# P mag.

PER LE COLLABORATRICI
E I COLLABORATORI
MAGGIO 2024

Più storie su
posta.ch/attualita



Almir Mehmedi sognava di fare il conducente di autopostali; oggi lavora invece per Presto, l'azienda affiliata della Posta, e dirige anche un'azienda di servizi di sicurezza tutta sua. Così, gli aneddoti da raccontare non gli mancano. Scopri la sua storia sul retro.

## Al volante o al PC: la sicurezza riguarda tutte e tutti noi!

**Vinci un'esperienza in una escape room.**

*Bachelorette: tra glamour in TV e giornate in giallo*




# La sicurezza prima di tutto

Lo specialista di merci pericolose Mario, l'istruttore di guida Werner e l'informatica Martina hanno lo stesso obiettivo: garantire una maggiore sicurezza alla Posta. Per riuscirci hanno però bisogno del nostro aiuto. Nel «Focus» di questo numero ti presentiamo tutte le sfaccettature della sicurezza all'interno del gruppo e ti spieghiamo come fare la tua parte per rendere più sicura la Posta.

## Post-it


**Gambe in spalla!** 24
Pascal Bourquin sta percorrendo tutti i sentieri della Svizzera e ci svela i suoi consigli per godersi ancora di più le escursioni.

**Ma perché piove vino?** 27
Nelle oltre 1000 visite guidate che Carlo Fuso ha effettuato nel centro pacchi di Frauenfeld non sono mancate le sorprese.

**A chi andrà la rosa?** 29
Abbiamo chiesto a Larissa Hodgson se le sue giornate alla Posta sono cambiate da quando è diventata famosa con il programma Bachelorette.




E molto altro!


**Che cos'è il JAB?** 36
Attraverso il Junior Advisory Board, in breve JAB, le giovani leve della Posta possono far sentire la loro voce ai massimi livelli dirigenziali. Scopri chi sono i 10 membri del JAB.


Foto: Tom Huber, iStock, Adrian Brand



## Sì al coraggio, ma senza esagerare

La sicurezza è decisiva per la Posta. Saliresti su un autopostale se non sapessi di per certo che ti porterà alla meta? Affideresti il tuo patrimonio a una banca se le sue procedure di sicurezza non ti convincessero? Oppure faresti trasportare i tuoi pacchi a un'azienda logistica senza avere la garanzia che arrivino a destinazione? Beh, nemmeno io.

Per noi dipendenti questo implica che il nostro lavoro alla Posta può celare delle insidie. Pensiamo all'addetto al recapito che affronta ogni giorno strade tortuose alla guida del suo veicolo o alla collega che in un momento di stress non si accorge del cavo sul pavimento, o ancora al nostro vicino di scrivania che si chiede se aprire o meno quello strano allegato che ha appena ricevuto via e-mail. Rispettando alcune regole di base, andiamo sul sicuro.

Ma per quanto la sicurezza sia essenziale, se non corriamo mai nessun rischio potremmo perdere il coraggio di imboccare nuove strade. L'innovazione va da sempre di pari passo con l'incertezza: quando nel 1994 Jeff Bezos ha fondato Amazon non sapeva certo che il suo negozio online di libri lo avrebbe reso l'uomo più ricco del mondo.

Quindi continuiamo ad avere coraggio, ma senza esagerare.

Mischa

Mischa Stünzi
Caporedattore di Pmag

# Obiettivo sicurezza

Cibersicurezza, piani d'emergenza o tutela della salute: quello della sicurezza è un tema ampio che ci riguarda direttamente, perché siamo noi i paladini e le paladine grazie a cui il mondo giallo è davvero sicuro.



Foto: Tom Huber



# “Dobbiamo conoscere i pericoli”

Nell’intervista Christian Levrat, presidente del CdA della Posta, racconta perché ha così a cuore il tema della sicurezza e cosa si aspetta dal personale.

**Intervista: Ines Schumacher**

**Christian, sei il numero uno della Posta. Perché ti occupi anche di sicurezza? Non c’è un team specializzato?**

Certo che c’è. Il fatto è che la sicurezza non si può delegare, perché riguarda tutti e tutte noi. Indipendentemente da dove lavoriamo e dalle attività a cui ci dedichiamo, vogliamo una cosa sola: stare bene ed essere in salute quando torniamo a casa la sera. Mi è capitato di vedere dei colleghi cadere da una pedana e farsi parecchio male, e incidenti del genere si possono evitare. È una questione a cui tengo molto, sia dal punto di vista umano che imprenditoriale.

**Nel Consiglio di amministrazione discutete di sicurezza sul lavoro e tutela della salute?**

Sì. Esaminiamo regolarmente le statistiche sulle assenze per malattia e sugli infortuni professionali; a volte si tratta di casi tragici, che costano milioni all’azienda. Nel prossimo periodo strategico ci concentreremo ancora di più sugli aspetti della sicurezza sul lavoro e della tutela della salute, perché per garantire il successo dell’azienda è essenziale che il personale della Posta si senta sicuro e a proprio agio e resti in buona salute. E in quanto datore di lavoro è nostra responsabilità garantirlo.

**Alla Posta abbiamo già tante norme e regole. Aumenteranno ancora?**

La nostra azienda comprende innumerevoli attività e profili professionali. È quindi ovvio che vi sia anche una gran quantità di disposizioni giuridiche e norme specifiche, che non sono rilevanti soltanto a livello interno, ma anche per la nostra reputazione all’esterno. Violando gli standard di base si rischia di mettere in cattiva luce la Posta nel suo complesso, ad esempio se non indossiamo la cintura di sicurezza o facciamo sollevare pesi a una collaboratrice incinta. Va però detto che le regole servono a fornire un quadro d’orientamento, non a prescrivere ogni minimo dettaglio. Tutti e tutte noi dobbiamo quindi usare la testa e fare la nostra parte: non servono più regolamenti, ma solo quelli giusti.

**Oggi la parola chiave è efficienza: dobbiamo fare di più, essere più veloci e migliorare sempre. Questo non va a discapito della sicurezza?**

Il rischio c’è, ma dobbiamo evitarlo. È sbagliato pensare che si risparmi tempo se ad esempio non si indossa il casco, non si archiviano i dati sensibili con le dovute precauzioni o si salta una pausa. So che in certi casi la pressione è davvero tanta, ma è anche vero che lo stress è una delle cause principali degli incidenti. La sicurezza ha sempre la precedenza. E sono convinto che attraverso il dialogo sia possibile trovare altri modi per rendere più efficienti le procedure e i sistemi.

**Di tanto in tanto capitano degli errori. Qual è l’approccio della Posta a riguardo?**

Gli errori fanno parte della vita; l’importante è capire perché si sono verificati e come evitarli in futuro. È stato un momento di sbadataggine o distrazione oppure ho consapevolmente ignorato delle regole? Le sviste possono capitare e sono per lo più tollerate, ma gli errori dovuti a scelte intenzionali o di comodo non sono accettabili e possono avere gravi conseguenze. Non bisogna cercare di nascondere gli sbagli, bensì parlarne apertamente: solo così possiamo imparare insieme dagli errori e cambiare le cose.

**Che cosa ti auguri per la Posta riguardo alla sicurezza?**

Per me è importante che la questione della sicurezza venga presa seriamente.

**Come possiamo riuscirci?**

Tutti e tutte noi dobbiamo conoscere i rischi e i pericoli quotidiani e rispettare le regole. Una vera cultura della sicurezza può affermarsi solo se tra di noi c’è piena fiducia e correttezza, cioè se a tutti i livelli possiamo parlare apertamente di condizioni di insicurezza, proporre le nostre idee per migliorare la situazione e sostenerci a vicenda nella realizzazione. Sta soprattutto ai responsabili e alle responsabili trattare regolarmente il tema della sicurezza all’interno dei vari team. Solo così possiamo migliorarci costantemente.



Christian Levrat
Presidente del Consiglio di amministrazione

# Sicurezza e pericolo: questione di punti di vista

La sicurezza non è quasi mai una condizione misurabile in modo oggettivo, ma dipende molto dalle sensazioni soggettive. Abbiamo chiesto a cinque colleghi e colleghe come percepiscono la sicurezza nel proprio lavoro dal punto di vista emotivo.



**Testi: Ludovic Cuany, Carmen Fusco e Mischa Stünzi**



«Oltre al lavoro come addetto al recapito sono anche soccorritore. Ai miei colleghi e colleghe, e ovviamente anche a me stesso, auguro principalmente di arrivare sempre sani e salvi al lavoro la mattina e a casa la sera. Secondo me abbiamo già tutti gli strumenti che ci servono per garantire la nostra sicurezza. Quello che ci manca è piuttosto la coscienza dei rischi che corriamo quando non utilizziamo tali strumenti. Dobbiamo fare in modo che questa consapevolezza diventi parte del DNA di ognuno e ognuna di noi.»

**Pascal Kaltenrieder,** Ufficio di recapito di Fétigny (FR)



«Nonostante la piccola filiale di Buseno sia piuttosto isolata e in un paesino di una novantina di abitanti, non ho mai avuto paura sul lavoro, anche se sono sempre da sola. Se capita un cliente irritato, cerco di assecondarlo e calmarlo. Anzi, sono certa che se fossi in difficoltà o in pericolo, la gente del paese verrebbe ad aiutarmi. La fiducia reciproca, il senso di comunità e l'onestà delle persone contribuiscono a rendere sereno il mio ambiente di lavoro.»

**Danila Monticelli**, responsabile della filiale di Buseno (GR)



«Nel mio ruolo di Security Officer sono anche responsabile della sicurezza digitale della nostra clientela nelle operazioni bancarie online. E dato che l'e-banking riveste un ruolo di primo piano per PostFinance, mi considero un po' come un addetto alla sorveglianza dei gioielli della Corona. Quando si discute di progetti innovativi può non essere facile conciliare le esigenze di business con quelle della sicurezza; pertanto, è fondamentale portare avanti un confronto costante. Ma le differenze tra questi punti di vista sono anche un'opportunità per offrire ai nostri e alle nostre clienti soluzioni sicure e in linea con le loro esigenze.»

**Felipe Garcia,** sezione Customer Security di PostFinance



«Di recente ci è capitato un pacco che emanava un odore molto forte. Chi si occupava della spartizione si è insospettito e me l'ha portato. Annusandolo ho constatato che i vapori bruciavano nel naso e quindi l'ho depositato nell'apposito container esterno per le merci pericolose. Alla fine abbiamo scoperto che si trattava di un pacco per uno studio dentistico. Per casi come questo abbiamo tutto l'equipaggiamento necessario: guanti di gomma lunghi, occhiali protettivi e una tuta speciale. Questo fa sì che finora non mi sia mai sentito in pericolo. E poi a volte capita anche che la presunta merce pericolosa in realtà siano dei vestiti e che il mittente si sia semplicemente scordato di togliere l'etichetta per le merci pericolose da un pacco riutilizzato.»

