

## **POSTE ITALIANE E MICROSOFT: UN'ALLEANZA NEL SEGNO DEL DIGITALE A SUPPORTO DELLA CRESCITA SOSTENIBILE DEL GRUPPO**

***Si amplia la collaborazione con Microsoft per far evolvere la Customer Experience attraverso una piattaforma che abilita una gestione più integrata e personalizzata della relazione con i Clienti e che trasforma le informazioni in insight strategici***

Roma, 29 gennaio 2019 – Il Gruppo Poste Italiane amplia la collaborazione con Microsoft a supporto del proprio piano di Digital Transformation, sia in ambito Retail che Business, e adotta la piattaforma Cloud di Customer Relationship Management di Microsoft con l'obiettivo di far evolvere la Customer Experience. In linea con l'attenzione di Poste all'integrazione di canale fisico e digitale, il progetto punta sull'unificazione della piattaforma di CRM per le aree Enterprise, PMI e Retail e si sposa con il più ampio piano Deliver 2022 per massimizzare il valore della più grande rete distributiva italiana ai fini di una crescita sostenibile.

Per consolidare il proprio posizionamento in un mercato sempre più competitivo e in costante evoluzione, Poste Italiane punta infatti a offrire un miglior servizio ai clienti, grazie a una gestione più integrata e personalizzata della relazione con gli stessi, a prescindere dal ramo di attività, che si tratti del recapito di corrispondenza e pacchi, dei servizi finanziari e assicurativi, dei sistemi di pagamento e della telefonia mobile. Poste Italiane ha sviluppato un ampio progetto di trasformazione digitale e grazie alla partnership strategica con Microsoft, che fa leva in primis sulla flessibilità della piattaforma cloud Dynamics 365, indirizzerà una visione completa e sempre aggiornata dei propri utenti e delle attività in corso, in modo da ottimizzare l'esperienza e offrire servizi sempre più integrati.

Con la soluzione CRM Dynamics 365 Poste Italiane potrà, quindi, far leva su applicazioni di business avanzate e su report grafici intuitivi, il tutto con massime garanzie di sicurezza e privacy in linea con i più elevati standard internazionali e con il GDPR. Grazie a una maggiore intelligenza dei processi e capacità di trasformare le informazioni in insight strategici, il Gruppo punta, non solo a incrementare le opportunità di penetrazione e cross-selling, ma anche a ottimizzare l'organizzazione del lavoro, con l'obiettivo ultimo di migliorare la Customer Experience.

Attenta a cavalcare le potenzialità del digitale, Poste Italiane sta guardando con interesse anche all'Intelligenza Artificiale e, in prospettiva, il progetto in collaborazione con Microsoft evolverà includendo lo sviluppo di un chatbot come ulteriore canale di comunicazione con la clientela, per rispondere alle richieste in modo più efficiente e puntuale.

*“Vogliamo avere un ruolo trainante nella trasformazione digitale del Paese e intendiamo dotarci delle soluzioni che permettono di valorizzare la presenza fisica della nostra rete, rendendola ancor più vicina alle esigenze dei nostri 34 milioni di clienti. La collaborazione con Microsoft è dunque coerente con le linee di crescita e gli obiettivi individuati dal nostro Piano industriale, Deliver 2022, perché ottimizzando le relazioni con i clienti aumenta la nostra capacità di intercettare e guidare il cambiamento delle abitudini dei consumatori e delle imprese, consolidando la nostra leadership e il nostro posizionamento al servizio del Paese”,* ha dichiarato Matteo Del Fante, Amministratore Delegato e Direttore Generale di Poste Italiane.

*“Poste Italiane è parte integrante del tessuto sociale e produttivo del Paese e siamo orgogliosi di mettere la nostra expertise al servizio del loro percorso di trasformazione digitale. Si tratta del più grande progetto di adozione cloud di Customer Relationship Management su tecnologia Microsoft in Italia e siamo sicuri contribuirà all’efficienza e alla crescita sostenibile del Gruppo, con un impatto positivo sui 13 mila uffici postali, 134.000 dipendenti e 34 milioni di clienti sul territorio. Grazie alle nuove tecnologie sarà possibile migliorare l’organizzazione del lavoro, ottimizzare i processi e gestire la relazione con i clienti in modo efficace, per offrire, in ultima battuta, un servizio più a misura di cittadino. In futuro anche l’Intelligenza Artificiale giocherà un ruolo chiave in questo senso”, ha commentato Silvia Candiani, Amministratore Delegato di Microsoft Italia.*

### **Poste Italiane**

Il Gruppo Poste Italiane costituisce la più grande rete di distribuzione di servizi in Italia. Le sue attività comprendono il recapito di corrispondenza e pacchi, i servizi finanziari e assicurativi, i sistemi di pagamento e la telefonia mobile. Con una storia di oltre 150 anni e grazie a una rete di 12.800 Uffici Postali, oltre 134 mila dipendenti, 510 miliardi di euro di masse gestite e oltre 34 milioni di clienti, Poste Italiane è parte integrante del tessuto sociale e produttivo del Paese.

Poste Italiane  
Media Relations  
Mail: [ufficiostampa@posteitaliane.it](mailto:ufficiostampa@posteitaliane.it)

### **Microsoft**

Microsoft (Nasdaq “MSFT” @microsoft) offre un ecosistema di soluzioni e servizi che consentono alle organizzazioni pubbliche e private di qualunque dimensione e settore di realizzare i propri progetti di trasformazione digitale in un nuovo mondo di cloud e device, in grado di liberare i benefici dell’intelligenza artificiale con la massima sicurezza e privacy. La missione di Microsoft è aiutare persone e organizzazioni a realizzare il proprio potenziale grazie alla tecnologia.

Ogni informazione relativa a Microsoft è disponibile al sito <http://www.microsoft.com/italy/>.

Contatti stampa:  
Microsoft  
Chiara Ronchetti  
Ufficio stampa Microsoft Italia  
e-mail [msstampa@microsoft.com](mailto:msstampa@microsoft.com)

Burson-Marsteller  
Cristina Gobbo  
[cristina.gobbo@bm.com](mailto:cristina.gobbo@bm.com)  
Tel 02/72143543  
Chiara Degradi  
[chiara.degradi@bm.com](mailto:chiara.degradi@bm.com)  
Tel 02/72143503