

## COMPANY PROFILE

### IL GRUPPO POSTEL

Postel, società del Gruppo Poste Italiane, offre servizi di comunicazione, di gestione documentale e di approvvigionamento elettronico per le imprese e la Pubblica Amministrazione: i servizi erogati si rivolgono ad aziende ed enti alla ricerca di semplificazione dei processi e risparmio dei costi.

La storia di Postel ha inizio nel 1987 grazie alla creazione della posta ibrida, servizio gestito da Poste Italiane in collaborazione con Elsag: un'assoluta novità per l'epoca, in quanto permetteva di integrare documenti elettronici e cartacei. Il servizio ha ottenuto un riscontro positivo immediato e, insieme a tante altre idee innovative, ha consentito una crescita aziendale continua fino alla costituzione nel maggio 1999 di Postel S.p.A., di cui Poste Italiane è azionista al 100%.

Da tempo l'impresa opera in termini di Business Transformation, avendo dapprima integrato la Gestione Elettronica Documentale con la Posta Ibrida ed ora il Marketing Digitale con il Direct Mailing: la trasformazione, tuttora in corso e sempre in evoluzione, include un cambiamento concettuale da terminale di stampa a Competence Center per la gestione delle comunicazioni.

Postel oggi è un "Global Service" che conta 1.200 dipendenti e 2 miliardi di documenti gestiti elettronicamente ogni anno per oltre 4.000 clienti, con un fatturato di 290 milioni di euro. Anche grazie alle sinergie con le altre società del Gruppo, offre una gamma completa di servizi per l'integrazione di tutte le fasi della gestione documentale, al fine di rispondere alle esigenze del mercato del Business Process Outsourcing (BPO), che richiede alle aziende di esternalizzare tutte le attività non appartenenti al proprio core business recuperando, quindi, risorse da attività non strategiche.

Il portafoglio include servizi e applicazioni verticali che semplificano la fruizione di documenti e contenuti aziendali a Banche, Assicurazioni, Telco, Utility, PA e imprese del Largo Consumo.

L'offerta guarda già oggi a soluzioni mirate alla semplificazione dei processi di gestione delle attività di Work Force Automation, all'acquisizione di ordini e contratti in mobilità (Sales Force Automation), fino alla gestione elettronica della consegna merci e alla comunicazione in multicanalità (sms, email, social network, mailing cartacei) di messaggi promozionali, rivolti ai clienti dei nostri clienti.

Le soluzioni B2B garantiscono la gestione di qualsiasi tipo di comunicazione, sia di business, sia di marketing. In particolare, rientrano in questi ambiti i servizi di:

- stampa in outsourcing della corrispondenza obbligatoria, come estratti conto, fatture, ecc. (Mass Printing)
- gestione elettronica documentale (GED)
- data mining e marketing intelligence
- gestione delle attività di marketing diretto, cartaceo e digitale (Direct & Digital Marketing)
- gestione di campagne promozionali non indirizzate (Door to Door)
- gestione degli approvvigionamenti (eProcurement)

Quale leader indiscusso del mercato del Mass Printing, Postel dispone oggi delle più avanzate tecnologie di stampa, che consentono di coniugare qualità e produttività con una capacità ineguagliabile:

- 26 linee di stampa bianco e nero per un potenziale di oltre 3 miliardi di fogli/anno
- 12 linee di stampa a colori per un potenziale di 1,4 miliardi di fogli/anno
- 41 linee imbustatrici
- 15 milioni di fogli di capacità giornaliera di stampa

Postel provvede all'intero processo produttivo: ricevuti i dati (testi e grafica), il documento viene composto, stampato, imbustato e consegnato al destinatario da Poste Italiane oppure direttamente al cliente in caso di materiale non postalizzato.

Il servizio chiavi in mano prevede, unitamente al servizio di stampa e imbustamento, anche la progettazione grafica del documento e degli eventuali inserti.