**Fabian Lienhard,** collaboratore presso la clinica dei pacchi di Härkingen (SO)



«Appena arrivo in città entro in uno stato di massima allerta. Certo, anche prima sono concentrato, ma nei centri urbani il traffico è molto più intenso e imprevedibile. Non sai mai cosa succederà e da dove potrebbe sbucare un pericolo all'improvviso. C'è gente che si comporta davvero come se avesse sette vite. È un tragitto intenso e impegnativo, che mi costa parecchia energia.»

**Adriano Gioia,** conducente di autopostali nel tragitto Hausen am Albis – Bahnhof Zürich-Wiedikon

# “Alla fine ero completamente stravolto”

Un uomo giace immobile sul marciapiede, circondato da una folla di curiosi. Samuel Gomis, responsabile team a Ginevra, sta facendo il giro di recapito e, senza esitare un secondo, gli salva la vita.

**Testo: Magalie Terre**

Vedere quell’uomo, con il volto e il corpo che erano diventati bluastri, è stato un fulmine a ciel sereno. «Ma sono rimasto più scioccato dall’indifferenza dei passanti, che se ne stavano lì impalati senza alzare un dito», racconta Samuel.

Lui, invece, ha allertato subito i soccorsi e ha messo l’uomo in posizione laterale di sicurezza. Ma, pur avendo seguito un corso samaritani, non si sentiva del tutto all’altezza. Il soccorritore che ha risposto alla chiamata ha quindi chiesto di accendere il video e gli ha spiegato passo dopo passo come eseguire il massaggio cardiaco. Nel frattempo si è avvicinata un’altra persona per aiutarlo.

## Tra la vita e la morte

Il tempo passava e Samuel e il suo aiutante si alternavano nel praticare le manovre cardiache senza sosta. «Intorno a noi si raccoglievano sempre più curiosi», racconta Samuel. «Ho chiesto a tutti di andarsene». Cinque minuti dopo è arrivata l’ambulanza e finalmente Samuel ha potuto tirare un sospiro di sollievo. «Nelle tre ore successive ero completamente stravolto», rivela Samuel. «Tutto il mio corpo tremava e stentavo a credere a ciò che era appena successo». Ha persino chiamato il suo superiore in cerca di rassicurazioni.

Per Samuel l’attesa è stata angosciante, ma alla fine la buona notizia è arrivata: l’uomo ce l’aveva fatta. «La scena continuava a ritornarmi in mente e mi chiedevo se avessi eseguito tutte le manovre correttamente», racconta. «Quando finalmente è arrivata la notizia, mi sono tolto un peso enorme».

## Elogi e ringraziamenti

Noémie, la collaboratrice del servizio di soccorso, ha inviato un’e-mail alla Posta per ringraziare Samuel, sottolineando che senza il suo aiuto probabilmente l’uomo non ce l’avrebbe fatta.

Samuel è stato sommerso di lettere di ringraziamento da parte di colleghi e superiori, attuali e del passato. «Tutte queste lettere di ringraziamento mi hanno commosso, le conserverò con cura», racconta, «e fra dieci anni potrò rileggerle e tornare con il ricordo a questo momento».






«Sono rimasto più scioccato dall'indifferenza dei passanti», racconta Samuel Gomis che, durante il suo giro di recapito, ha salvato la vita a un uomo.



# "Guidare con prudenza e seguire le regole d'oro"

Werner Senn, conducente di autobus qualificato, è da 27 anni istruttore di guida, 11 dei quali presso AutoPostale, e nel tempo libero si dedica alla sua grande passione: la Vespa. Conosce quindi bene la giungla che regna per le strade.

«Innanzitutto mai mettersi alla guida sotto l'effetto di alcool e droghe o se si è troppo stanchi. Anche valori fondamentali come tolleranza, rispetto e responsabilità dovrebbero essere sempre alla base, ma purtroppo non lo sono. Di seguito quattro consigli un po' meno scontati.

**1. Non avere fretta.** La constatazione amichevole richiede circa mezz'ora. Raggiungerai più velocemente la tua destinazione se togli il piede dall'acceleratore.

**2. Fatti notare.** Forse in alcune auto si paga per mettere le frecce, altrimenti non si spiega che c'è chi non le mette proprio mai. E ormai quasi nessuno indossa luci o catarifrangenti. Da questo punto di vista l'uniforme AutoPostale è un buon esempio.

**3. Guida con prudenza.** Non solo è più sicuro, ma rende anche il traffico più scorrevole. Io seguo sempre le tre regole d'oro: età, attenzione, intenzione. Quanti anni ha una persona? Dai bambini e dagli anziani mi aspetto azioni imprevedibili. La persona è attenta? Se non lo è, io devo esserlo anche per lei. E quali solo le sue intenzioni?

**4. Mai sottovalutare o sopravvalutare il proprio veicolo.** Spesso si sottovaluta la potenza di un'auto, mentre si sopravvalutano i sistemi di guida assistita. Farlo significa cullarsi in un falso senso di sicurezza. Mi capita spesso di vedere persone che guidano parlando al cellulare o che addirittura guardano video mentre sono al volante». (STÜ)

# La sfida perenne tra buoni e cattivi

Anche se facciamo moltissimo per garantire la sicurezza dei nostri sistemi IT, non si può escludere la presenza di vulnerabilità. Per fortuna c'è una community globale di hacker che ci aiuta a scovarle.

**Testo: Mischa Stünzi**



Martina Schwab è responsabile del programma bug bounty, che scova le lacune dei nostri sistemi IT.

Quando un hacker individua una falla nei nostri sistemi, Martina Schwab esulta. La collega della Sicurezza delle informazioni della Posta non ce l'ha affatto con il suo datore di lavoro, anzi: il suo compito è proprio quello di innalzare la sicurezza dei nostri software.

La 30enne dirige il programma bug bounty della Posta. Ecco di cosa si tratta: il termine inglese "bounty" significa taglia; quindi in pratica Martina offre una ricompensa per individuare potenziali vulnerabilità, i cosiddetti bug, all'interno dei programmi utilizzati dalla Posta e dalla sua clientela. Gli hacker etici sono un po' come dei moderni cacciatori di taglie: se trovano un bug e riescono a intrufolarsi nei nostri sistemi ricevono una ricompensa in denaro. Per sistemi complessi come quello per il voto elettronico, le ricompense raggiungono somme elevate, a seconda della vulnerabilità fino a 250 000 franchi.

## A caccia di falle di sicurezza

È una sfida perenne tra buoni e cattivi: i cybercriminali sono sempre alla ricerca di falle di sicurezza da sfruttare a proprio vantaggio, quindi prima le individuiamo e le chiudiamo, meglio è. Oltre ai test di sicurezza interni e al nostro team IT ci

affidiamo anche all'aiuto di migliaia di hacker ben intenzionati, detti anche "hunter": «Possono sempre esserci dei punti deboli che ci sono sfuggiti e si spera che a scovarli sia chi va a caccia di bug. A volte capita che ci vengano segnalate anche cinque o sei falle di sicurezza in una settimana», spiega Martina.

Gli hacker etici ci aiutano inoltre a correggere eventuali debolezze strutturali. «Se ci accorgiamo che sono presenti falle simili in più programmi corriamo ai ripari offrendo apposite formazioni al nostro team di sviluppatori e sviluppatrici, in modo che in futuro non si ripetano gli stessi errori in fase di programmazione», continua la collega di Berna, che si è laureata in Informatica presso l'Università di Friburgo proprio con una tesi sul bug bounty.

Anche Davy Claude si serve di queste segnalazioni per rendere più sicuri i nostri sistemi IT: coordina i Security Champions, un gruppo di colleghe e colleghi che si impegnano a sensibilizzare i propri team sul tema della sicurezza, contribuendo cosí allo sviluppo di applicazioni a prova di cyberattacchi. «Questa community, nata quattro anni fa, è estremamente variegata: ne fanno parte uomini, donne, persone più e meno giovani, colleghi e colleghe di vari settori IT e di diverse società del gruppo. E proprio questa eterogeneità è la nostra carta vincente, perché affrontiamo la tematica da una molteplicità di prospettive», spiega Davy. I circa 70 campioni e campionesse della sicurezza si incontrano due volte al mese per scambiarsi informazioni, ampliare le proprie competenze e aiutarsi a vicenda. Anche Martina è una Security Champion e negli incontri condivide spesso esempi recenti di bug bounty.

## Hacker: persone come noi

Non c'è il rischio che gli hunter distraggano i nostri addetti alla sicurezza, spianando la strada ai veri cybercriminali? Tobias Sturzenegger lavora per il servizio Security Operations Center (SOC) e ha il compito di difenderci. In caso di attacchi informatici lui e i suoi colleghi del SOC vengono immediatamente allertati, anche di notte e nei weekend. «In effetti all'inizio avevamo il timore di non riuscire a distinguere gli hacker etici dai malintenzionati». A questo proposito Tobias allude sorridendo al fatto che ci sono dei metodi per capirlo, che però non intende certo svelare a chiunque.

**"A volte capita che ci vengano segnalate anche cinque o sei falle di sicurezza in una settimana"**

Martina Schwab,
responsabile del programma bug bounty

Il SOC è chiamato a intervenire anche quando una persona ben intenzionata individua un bug: in tal caso il team verifica l'effettiva presenza di una falla di sicurezza, ne determina la criticità e poi invia il resoconto al team di sviluppatori responsabile, che provvederà a risolvere il problema. «Quando viene individuata una falla grave che non può essere chiusa immediatamente, provvediamo a impostare i nostri sistemi di allarme su quella vulnerabilità», spiega Tobias. Indipendentemente dal programma bug bounty, indirizzare i nostri sistemi di difesa per reagire a determinate minacce e dare correttamente l'allarme in caso di attacchi rientra tra i compiti principali del SOC. «Ogni settimana i sistemi ci segnalano svariate centinaia di episodi sospetti, con una concentrazione un po' più bassa nei weekend e nei giorni festivi. Questo dimostra che anche le hacker e gli hacker, che siano etici o meno, sono persone come noi, che si dividono tra lavoro e tempo libero».

Adesso sappiamo che ogni tanto anche questi geni dell'informatica si staccano dal PC per riposarsi. Ma chi è che si guadagna da vivere perpetrando cyberattacchi legali? «La community di hunter con cui ho a che fare è davvero eterogenea», afferma Martina: «Ci sono studenti universitari, persone che provengono da altri settori e specialisti informatici con anni di esperienza alle spalle». Ci contattano da tutto il mondo: ad esempio da Svizzera, Francia, Inghilterra, Canada, India e tanti altri. E ogni segnalazione rende la Posta un po' più sicura.

