi di micro-fulfillment consentiranno ai merchant opzioni di consegna entro 4 ore, l’espansione della rete di punti di Pick-Up & Drop-Off (PUDO) è valutata a circa 40.000 (da 28.000 unità nel 2023), con un numero crescente di locker (2.000 entro il 2028), grazie alla Joint Venture con DHL.

Poste Italiane ha deliberato di proporre il pagamento di un saldo del dividendo relativo all’esercizio 2023, con un acconto pari ad € 0,237 per azione, messo in pagamento a decorrere dal 22 novembre 2023 – pari ad € 0,563 per azione, per un dividendo complessivo relativo all’esercizio 2023 pari ad € 0,800 per azione, rivenienti dall’utile netto di Poste Italiane disponibile per la distribuzione (per un importo complessivo di 1.324 milioni di euro).

Decarbonizzazione

Continua, infine, il percorso del Gruppo verso la carbon neutrality prevista entro il 2030, fissando nuovi obiettivi per migliorare la visibilità a lungo termine. Ulteriori obiettivi sono aumentare la produzione di energia rinnovabile di +40GWh nel periodo 2020-2026, attraverso l’installazione di pannelli fotovoltaici per una superficie totale di 150.000 mq, e completare la decarbonizzazione del portafoglio investimenti, con l’obiettivo Net Zero entro il 2050.

https://www.key4biz.it/poste-lancia-la-super-app-per-fare-tutto-anche-pagamenti/484039/