Inoltre, il servizio Postel di Normalizzazione degli Indirizzi permette di uniformare gli indirizzi dei destinatari della corrispondenza al cappario ufficiale di Poste Italiane; in tal modo il cliente può incrementare la qualità degli archivi anagrafici, per evitare la corrispondenza inesitata e per accedere alle migliori tariffe di recapito.

Postel ha messo in campo un'infrastruttura interamente ridondata sia per i Data Center Informatici che per i Centri di Stampa e Imbustamento: qualunque evento dovesse rendere inoperativo uno dei centri, i sistemi di controllo attiverebbero immediatamente il centro alternativo per un'assoluta continuità di servizio verso il Cliente.

L'ineguagliata potenza produttiva, che permette a Postel di offrire i suoi servizi alle più grandi organizzazioni nazionali (sempre rispettando gli altissimi livelli di servizio richiesti dalle più grandi banche, utility e PA italiane) è garanzia per tutti i Clienti di capacità di gestione di qualunque condizione di carico e di picco, senza impatti sulla qualità dei risultati.

Grazie a un sofisticato ed esclusivo sistema di controllo integrato, Postel è in grado di garantire un risultato finale eccellente: anche i più moderni sistemi di stampa industriale presentano, infatti, piccole percentuali di imperfezioni sia in termini di resa su carta che di sincronizzazione foglio/busta. Postel, a differenza degli altri operatori, può eliminare anche tali imperfezioni verificando, con telecamere ad alta precisione, la rispondenza del risultato dei processi di stampa e di imbustamento con quanto atteso dal Cliente. Il sistema, quando necessario, provvede automaticamente, senza oneri aggiuntivi, alla ristampa dei documenti in modo da preservare l'immagine del Cliente con i suoi interlocutori finali.

La forte integrazione dei sistemi di imbustamento con quelli di controllo permette di gestire lavorazioni tipicamente complesse, in modo rapido e preciso. Ne è un esempio la capacità di Postel, distintiva sul mercato, di trattare la stampa e l'imbustamento di corrispondenza "voluminosa" (oltre 8 fogli).

Postel può garantire la massima sinergia con i servizi di recapito ottimizzando tempi e costi di consegna per il Cliente: la presa in consegna da parte dell'operatore di recapito – tipicamente legata al riempimento minimo delle scatole di corrispondenza – avviene, in Postel, immediatamente dopo l'imbustamento, grazie agli enormi volumi stampati e postalizzati che assicurano il costante riempimento degli allestimenti.

L'esperienza e le infrastrutture realizzate per avviare e completare le lavorazioni anche in tempi strettissimi, fanno di Postel il partner ideale per gestire le urgenze per l'invio di comunicazioni in casi di emergenza (scadenza normative, obblighi contrattuali, etc.).



- ★ CENTRI STAMPA
- ★ DATA CENTER
- ★ UFFICI COMMERCIALI / MANAGEMENT
- ★ CENTRI DI DEMATERIALIZZAZIONE

#### CAPACITÀ PRODUTTIVA DI GESTIONE DOCUMENTALE

- 3 Centri di Stampa
- 2 Data center
- 10 Circuiti dati in alta affidabilità tra le sedi
- 40 sistemi di firewalling
- 150 Server fisici, 950 Server virtuali
- Sistema di storage ad alte prestazioni
- Sistema di Disaster Recovery
- Oltre 250 postazioni di gestione documentale (dematerializzazione documenti, data entry, ecc.)
- Oltre 2 miliardi di documenti gestiti elettronicamente ogni anno

#### CAPACITÀ PRODUTTIVA DI STAMPA (FOGLI/ANNO)

- 26 linee di stampa bianco e nero per un potenziale di oltre 3 mld di fogli/anno
- 12 linee di stampa a colori per un potenziale di 1,4 mld di fogli/anno
- 41 linee imbustatrici

#### CAPACITÀ EPROCUREMENT

- Oltre 150.000 transazioni/anno eseguite
- 1.500 articoli gestiti
- 420.000 consegne/anno gestite

### CENTRI E ASSET POSTEL

Le competenze e l'elevata esperienza del personale, maturata negli anni e sugli ingenti volumi trattati, qualificano Postel come leader su servizi quali la document composition, la progettazione e il disegno grafico di modelli di comunicazioni, la distribuzione ottimizzata ai destinatari finali.