# Trucchi a prova di hacker

## per una maggiore sicurezza nel mondo digitale

Intrusioni di hacker, phishing, e-mail di ricatto: in Svizzera ogni settimana vengono sferrati migliaia di attacchi cibernetici a persone private e aziende. Seguendo questi consigli sarai più al sicuro nel mondo digitale.

**Testo: Mischa Stünzi**

### 1. Password sicure

Per le tue password scegli sequenze di almeno 12 caratteri, ma evita formule ovvie come Martina1980 o 175anniPosta, perché bastano pochi secondi per scardinarle. Opta invece per combinazioni di più parole o altera l'ortografia, ad es. Pa$sioneG!alla. Non utilizzare mai la stessa password per più account e, se necessario, affidati a un tool come KeePass per la gestione delle tue credenziali.

### 2. Occhio al phishing

Fai sempre attenzione quando ricevi un'e-mail o un SMS che ti esortano ad aprire subito un allegato o un link, perché potrebbero provenire da criminali del web che vogliono impossessarsi dei tuoi dati e delle tue password. Non mancano poi i tentativi di frode sui social media, su Teams o perfino attraverso messaggi vocali e telefonate fasulle, ad esempio di presunti impiegati bancari (vishing). Puoi segnalare i messaggi sospetti inviati al tuo indirizzo e-mail aziendale con il pulsante arancione «E-mail sospetta». Quanto alle e-mail di phishing che arrivano al tuo indirizzo privato di posta elettronica, puoi inoltrarle a reports@antiphishing.ch. E se ti viene richiesto per telefono di modificare una password o verificare i dati della tua carta di credito, riattacca immediatamente.

Scopri come smascherare i tentativi di phishing in questo video:

### 3. Aggiornamenti regolari

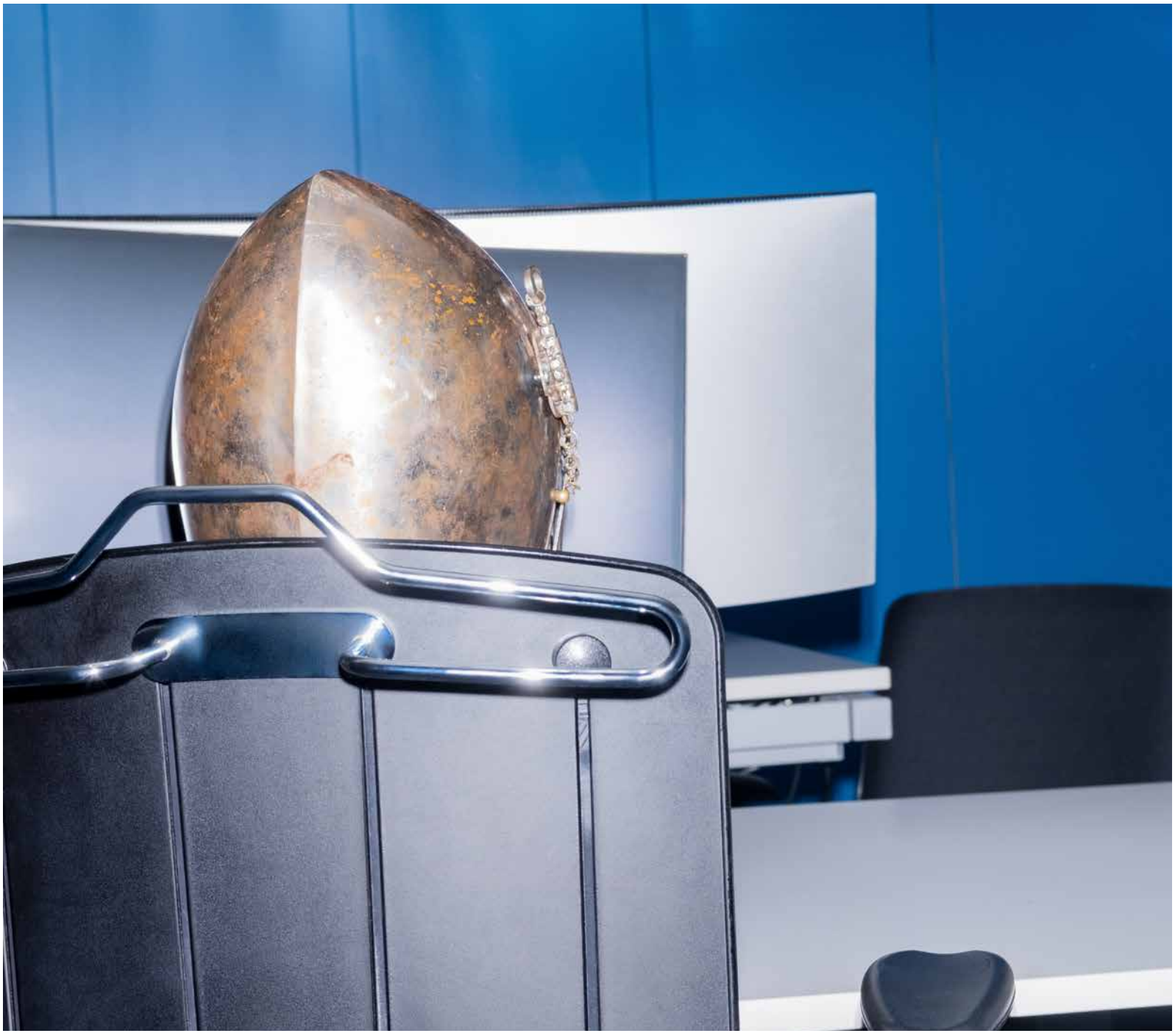
Aggiorna regolarmente il tuo software. Gli update servono proprio a chiudere le falle di sicurezza riscontrate da chi produce i sistemi. Alla Posta gli aggiornamenti ti vengono inviati in automatico, con la richiesta di installarli subito. Attiva la funzione di aggiornamento automatico anche sui tuoi dispositivi privati.

### 4. Dati sensibili

Condividi le informazioni sensibili solo con le persone autorizzate, sia in ambito professionale che privato. Per le informazioni che richiedono protezione utilizza esclusivamente sistemi affidabili. I dati aziendali della Posta possono essere elaborati solo con i sistemi previsti e non vanno inseriti su piattaforme private.

### 5. Postazione di lavoro sicura

Anche se ti assenti per qualche minuto, ricordati sempre di bloccare la schermata premendo «tasto Windows» e «L» per evitare attività improprie a tuo nome. Oggi abbiamo spesso la possibilità di lavorare da casa, in viaggio o in spazi di coworking, quindi è più importante che mai fare attenzione alla presenza di persone malintenzionate che potrebbero ascoltarci o spiarci.



## Un suggerimento dal team dedicato di PostFinance

Effettuando il login all'app di PostFinance non solo hai accesso all'online-banking, ma puoi anche confermare i tuoi acquisti online, registrarti su TWINT ed effettuare l'apertura di altri servizi. Pertanto assicurati sempre di proteggere al meglio i tuoi dati d'accesso: non rivelarli mai ad altre persone e proteggi a dovere i tuoi elementi di sicurezza. Ricorda che la tua banca non ti chiederebbe mai di rivelarli; se ti esortano a farlo si tratta di una truffa.

Scopri di più sul login tramite app:

## Cappuccetto Rosso e il lupo cattivo nel mondo digitale

Con le sue infinite possibilità, la digitalizzazione sembra quasi una favola. Ma come in tutte le favole, anche nel mondo digitale c'è un cattivo. Il 29 giugno 2024, nel nostro centro di crittografia a Neuchâtel avrai l'opportunità di saperne di più in maniera divertente sulla cibersicurezza e sulle offerte digitali della Posta.

Qui trovi maggiori informazioni:


Stabiolio
LA POSTE

# Trucchi per avere un lavoro sicuro in tempi incerti

In passato un lavoro alla Posta era per la vita. Oggi il mercato del lavoro è molto più dinamico, anche nella nostra azienda. Alcune posizioni scompaiono, altre nascono ex novo e le persone cambiano datore più di frequente.

**Testo: Mischa Stünzi**

Quanto è sicuro il mio posto di lavoro? Una domanda che oggi ci si pone molto più spesso rispetto a qualche anno fa, in tutto il mondo. Stando al «Barometro del lavoro 2023» di Randstad, società leader al mondo nei servizi per le risorse umane, oltre la metà delle persone intervistate sostiene infatti che la certezza del posto di lavoro sia diminuita. Un dato che non sorprende in tempi dominati dall'incertezza (economica) e dall'intelligenza artificiale (IA). Nel sondaggio del personale della Posta dello scorso anno, l'affermazione «Ho un impiego sicuro presso la Posta» ha registrato un consenso elevato, ma non più ai massimi livelli.

Ma questo non vuol dire che il personale non possa prendere in mano la situazione: ecco cinque consigli preziosi per rafforzare la tua posizione sul mercato del lavoro.

## 1. Investi su di te

In un mondo del lavoro in continua evoluzione, il personale non può permettersi di rimanere fermo. La curiosità è la base: se mantieni sempre aggiornate le tue competenze e conoscenze saprai reagire meglio ai cambiamenti. Quanto all'intelligenza artificiale, tieni sempre a mente questo motto: non è l'IA a portarti via il lavoro, bensì i colleghi e le colleghe che sanno sfruttarla a proprio vantaggio. La Posta offre tantissime possibilità di perfezionamento: dal cambiamento d'impiego temporaneo a corsi di lingua e video di e-learning per capire come raggiungere i tuoi risultati con l'aiuto dell'IA. Fanne buon uso. Le offerte sono disponibili su Viva Learning e su PostWeb. Rifletti su cosa ti serve per crescere e parlane con il tuo o la tua responsabile.

## 2. Sii flessibile

Sicurezza e stabilità del posto di lavoro non sono la stessa cosa. Esagerando, stabilità significa andare ogni giorno al lavoro nello stesso posto, avere a che fare sempre con le stesse persone e occuparsi delle stesse mansioni. Ormai però questo modello è superato e la tua vita lavorativa non sarà così: quindi ti conviene dare prova di flessibilità e capacità di adattamento e prepararti ad accettare nuovi compiti. Alla Posta ci sono tantissime persone che hanno avuto una carriera tutt'altro che lineare. Sei alla ricerca di una nuova sfida professionale? Entra a far parte della Talent Community interna e scopri quando ci sono posti vacanti che potrebbero fare al caso tuo.

## 3. Fai networking

Poter contare su una buona rete professionale a volte fa la differenza: quindi cerca sempre di curare i contatti con colleghi e colleghe, anche di altre unità, magari svolgendo un incarico breve in un altro team o partecipando alla Coffee Lottery, una simpatica iniziativa che ti consente di trascorrere la pausa caffè con una persona estratta a sorte. La tua rete di contatti non solo ti è utile per le esperienze, le conoscenze specialistiche e i consigli di cui fare tesoro, ma può anche diventare una rete di sicurezza nel momento in cui si prospettano dei cambiamenti in azienda.

## 4. Mostra spirito d'iniziativa

I collaboratori e le collaboratrici che si assumono responsabilità e si impegnano in maniera proattiva vengono spesso considerati indispensabili: prendi l'iniziativa, affronta le sfide con slancio, dai riscontri costruttivi e chiedi a tua volta un feedback. Così dimostrerai il tuo impegno e ti guadagnerai la fiducia del tuo o della tua responsabile. E ricorda: non serve pavoneggiarsi, ma parlare dei propri successi è più che legittimo.

## 5. Pensa al tuo benessere

Impegnarti sul lavoro è importante, ma non a costo di trascurare il tuo benessere e la tua salute. È dimostrato che le persone che riescono a conciliare bene vita privata e professionale spesso sono anche più produttive e resilienti. La Posta ti viene incontro in tal senso: sul sito web StayFit troverai tanti consigli utili su una varietà di temi come stress, ergonomia e crescita professionale.

### Pronti per il mondo del lavoro

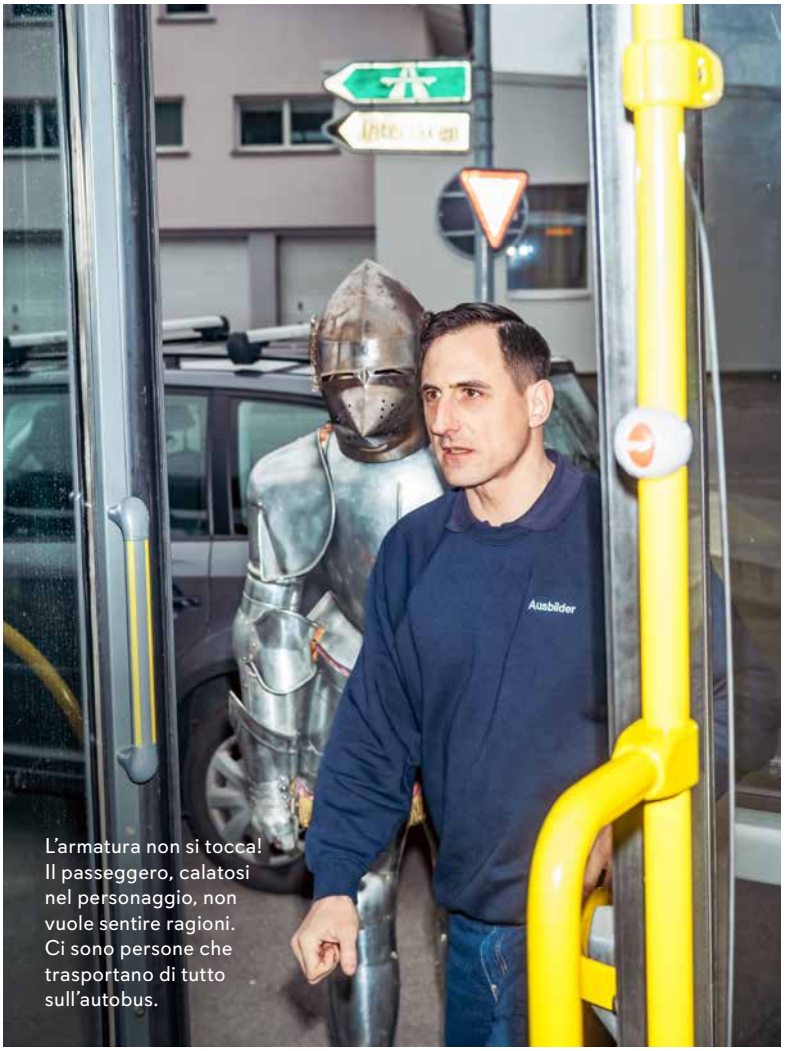
I consigli servono sempre, ma da dove si inizia? Per prima cosa fai il punto della situazione: chiediti dove sei oggi e dove vorresti arrivare. Su fit-im-beruf.post.ch/it trovi quest'autovalutazione e tante altre informazioni, offerte e strumenti utili.

# Alla guida tra insulti e imprecazioni

Un corso sulla prevenzione della violenza e l'attenuazione dei conflitti indica a un gruppo di conducenti di autopostali come reagire nelle situazioni più delicate. L'adrenalina scorre a fiumi.

**Testo: Jolanda Schönenberger**

Sono 14 franchi e 20», dice il conducente Armin Stiefvater all'uomo con il cappellino giallo fosforescente che è appena salito a bordo. «Mi prendi per il ***?», risponde con tono aggressivo il passeggero, chiaramente ubriaco. Si fruga nelle tasche per cercare il portafoglio e quando lo apre gli cadono a terra delle monete. «Ma porca ***», impreca alterato. «Si sieda pure. Sistemiamo tutto quando arriviamo in stazione», dice Armin con tono fermo e pacato. Il 55enne, conducente di autopostali dal 2000 e appassionato di sport di combattimento, mantiene i nervi saldi, persino quando l'uomo continua a brontolare ad alta voce durante il tragitto e in una curva rovescia la sua birra sul pavimento.




L'armatura non si tocca! Il passeggero, calatosi nel personaggio, non vuole sentire ragioni. Ci sono persone che trasportano di tutto sull'autobus.

«La simulazione è finita», annuncia una voce all'improvviso. L'ubriaco è in realtà un attore e le 16 persone sedute nell'autopostale sono conducenti del settore Centro che stanno seguendo un corso sulla prevenzione della violenza e l'attenuazione dei conflitti a Interlaken.

Terminata la parte teorica al mattino, ora si esercitano in vari giochi di ruolo per imparare a reagire in situazioni delicate. L'insegnante consiglia: «Mantenete la calma, comunicate alla pari con l'altra persona e tenetela d'occhio». E aggiunge: «Non togliete la bottiglia al passeggero, perché le persone reagiscono spesso in modo aggressivo se si toccano le loro cose. Non importa che parole usate, quel che conta è l'effetto che hanno sulla persona».

## Trasporti ingombranti

Cambio di scena. È l'ora di punta e l'autobus è strapieno di gente: alla fermata una persona con tanto di armatura da cavaliere al seguito insiste per salire dalla porta posteriore. «Non potete stringervi un po'?», chiede impaziente. Impossibile. Jean-Pierre Francioli, conducente 57enne con un berretto nero calcato sulla testa, scende dal mezzo e gli propone con tono calmo in dialetto bernese: «Forse le conviene aspettare il prossimo autobus». «No! Devo prendere questo per portare in tempo la mia armatura alla mostra», replica scocciato il passeggero. Dopo una lunga discussione dai toni sempre più accesi, il conducente carica l'armatura nella parte anteriore dell'autopostale. Problema risolto.

«A Zurigo c'è gente che con l'autobus ci fa perfino il trasloco e trasporta divani, panche e molto altro», spiega l'insegnante nel debriefing. «Il sofà ce lo potrebbero

anche lasciare per la nostra pausa», scherza uno dei partecipanti. I conducenti e le conducenti si raccontano aneddoti su strategie bizzarre da adottare quando i mezzi sono affollati: «Conosco un autista che nel periodo natalizio si veste spesso da Babbo Natale e prima di partire sale sull'autopostale esclamando "Ho Ho Ho", così la metà dei passeggeri scende spaventata». Nonostante la serietà del tema, l'atmosfera è decisamente allegra e rilassata.



Sugli autopostali le situazioni davvero rischiose sono rare, ma è comunque importante che il personale conducente sappia come reagire in caso di necessità.

## Se le cose si fanno serie...

«Ti ho riconosciuto! Sei l'insegnante di ginnastica che infastidisce le ragazzine nella classe di mia figlia», sbotta un uomo rivolto a un altro passeggero, che nega con convinzione. «E invece sì, sei l'insegnante che è stato licenziato. La tua faccia di *** non me la scordo!», sbraita il padre di famiglia. A bordo cala il silenzio assoluto; si sente solo il rumore di un treno in sottofondo. Il passeggero esclama impaurito: «Signor conducente, mi aiuti!». Troppo tardi. L'uomo ha già tirato fuori un coltello. «Ora te la faccio pagare!».

Il passeggero scappa via, inseguito dall'aggressore. Il conducente Lukas Böss fa appena in tempo ad aprire le porte per consentire alla vittima di fuggire. «Volevo intervenire e chiedere cosa stesse succedendo, ma non avevo visto il coltello. Me ne sono accorto solo quando l'aggressore è passato accanto alla cabina di guida», spiega il 32enne alla fine della simulazione. «È normale», commenta l'istruttore. «È molto difficile vedere un coltello, perché la nostra attenzione tende a concentrarsi sul viso. Cercate sempre di osservare la situazione nel complesso e guardate cos'hanno in mano le persone».

Anche se si tratta di un'esercitazione, non sono mancate le emozioni forti. Alla fine del corso i conducenti e le conducenti si scambiano le loro impressioni sulla giornata chiacchierando animatamente davanti a un caffè e raccontano che per fortuna a bordo degli autopostali le situazioni davvero pericolose sono rare. «Al massimo abbiamo a che fare con persone ubriache o con gente maleducata», racconta Lukas. E se si dovessero ritrovare in un'emergenza, ora terranno a mente il consiglio dell'esperto: «Se avete una brutta sensazione, seguite l'istinto. Di solito è un passo avanti e sbaglia raramente».

# 300 chili su un piede: meglio evitare!

Daillens sarebbe un paesino come tanti nel Vaud, se non fosse per la Posta e il suo centro pacchi. Nello stabilimento lavorano circa 300 persone: a garantire la sicurezza del personale e delle merci ci pensa Stéphane Bernard con il suo team.

**Testo: Magalie Terre**

Quello che un tempo è iniziato in piccolo, oggi ha raggiunto dimensioni gigantesche: nel centro pacchi di Daillens vengono infatti trattati quotidianamente 160 000 pacchi su una superficie di 24 000 m². Qui circa 300 collaboratori e collaboratrici lavorano giorno e notte per far sì che gli invii arrivino puntuali a destinazione e si occupano di scaricare i pacchi, metterli sui nastri trasportatori, movimentare invii ingombranti e spostarli in pesanti rollbox.