A tutto questo si aggiunge la strettissima sinergia dei servizi di stampa con quelli di gestione elettronica documentale, dall'archiviazioni alla conservazione digitale, dalla scansione al data entry, il tutto gestito, a differenza degli altri player, interamente in strutture e con personale Postel.

Le soluzioni Postel per la Gestione Documentale si basano su infrastrutture informatiche a elevate prestazioni, in grado di garantire i migliori standard di sicurezza e affidabilità con una completa aderenza alla normativa sia sul fronte cartaceo che elettronico.

## LE CERTIFICAZIONI POSTEL

L'alta qualità delle soluzioni Postel viene assicurata grazie a un processo industriale garantito sia da un'infrastruttura telematica d'avanguardia, nel pieno rispetto della riservatezza dei dati inviati, sia da diverse certificazioni (ISO/IEC 27001:2013, ISO UNI EN 9001:2008 Sistemi di gestione per la qualità, ISO UNI EN 14001 Certificazione Ambientale, SA 8000 Responsabilità Sociale-Etica, FSC Gestione forestale responsabile).

### Certificazione ISO/IEC 27001:2013

Le informazioni rappresentano il patrimonio fondamentale delle Organizzazioni e la loro protezione è condizione irrinunciabile dei servizi Postel.

Lo Standard ISO/IEC 27001:2013 fornisce i requisiti per un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni.

Postel è certificata ISO/IEC 27001:2013 per i processi di sviluppo ed esercizio IT relativi ai servizi di Mass Printing, Gestione Documentale, Conservazione a norma e servizi di Firma Grafometrica e per i processi di gestione e conduzione dei sistemi tecnologici Postel nei centri di elaborazione dati, delle infrastrutture di rete, dei sistemi ed applicazioni di business, internet e servizi mail, sistemi di sicurezza logica e monitoraggio sistemi.

### Certificazione ISO 9001:2008

La Certificazione ISO 9001:2008 fornisce gli elementi per dimostrare oggettivamente al mercato l'impegno Postel alla qualità ed alla soddisfazione del cliente. La norma promuove un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento del sistema di gestione per la qualità, al fine di accrescere la soddisfazione del cliente mediante l'osservanza dei requisiti del cliente stesso. Lo schema di riferimento è quello del miglioramento continuo, attraverso una corretta gestione delle risorse, la definizione di piani di miglioramento e la verifica della loro attuazione ed attraverso un forte coinvolgimento dell'alta direzione aziendale, al fine di garantirne l'effettiva attuazione.

### Certificazione ISO 14001

La Certificazione ISO 14001 è la normativa internazionale per la certificazione dei sistemi di gestione ambientale, che guida ed impegna Postel nella gestione degli impatti ambientali relativi alle attività svolte. Un sistema di gestione ambientale certificato secondo le ISO 14001 non può non considerare la protezione dell'ambiente, la prevenzione dell'inquinamento, nonché l'assoluto rispetto delle relative norme di legge vigenti. Anche in questo caso lo schema di riferimento è quello del miglioramento continuo, garantito dall'alta direzione aziendale.

### Certificazione SA8000

La Certificazione SA 8000 è il primo standard a livello internazionale con cui si garantisce che un'azienda sia socialmente responsabile, che s'impegna, cioè, a rispettare le regole dell'etica del lavoro e a ruscare tutte le condizioni di lavoro che sono caratterizzate da disumanità, da sfruttamento, da una iniqua retribuzione e dall'insalubrità del luogo di lavoro. Inoltre, all'azienda certificata si chiede il controllo e la sensibilizzazione dei propri fornitori, affinché essi stessi si adeguino ai requisiti della norma.