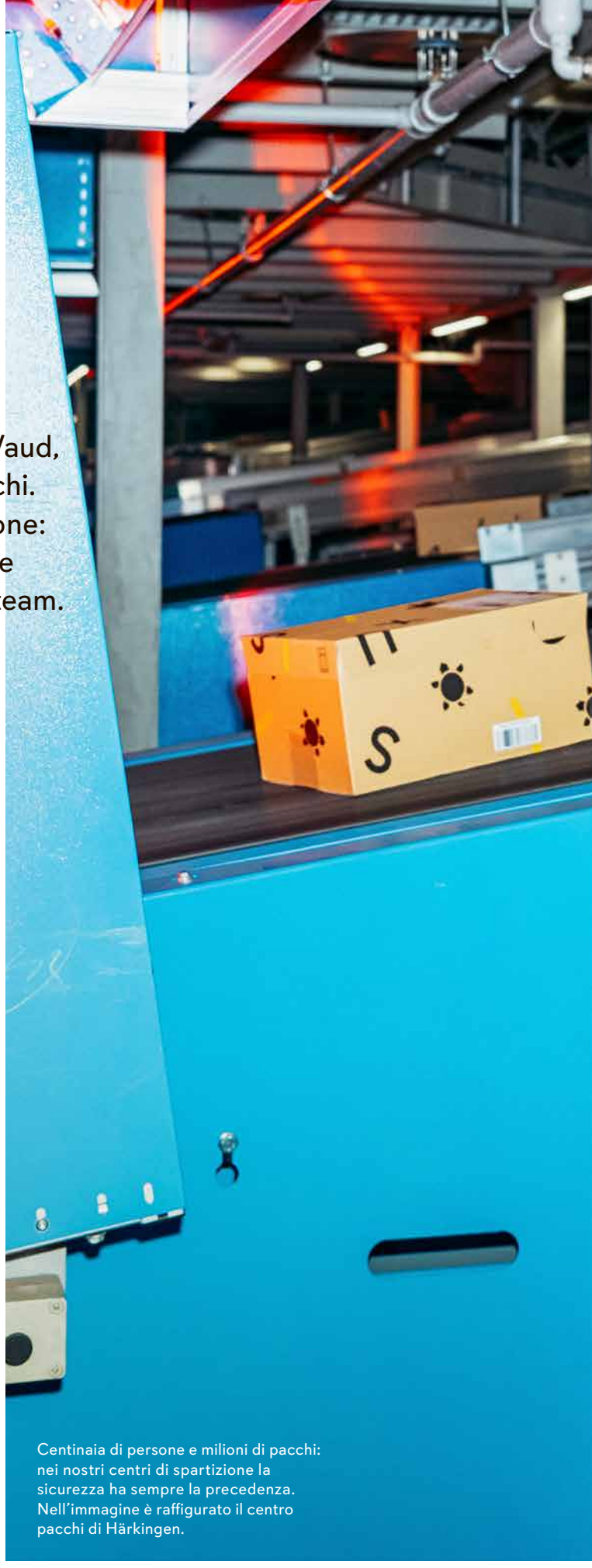
Si tratta di un lavoro faticoso, che richiede un certo sforzo. Il rischio di farsi male è grande. Proprio qui entrano in gioco Stéphane Bernard, responsabile Supporto e Sicurezza, e il suo team, che hanno il compito di evitare per quanto possibile tali infortuni. «Offriamo regolarmente formazioni al personale e lo dotiamo di attrezzature adeguate per aiutarlo a svolgere le proprie mansioni in maniera corretta», racconta Stéphane.

Nonostante ciò, non è possibile azzerare del tutto il rischio di incidenti: «Perlopiù si verificano piccoli infortuni dovuti a un utilizzo errato delle attrezzature», spiega Stéphane. «Per esempio ferite da taglio o infortuni al piede quando ti passa sopra un rollbox da 300 chili».

## La clinica dei pacchi

Stéphane ha anche il compito di garantire la sicurezza dei pacchi. Qual è la procedura da adottare con i pacchi danneggiati o sospetti? Dei 165 000 invii che ogni giorno scorrono sui nastri trasportatori, circa 200 finiscono nella clinica dei pacchi, dove speciali dottori e dottoresse provvedono a incollarli, ripararli o reimballarli.

I pacchi sospetti sono piuttosto rari: in casi del genere i colleghi e le colleghe provvedono ad aprirli con cautela e, se anche il contenuto non li convince, avviano subito



Centinaia di persone e milioni di pacchi: nei nostri centri di spartizione la sicurezza ha sempre la precedenza. Nell'immagine è raffigurato il centro pacchi di Härkingen.



le procedure di sicurezza adeguate. «Una volta un piccolo pacco è stato schiacciato da un invio più pesante e ne è fuoriuscita della polvere bianca», racconta Stéphane. «L'area è stata subito messa in sicurezza ed evacuata». Il team specializzato nella gestione di sostanze pericolose ha cercato di capire di cosa si trattasse e ben presto ha dato il via libera: era una specie di talco. Ma se non fossimo riusciti a identificare la sostanza sarebbero dovuti intervenire i chimici cantonali.

Ma Stéphane è comunque ottimista e ribadisce che lui e il suo team intendono continuare a fare il possibile per garantire un ambiente di lavoro sicuro e rispettoso a tutto il personale.

## Merci pericolose? Certo, ma in sicurezza!

Perché la Posta accetta merci pericolose? Questi invii dopotutto possono causare dei problemi, come dimostra il recente incidente al centro pacchi di Ostermundigen, dove delle batterie al litio hanno preso fuoco, o l'episodio di Pratteln, dove sono dovuti intervenire i pompieri per una perdita da un pacco contenente merci pericolose. «Sono tanti i clienti e le clienti che vogliono spedire le proprie merci pericolose con la Posta», spiega Mario Hess, addetto alle merci pericolose. «Immaginatevi se non accettassimo più prodotti come lacche, batterie e profumi».

Secondo Mario il rischio maggiore è avere a che fare con questo genere di sostanze senza saperlo; per questo la Posta ha deciso di accettare determinate merci pericolose, purché siano contrassegnate e imballate correttamente. Così i colleghi e le colleghe sono consapevoli dei potenziali pericoli e con un imballaggio adeguato si dovrebbero evitare gli incidenti. A garantire la sicurezza del personale ci pensa anche il servizio specializzato merci pericolose del team Safety&Security (LS75.6), che ad esempio ha provveduto a implementare un servizio di sicurezza per LS organizzando training, nominando un addetto alle merci pericolose e all'ambiente presso le sedi e fornendo materiali per evitare gli incidenti minori. (MH/STÜ)

# Sicurezza in primo piano

Tra i consigli di guida dell'istruttore Werner e i suggerimenti del team addetto alla cibersicurezza, con questo numero di Pmag vogliamo rendere le tue giornate alla Posta un po' più sicure. Metti alla prova le tue conoscenze nel quiz: con un po' di fortuna potresti anche vincere fantastici premi.




**1. Quali sono le tre regole d'oro di Werner?**

a) Occhi sulla strada, orecchie aperte, nervi saldi
b) Età, attenzione, intenzione
c) Occhi aperti con partenze, svolte e soste

**2. Su quale piattaforma della Posta trovi preziosi consigli per il tuo futuro professionale?**

a) fit-im-beruf.post.ch
b) futuro-professionale.posta.ch
c) consulenza-lavoro.posta.ch

**3. Quale delle seguenti password è sicura?**

a) P@ssword123!
b) Password123
c) pP@S5_wöRD3R

**4. Cosa fai per disinnescare le situazioni di tensione?**

a) Mantengo la calma, comunico alla pari con l'altra persona e la tengo d'occhio.
b) Cerco di far sentire il più possibile la mia presenza per intimorire l'altra persona.
c) Mi scuso a profusione con l'altra persona.

**Partecipa al concorso!**

L'anno scorso 557 collaboratrici e collaboratori della Posta si sono improvvisati furfanti per un giorno nella Security Adventure Room a tema Information Security. Con un po' di fortuna potresti vincere **un ingresso per un'escape room** della tua zona insieme al tuo team (massimo sei persone). In palio ci sono anche **dieci sacche impermeabili** (dry bag) dell'upi, l'Ufficio prevenzione infortuni. Inviaci la soluzione e il tuo indirizzo a **redazione@posta.ch**. Termine ultimo d'invio: 30 giugno. Condizioni di partecipazione a p. 35.

# Post-it

*Le notizie da non perdere*

## “La passione condivisa conta più del know-how”



Monika Alessi-Näf, direttrice di Steriplus

Lo sapevi che la Posta sterilizza anche strumenti chirurgici? Oggi ti presentiamo Monika Alessi-Näf, la direttrice della nostra affiliata Steriplus.

Monika Alessi-Näf ha alle spalle una carriera ricca di esperienze: la cinquantenne ha lavorato, ad esempio, come responsabile di progetto per la Città di Winterthur, è stata direttrice dell’istituto Kinderseele Schweiz e clinic manager dell’azienda ospedaliera Spital Thurgau AG. Ma la funzione che ha assunto quattro anni fa era nuova persino per lei.

Monika dirige Steriplus AG, azienda che pulisce e sterilizza strumenti chirurgici per gli ospedali, li assembla in appositi set per le operazioni in programma e provvede a consegnarli. Quando Monika è entrata in Steriplus nel 2020 la PMI era una start-up agli esordi, nata da una brillante intuizione degli ospedali di Uster e Wetzikon. «Il business plan c’era già; tutto il resto l’ho dovuto costruire».

Per farlo Monika si è affidata alle persone giuste: «Spesso ci vuole poco per capire se c’è una bella intesa e se si hanno visioni simili e una passione condivisa per il progetto. L’esperienza mi ha insegnato che per avere successo questi fattori contano di più rispetto alle conoscenze specialistiche».

### Accesso a know-how e clientela

Fin dal primo incontro con Thomas Wälchli, allora responsabile di Logistica per la salute presso la Posta, sono subito emerse prospettive condivise. Da quando la Posta ha acquisito la maggioranza di Steriplus nel 2021, per la piccola impresa con 30 dipendenti sono cambiate parecchie cose: «Abbiamo avuto accesso a tante competenze logistiche e a una nuova clientela. Abbiamo inoltre sviluppato i nostri servizi in linea con il mercato, e così l’azienda è cresciuta considerevolmente». Cos’è cambiato? Molte cose sono diventate più impegnative. (STÜ)

Guarda l’LS-Talk sulla logistica per la salute e delle costruzioni con Johannes Cramer e Daniel Vögeli:

Scopri di più sulla logistica sanitaria:

### Curiosità dal mondo della Posta

In genere la popolazione associa la Posta con pacchi, lettere, servizi finanziari e l’inconfondibile “Pi-Po-Pa” degli autopostali, ma in realtà la nostra azienda fa anche tanto altro. Cosa? Scoprilo nella nuova serie di ritratti su Pmag.

**Svolgi anche tu un lavoro insolito per il mondo giallo?**
Allora contattaci a:
redazione@posta.ch




# I consigli dal re delle escursioni

Più di un giro e mezzo intorno al mondo: questa è la distanza che sta percorrendo a piedi Pascal Bourquin per il suo progetto «La vie en jaune». Il giornalista e fotografo giurassiano si è dato 25 anni di tempo per scoprire i 65 000 chilometri di sentieri della Svizzera. Davanti a un caffè ci ha dato qualche ottimo consiglio per godersi ancora di più le escursioni.

**1** Pianificare da sé una camminata è il modo migliore per renderla indimenticabile. E per farlo non c'è niente di meglio che imparare a **leggere le cartine**: interpretando le curve di livello ci si può fare un'idea generale della topografia della zona e dell'escursione.

**2** Il 90% degli escursionisti e delle escursioniste si ammassa sul 10% dei percorsi, quando in realtà ci sono tantissime camminate meravigliose lontane dai **sentieri più battuti**. Anche in questo caso saper leggere le cartine può tornare utile per scoprire nuovi itinerari nei dintorni.

**3** La difficoltà dell'escursione deve essere scelta in base alla propria **forma fisica** o, se si va in gruppo, a quella della persona meno allenata. Mai sopravvalutarsi: può essere davvero pericoloso.

**4** **Prima i tratti impegnativi!** Salite o discese ripide, aree innevate e tratti impervi o esposti alle intemperie andrebbero affrontati all'inizio dell'escursione, quando si hanno abbastanza energie e il tempo è ancora stabile.

**5** **Per mettere nello zaino tutto quello che serve** bisogna considerare la lunghezza e la difficoltà dell'escursione, la meteo e la presenza o meno di punti di ristoro, ma una cosa è certa: un cellulare carico, uno snack, dell'acqua e una giacca a vento non dovrebbero mai mancare.

**6** Un'escursione in compagnia o con tutta la famiglia **può regalare momenti indimenticabili**, purché si tengano in considerazione le preferenze di tutti: bambini e bambine amano giocare e camminano di buon grado quando si tengono impegnati anche con la mente, mentre ragazzi e ragazze più grandi partecipano volentieri se la gita prevede una sfida, un premio o un'attrazione speciale sul percorso.

Come partner principale di Sentieri Svizzeri, la Posta si impegna a promuovere l'escursionismo, l'attività per il tempo libero più amata dalla popolazione svizzera. E con il «Premio Posta» ogni anno sosteniamo progetti escursionistici adatti alle famiglie e che sarebbero impossibili da realizzare senza il nostro sostegno finanziario.

Foto: Pascal Bourquin

# La storia continua con te!

Le nostre giornate di lavoro sono spesso costellate di episodi positivi e piccoli successi, che vengono raccontati da colleghi e colleghe in una nuova serie di cartoline.

Dal 1849 la Posta fa avanzare il nostro Paese. Senza fermarsi mai, da 175 anni. Questo è anche il messaggio della campagna «La storia continua, Svizzera».

Ogni giorno, tutti i collaboratori e le collaboratrici fanno sì che la storia della Posta continui: colleghi e colleghe di tutta l'azienda raccontano piccoli successi e momenti significativi della loro giornata nella nuova serie di cartoline pubblicata su Pmag. Chi ha ricevuto una cartolina deve scrivere la successiva, per fare in modo che la storia continui. (STÜ)




Vuoi che la serie continui con te? Allora scrivici a redazione@posta.ch.

Scansiona il codice QR per scoprire di più sulla campagna «La storia continua, Svizzera».




Adesso al cinema

# GARFIELD: UNA MISSIONE GUSTOSA

Sta per arrivare al cinema Garfield, il gatto tanto famoso quanto pigro che in Svizzera tedesca parlerà addirittura dialetto. Per l'occasione abbiamo realizzato due franco-bolli, rigorosamente arancioni, che ritraggono il simpatico felino da piccolo e da grande e che possono essere acquistati da subito in tutte le filiali della Posta e su postshop.ch/garfield. (KW)

**Anteprima esclusiva per il personale della Posta**

Con un pizzico di fortuna, puoi vincere 4 biglietti per una proiezione esclusiva il 21 maggio 2024 al cinema CineBubenberg di Berna. Partecipa subito su posta.ch/concorso-garfield o tramite il codice QR:

Termine ultimo di partecipazione: 15 maggio 2024

BIKE TO WORK
PRO VELO

# Una pedalata per la vittoria

Migliora la tua forma fisica, promuovi lo spirito di squadra e proteggi il clima. Con bike to work è ancora più divertente. E, inoltre, potrai vincere premi del valore complessivo di 140 000 franchi. Partecipare è semplicissimo: iscriviti insieme alla tua squadra entro il 31 maggio su www.biketowork.ch/it e tenta la fortuna mentre macinate chilometri!



**"Con bike to work non solo miglioriamo la nostra forma fisica ma rafforziamo anche lo spirito di squadra e incentiviamo la mobilità sostenibile"**

Christian Plüss, responsabile Servizi di mobilità e membro della Direzione del gruppo Posta

KYBURZ

**2ndLife – una seconda vita per i veicoli postali**

KYBURZ DXP revisionato con garanzia a partire da CHF 8'500.–

**www.kyburz-switzerland.ch**



# Pioggia di vino e braccia forti

A febbraio Carlo Fuso ha condotto la sua 1000ª visita guidata nel centro pacchi Frauenfeld. Da 22 anni stupisce i visitatori con storie e fatti interessanti. Ti presentiamo i suoi racconti più sorprendenti.

## Una sorpresa bagnata

Dico sempre alle persone che a volte gli invii contenenti vino si rompono se non sono imballati a dovere. Quando il pecorso di visita arriva all'incrocio dentro al centro, dove i pacchi vengono scaricati dai contenitori di trasporto, racconto sempre cosa è successo una volta proprio in quel punto: ero in piedi sotto il nastro trasportatore con il gruppo, quando all'improvviso abbiamo sentito un tintinnio sopra le nostre teste e ha iniziato a piovere vino, direttamente su uno dei visitatori. Per fortuna l'ha presa sul ridere.

## Braccia forti

Il lavoro nel centro pacchi è una continua prova di forza. I pacchi possono pesare fino a 30 kg: sollevarli da terra è faticoso. Una persona che lavora nel centro pacchi solleva ogni giorno tra le 10 e le 16 tonnellate!

## Quantità incredibili

I visitatori mi rivolgono sempre sguardi stupiti quando racconto quanti pacchi vengono trattati a Frauenfeld ogni giorno: dai 300 000 ai 320 000, vale a dire 24 000 all'ora. Una quantità incredibile che impressiona ancora anche me, nonostante lavori alla Posta da una vita. Di solito le persone vedono il centro pacchi solo da fuori e magari sbuffano quando sentono quanto costa un pacco. Ma dopo aver visto il centro da dentro capiscono meglio quanto lavoro ci sia dietro al trasporto di un invio. (RS)



In occasione della sua 1000ª visita guidata nel centro pacchi Frauenfeld, Carlo Fuso (a sinistra) riceve un mazzo di fiori da Markus Adam, sostituto responsabile del centro.

Foto: p.g.c.

## I centri pacchi nazionali compiono 25 anni

Il 28 maggio 1999 la Posta ha messo in funzione i tre centri pacchi nazionali di Härkingen, Frauenfeld e Daillens con al loro interno una tecnologia unica al mondo: per la prima volta i pacchi potevano essere smistati automaticamente in base ai singoli giri del personale di recapito. Ed è stato questo uno dei motivi per cui la Posta è riuscita a tenere il passo con la crescita del mercato dei pacchi e con le mutate esigenze della clientela. Per celebrare l'anniversario e ringraziare il personale viene organizzato un evento in ogni sede.

# Anche per



# il TCS vi aiuta.

Con la protezione viaggi TCS godete di una protezione ottimale in tutti i viaggi. Per un intero anno.

**tcs.ch/eti** **0844 888 111**

**Vale anche per i viaggi già prenotati**

# “Una settimana dopo le riprese ero di nuovo in ufficio”

Larissa Hodgson (29) è la «Bachelorette» sul canale televisivo 3+. Da quattro anni lavora inoltre al servizio clienti internazionale della Posta. In questa intervista ci svela perché, oltre alle luci della ribalta, ama anche lavorare alla Posta.

**Intervista: Mischa Stünzi**

**Come hanno reagito le tue colleghe e i tuoi colleghi quando sei diventata Bachelorette?**

Prima di accettare ne ho parlato con il mio datore di lavoro e con la mia responsabile team. La notizia ha suscitato grande entusiasmo ed è stato fatto tutto il possibile per consentirmi di partecipare alle riprese durate diverse settimane.

**È cambiato qualcosa nella tua quotidianità lavorativa?**

No. Una settimana dopo le riprese ero di nuovo in ufficio, con il consueto grado di occupazione dell’80%. Oltre al lavoro alla Posta sono mamma al 100% e attualmente anche Bacherolette, che non è una passeggiata.

**Come riesci a conciliare tutto?**

Non ho un solo giorno libero, ma mi riempie di gioia. Ci tengo molto al mio lavoro e non voglio ridurre il grado di occupazione.

**Riesci a immaginarti una vita lontana dai riflettori?**

Mi piace stare in pubblico e davanti alle telecamere. Naturalmente in futuro mi piacerebbe farlo di più. Al contempo però la Posta mi dà sicurezza e ci tengo che la mia bimba di tre anni conosca anche questo lato della vita.

**Chi è più impegnativo da gestire, gli ammiratori o i clienti?**

Onestamente il mio lavoro al servizio clienti è più impegnativo. Rispondere alle richieste in tre lingue diverse è molto stancante. E anche nei momenti di stress, non si può far trapelare nulla. Reprimere queste emozioni può diventare un problema.

**Durante lo shooting per Bachelorette hai posato anche con una racchetta da tennis. Giochi spesso?**

Da ragazza giocavo molto e puntavo a diventare una tennista professionista. All’epoca ero nella rosa delle selezionate per la Svizzera, ma oggi è solo un passatempo.

**Perché la carriera di tennista non è andata in porto?**

In quel periodo ho sofferto di disturbi alimentari. Mi allenavo sei ore al giorno. La dipendenza dallo sport mi ha trascinata nell’incubo dell’anoressia. Sono stata ricoverata a lungo in una clinica e ho dovuto lavorare su me stessa. Ne parlo anche nel programma, perché voglio mostrare a chi ne è affetto che i disturbi mentali non devono essere un tabù, ma che bisogna invece parlarne e chiedere aiuto. Ed è un aspetto che apprezzo molto anche alla Posta: la sua disponibilità a fornire supporto nelle situazioni difficili.



Prima di superare un periodo molto difficile della sua vita, Larissa Hodgson voleva diventare una tennista professionista.

Foto: CH MEDIA AG by Filip Stropek

**Sondaggio del personale 2024**

# Ogni parere conta, anche il tuo!

Fino al 24 maggio hai l'opportunità di dire la tua nel sondaggio del personale. Partecipare è semplice e veloce: il 1º maggio 2024 ti abbiamo inviato i tuoi dati d'accesso personali (link o codice QR) per posta o e-mail. In caso di domande puoi rivolgerti alla tua o al tuo responsabile.