### Certificazione Catena di Custodia FSC®

La certificazione della Catena di Custodia (COC) garantisce la rintracciabilità dei materiali provenienti da foreste certificate FSC® come il legno ed i suoi derivati (pasta di cellulosa e carta), ed è indispensabile per poter applicare le etichette FSC sui prodotti. Il possesso di una valida certificazione FSC della Catena di Custodia è condizione necessaria per poter vendere un prodotto come certificato e quindi dimostrare in maniera corretta, trasparente e controllata il proprio attivo contributo alla gestione forestale responsabile.

## L'OFFERTA DI GESTIONE DOCUMENTALE INTEGRATA DI POSTEL

Il ruolo riconosciuto a Postel come *Centro di Competenza* per i servizi di gestione documentale all'interno del **Gruppo Poste Italiane** e quello di conservatore accreditato AgID rappresentano una garanzia di professionalità nei confronti delle imprese nostre clienti.

Le soluzioni Postel per la Gestione Documentale si basano su un'infrastruttura tecnologia a elevate prestazioni in grado di garantire i migliori standard di sicurezza e affidabilità con una completa aderenza alla normativa in tema di dematerializzazione.

La proposta modulare di Postel risponde a tutte le esigenze di digitalizzazione e gestione della documentazione aziendale.

I servizi di acquisizione, elaborazione, archiviazione, gestione e distribuzione dei documenti sono inoltre integrati, in modo nativo, con tutte le soluzioni di stampa e postalizzazione che vedono Postel come indiscusso leader di mercato.



La semplicità con cui possono essere combinati i vari moduli di servizio, è alla base della flessibilità con cui Postel può personalizzare le soluzioni di gestione documentale:

### Gestione rapporti con i clienti

- Soluzione di fatturazione attiva
- Integrazione SAP (Fatture e libri contabili)
- Fascicolo elettronico del cliente
- Corrispondenza in uscita multicanale e Precision Marketing
- Gestione raccomandate AR e buste inesitate
- Corrispondenza in Ingresso e protocollo informatico
- Data Certa Digitale (fidejussioni, cessione credito)
- Dematerializzazione contratti
- Firma autografa digitale (firma grafometrica su Pad elettronico):
- Ottimizzazione processi di firma (cartacea, grafometrica, digitale)

### Gestione reclami

- Gestione recupero crediti
- Albo Pretorio
- Raccolta dati catastali

### Gestione rapporti con i fornitori

- Dematerializzazione e conservazione fatture passive
- Integrazione SAP (libri contabili e registri)
- Corrispondenza in Ingresso e protocollo informatico
- Gestione approvazioni e integrazione del gestionale
- Fascicolo elettronico del fornitore
- Dematerializzazione contratti
- Firma autografa digitale (firma grafometrica su Pad elettronico):

### Gestione del personale

- Fascicolo Elettronico del Dipendente
- Distribuzione dei Cedolini
- Libro Unico del Lavoro

## L'OFFERTA DI DIRECT & DIGITAL MARKETING DI POSTEL

Le soluzioni Postel per la comunicazione diretta, cartacea e digitale, coprono l'intera catena del valore del Direct Marketing, grazie a un sistema integrato di tecniche di comunicazione e di vendita che punta all'interattività e alla relazione con il cliente.

La proposta modulare di Postel risponde a tutte le esigenze di comunicazione integrata: dalla stampa e veicolazione indirizzata e non indirizzata di mailing cartotecnici, all'invio di email ed sms, alla gestione di pagine brand o iniziative social sui principali ambienti di condivisione online.

I servizi di invio sono inoltre affiancati da soluzioni di Data Mining e List Management che garantiscono l'individuazione dei migliori target per campagne verso clienti o prospect, rispondendo ai principali obiettivi di comunicazione di ogni tipo di azienda (brand awareness, lead generation, cross & upselling, ...). Siamo inoltre in grado di avviare attività di analisi e monitoraggio prima, durante e dopo l'avvio delle campagne, sia per attività online, con analisi qualitative (opinion mining, social monitoring) sia su Database strutturati e attraverso analisi territoriali, per una profilazione ottimale del target potenziale e acquisito.