Il sondaggio del personale viene svolto in maniera completamente anonima da un'azienda esterna per conto della Posta. I risultati ci aiuteranno a migliorare ancora di più l'ambiente di lavoro per tutti e tutte noi: assicurati di partecipare, perché ogni parere conta. Anche il tuo!



**Qualunque sia il tuo ruolo alla Posta, partecipa al sondaggio del personale entro il 24 maggio 2024!**


# Assicurati in modo sano approfittate dei vantaggi

Assicurazione collettiva EGK

10% di sconto sull'assicurazione complementare



egk.ch/la-posta

EGK
Assicurati in modo sano

# Finance Boost

**«Cari Finance Booster, che cos'è esattamente un'assicurazione sulla vita? A chi conviene stipularla? E quand'è il momento giusto per occuparsene?»**
Per prima cosa rispondi a queste domande: hai già calcolato se avrai abbastanza risparmi da parte quando andrai in pensione per mantenere lo standard di vita che desideri? Quali prestazioni percepiresti dall'AVS/AI (1° pilastro) e dalla cassa pensioni se non fossi più in grado di lavorare a causa di una malattia o di un incidente? Se dovessi venire a mancare, la tua famiglia avrebbe una copertura finanziaria adeguata?

Nessuno sa cosa ci riserva il futuro: per questo è bene agire in maniera lungimirante e iniziare a pensare il prima possibile alla previdenza per la pensione, a quella in caso di decesso o di incapacità di guadagno. Con un'assicurazione sulla vita ti proteggi esattamente da questi rischi: non solo ti garantisci un pensionamento senza preoccupazioni finanziarie e ti tuteli in caso di decesso o incapacità di guadagno, ma risparmi anche sulle imposte se decidi di versare la tua assicurazione sulla vita nella previdenza vincolata (pilastro 3a).

Quando è il momento giusto? Se rispondendo alle mie domande hai constatato che c'è una lacuna da colmare ti consiglio di occupartene il prima possibile.



Ramona Weisskopf, Customer Journey Owner Assicurazione sulla vita di PostFinance

**Suggerimento:** puoi usare i tuoi buoni per il personale per pagare i premi delle assicurazioni sulla vita di PostFinance.

Desideri saperne di più sugli investimenti? Oppure fare una domanda sulla tua situazione finanziaria o la previdenza futura? Su questa pagina le esperte e gli esperti di PostFinance risponderanno alle **tue domande in materia finanziaria** e ti forniranno **consigli preziosi** su come gestire il tuo denaro. Puoi inviare le tue domande a redazione@posta.ch.

Foto: p.g.c.

# Un logo tutto nuovo per PostFinance

L'immagine del marchio PostFinance si rinnova: il nuovo logo è caratterizzato da un'interpretazione moderna della croce svizzera e dai colori giallo postale, petrolio e bianco. Mantenere il marchio denominativo garantisce l'orientamento della clientela e sottolinea la fiducia riposta in PostFinance come banca di rilevanza sistemica. E infine, con il «Grotesque di PostFinance» debutta anche un font inedito. La nuova immagine del marchio verrà introdotta gradualmente fino al 2025.

PostFinance

Scopri di più sul nuovo logo e sul nuovo font di PostFinance:




Concorso

# Vivi le emozioni dei Giochi Olimpici di Parigi 2024

Grazie alla partnership di PostFinance con Visa puoi vincere un viaggio a Parigi per i Giochi Olimpici 2024 e tanti altri premi. Il termine ultimo di partecipazione è il 22 maggio 2024. In bocca al lupo!

Scansiona il codice QR e partecipa:

*In programma*

# 175 anni della Posta

In questa sezione di Pmag ti informiamo sulle attività di volta in volta in programma per celebrare l'anniversario.

## Tante, tantissime iniziative

Enigmi da risolvere, storie del passato da scoprire e curiosità dal mondo giallo: in occasione del suo anniversario, la Posta ti invita a partire per un viaggio pieno di sorprese. Ecco cosa ti attende!

- **Cacce al tesoro in tutta la Svizzera:** durante ognuna delle otto cacce al tesoro potrai rispondere a domande e risolvere enigmi riguardo a una determinata tematica del mondo postale. L'attività è legata a un concorso a cui possono partecipare anche collaboratrici e collaboratori.
- **Giornate delle porte aperte**, mostre e visite guidate in diverse sedi di esercizio della Posta come centri logistici, filiali e stazioni di AutoPostale.
- **Visite guidate gratuite dedicate all'anniversario della Posta** al Museo della comunicazione di Berna. E a proposito: con la carta d'identità del personale, per te l'entrata al Museo della comunicazione è sempre gratuita!

Tutte le informazioni sono disponibili sul sito web dedicato all'anniversario: www.posta.ch/175-anniversario.

## Felicitazioni anche dal mondo della politica

Anche la politica si interessa alla Posta: 13 membri del Parlamento e del Consiglio di Stato ci hanno trasmesso i loro auguri di buon compleanno con brevi video in cui riflettono anche sul servizio pubblico postale del futuro.

Scansiona il codice QR per leggere alcune delle dichiarazioni:

## L'anniversario della Posta in miniatura

Per festeggiare il nostro 175° anniversario abbiamo emesso due francobolli celebrativi. Tra i 23 progetti presentati all'apposito concorso dalle studentesse e dagli studenti di Graphic Design della scuola universitaria di Lucerna è stata selezionata la proposta delle argoviesi Svenja Kolly e Mia Gujer. I francobolli celebrativi possono essere acquistati nelle filiali e su postshop.ch. Tutti i progetti presentati sono attualmente esposti in una mostra itinerante nelle filiali della Posta. Puoi trovare le date e le varie tappe visitando la pagina www.posta.ch/francobolli.



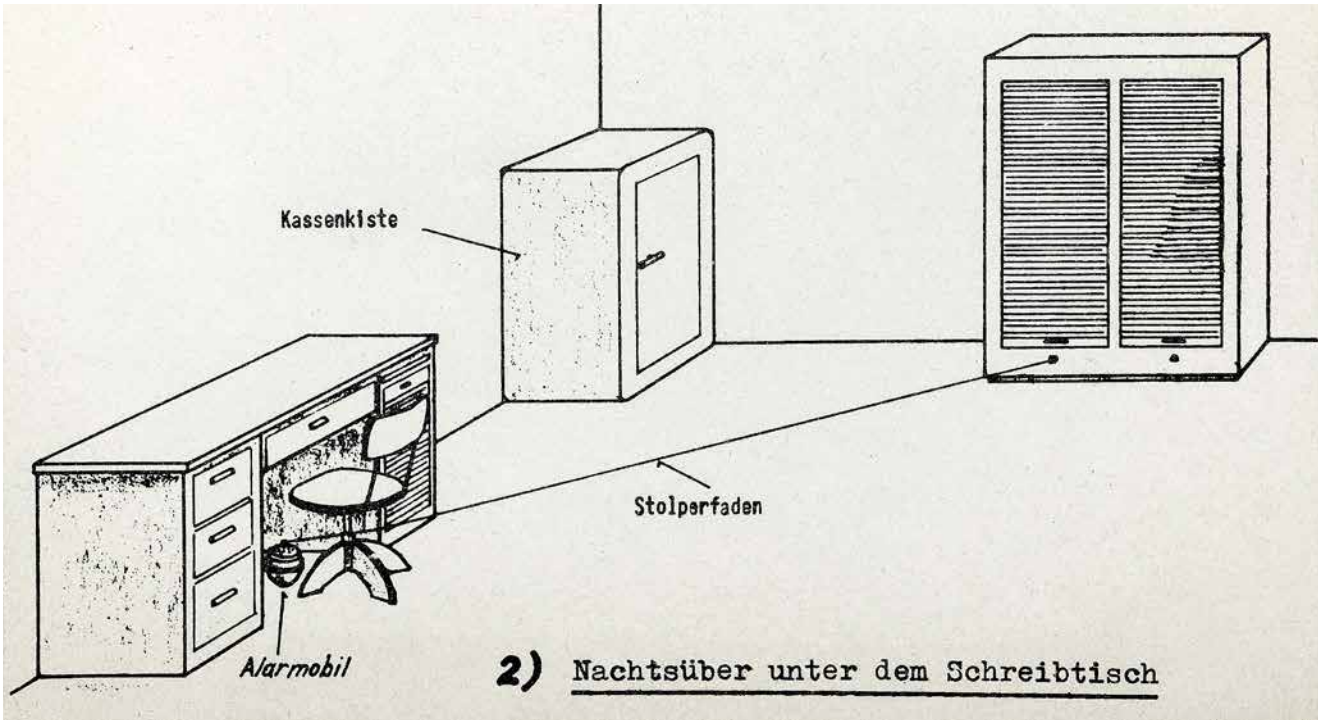

## Tour de Poste 2024

In occasione degli incontri del «Tour de Poste» potrai discutere con il direttore generale Roberto Cirillo di come dovrà trasformarsi la Posta da oggi al suo 200° anniversario.

Puoi iscriverti su **www.posta.ch/tour-de-poste**

C'era una volta

**(1963)**




# L'Alarmobile

Del piccolo impianto d'allarme «Alarmobile», negli anni Sessanta del secolo scorso gli uffici postali di San Gallo avevano ordinato subito 57 esemplari. Lo si evince dai documenti dell'archivio delle PTT. «Se sottoposto a pressione, urto o trazione, l'apparecchio si capovolge facendo scattare l'allarme», si legge nelle istruzioni, «ogni movimento brusco attiva il contatto a mercurio». Le perle di mercurio, oggi ritenute tossiche, erano considerate robuste e particolarmente sensibili. L'Alarmobile poteva essere posizionato sotto lo sportello di giorno e dietro la porta, nell'armadio o in una cassetta durante la notte per fungere da «deterrente contro le intrusioni furtive e le effrazioni». Inoltre, poteva essere utilizzato anche per proteggere diverse postazioni, tendendo ad esempio un filo dalla finestra alla porta. I documenti non dicono tuttavia se il dispositivo sia stato effettivamente impiegato a San Gallo e se sia servito a cogliere dei malintenzionati con le mani nel sacco.

Testo: Susanna Stalder Foto: archivio PTT

## Colophon

**Editrice**
La Posta Svizzera SA
Comunicazione, Wankdorfallee 4
3030 Berna
E-mail: redazione@posta.ch

**Responsabile redazione**
Mischa Stünzi (STÜ)

**Art Director / Visual concept**
Dieter Röösli

**Redazione**
Ludovic Cuany (LC), Gabriel Ehrbar (GE), Carmen Fusco (CF), Fredy Gasser (FG), Janina Gassner (JG), Sandra Gonseth (SG), Thomas Häusermann (TH), Florence Herndl (FH), Claudia Iraoui (CI), Stefan Kern (SK), Sarah Meyer (SM), Sasa Rasic (SR), Leona Sager (LS), Ramona Schafer (RS), Ines Schumacher (ISW), Susanna Stalder (SS), Magalie Terre (MT), Lena Zweifel (LZ)

**Layout**
Kathrin Bänziger, Kaspar Eigensatz, Natalie Fankhauser

**Collaborazioni**
Katja Bauder (KB), Janine Bieri, Jan Bill, Romy Blümel, Adrian Brand, Fabienne Bühlmann, Urs Graber, Mario Hess (MH), Tom Huber, Anita Kiser, Katharina Merkle (KLE), Thomas Ott, Diana Pavlicek (DP), Sara Rossi Guidicelli, Jolanda Schönenberger, Karin Weber (KW), Peter Willa, Typopress Bern AG

**Traduzione e rilettura**
Servizio linguistico Posta

**Inserzioni**
FACHMEDIEN – Zürichsee Werbe AG
8712 Stäfa
martin.traber@fachmedien.ch
044 928 56 09

**Stampa**
CH Media Print AG, Aarau

**Foto di copertina**
Adrian Brand

**Tiratura**
Edizione tedesca: 53 300 copie
Edizione francese: 16 500 copie
Edizione italiana: 5 200 copie
Totale: 75 000 copie

**Ristampa permessa solo dopo esplicito consenso della redazione.**

**Abbonamenti / cambiamenti di indirizzo**
Personale attivo:
PostWeb (Portale HR > Dati personali), presso i Servizi HR di competenza (secondo distinta di paga) o tramite hrservices@posta.ch
Pensionate e pensionati:
per iscritto a Cassa pensioni Posta, Viktoriastrasse 72, casella postale, 3000 Berna 22
Abbonate e abbonati esterni:
e-mail a abo@posta.ch,
n. tel. 058 338 20 61

**Indirizzi utili**
Consulenza sociale, Centro carriera:
058 341 40 60
saluteeaffarisociali@posta.ch
Fondo del Personale Posta:
fondodelpersonaleposta.ch
StayFit: stayfit.post.ch

**Condizioni di partecipazione**
Salvo diversamente indicato, per i concorsi pubblicati su Pmag si applicano le seguenti condizioni: la vincita è riservata al personale della Posta. Vincitrici e vincitori verranno estratti a sorte dalla redazione e informati. È escluso il ricorso alle vie legali. Non si terrà alcuna corrispondenza in merito al concorso.

stampato in svizzera

# Un nuovo status quo? Sì, grazie!

## Arrivano le nuove leve della Posta: ecco i dieci membri del Junior Advisory Board.

**Testo: Leona Sager  Foto: Jan Bill**

Nel 2023 la Direzione del gruppo ha avviato il progetto pilota Junior Advisory Board (JAB), che offre a giovani collaboratrici e collaboratori della Posta l'opportunità di dare il proprio contributo al livello dirigenziale più alto. Adesso il JAB è al completo e può iniziare ufficialmente i due anni di mandato con i suoi dieci rappresentanti. Alla fine del 2025 si valuterà la fase pilota per vedere se introdurre il progetto definitivamente.

### Olivia Elger (28)

**Cosa diresti alla tua nipotina di sette anni per spiegarle cos'è il JAB?**
Il JAB è come quando al mattino a scuola vi sedete tutti in cerchio. Anche noi ci sediamo attorno a un tavolo, discutiamo i problemi e proponiamo soluzioni. Ci ascoltiamo con attenzione e impariamo gli uni dagli altri.
***Team building:*** *hotel per seminari o bosco?*
***Motto:*** *lavorare per vivere o vivere per lavorare?*

### Mikko Bürki (28)

**Hai un talento inutile?**
Sono un drago a memorizzare informazioni di qualsiasi tipo e anche dopo anni mi ricordo di fatti irrilevanti che ho sentito da qualche parte.
***Ispirazione:*** *podcast o TikTok?*
***Pausa pranzo:*** *insalata o cotoletta?*



### Jannis A. Strauss (26)

**Se potessi mandare un messaggio alla macchinetta del caffè cosa le diresti?**
Perché non sai fare un caffè decente?!
***Weekend:*** *a casa o nella natura?*
***Look per il tempo libero:*** *giacca softshell o giacca a vento?*

### Nicole Aebischer (28)

**Cosa ti sei comprata con il tuo primo salario?**
Con i primi soldi che ho guadagnato ho realizzato un mio grande sogno: ho fatto un viaggio in Canada dove lavorato per tre mesi in una fattoria di bufali.
***Per l'ufficio:*** *amaca o sedia da ufficio?*
***Dopo il lavoro:*** *passeggiata o allenamento intenso?*

### Amina Bouzar (25)

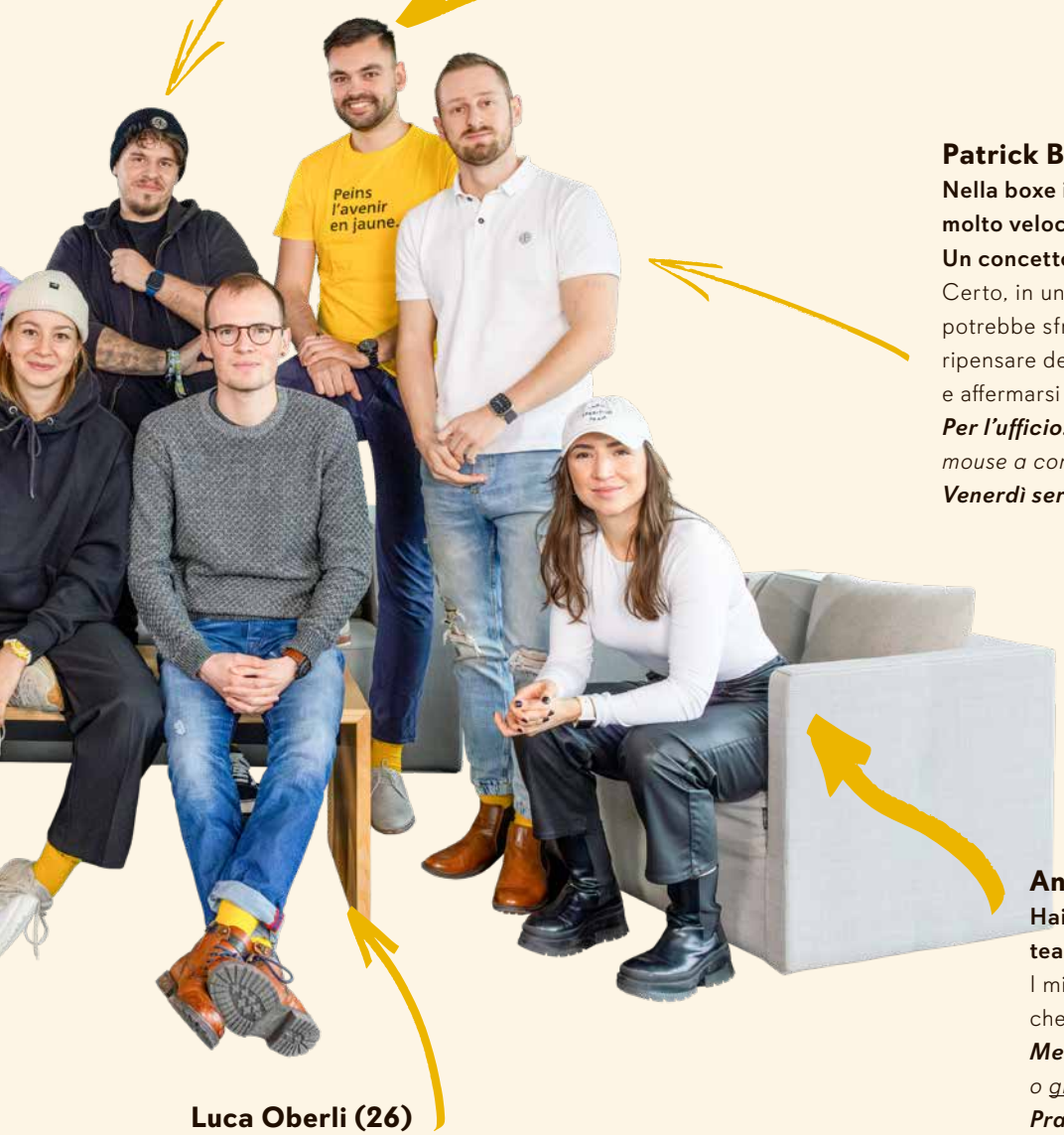
**Quale emoji sceglieresti per descrivere il tuo umore quando suona la sveglia la mattina?**
💪 – ready for the day!
***Energizzante:*** *caffè o energy drink?*
***Giornata ideale al lavoro:*** *niente e-mail o niente riunioni?*

## Stefan Grgic (26)

**Il JAB è formato dalla «gioventù scatenata» della Posta. Quando è stata l'ultima volta che ti sei scatenato?**
*Dato che* il surf è una delle mie più grandi passioni, direi che sono un tipo scatenato. Un po' di coraggio e adrenalina possono regalarci esperienze eccezionali.
***Tempo libero:*** *museo o arrampicata?*
***Casa dei sogni:*** *casolare di campagna o loft in centro?*

## Luca Dousse (26)

**Che animale porteresti in ufficio?**
Un pappagallo! Così potrebbe ripetere il contenuto delle discussioni alle persone assenti e ricordare al team i lavori da svolgere.
***Vacanze:*** *una settimana senza smartphone o senza doccia?*
***Orario di lavoro:*** *mattina presto o sera tardi?*




## Patrick Bühlmann (26)

**Nella boxe il jab è un colpo sferrato al volto, molto veloce ma non particolarmente forte. Un concetto che alla Posta sarebbe utile?**
Certo, in un mondo così dinamico la Posta potrebbe sfruttare il jab in senso metaforico per ripensare determinate questioni complesse e affermarsi sul ring del mercato.
***Per l'ufficio:*** *lattina di energy drink inesauribile o mouse a comando vocale?*
***Venerdì sera:*** *aperitivo o Netflix?*

## Anila Ljena (27)

**Hai un talento segreto che il tuo team non conosce?**
I miei amici e la mia famiglia dicono che faccio un tiramisù buonissimo.
***Meeting:*** *palestra di tappeti elastici o giardino zen?*
***Pranzo di lavoro:*** *street food o ristorante stellato?*

## Luca Oberli (26)

**Se il tuo venerdì fosse una colonna sonora, quale canzone sceglieresti e perché?**
Come accompagnamento musicale sceglierei i suoni della natura, come il fruscio del vento tra gli alberi, il cinguettio degli uccellini e il gorgogliare di un placido ruscello.
***Workation:*** *spiaggia o montagna?*
***Dress code per una riunione del JAB:*** *pirati o supereroi?*




Personale e vicina nonostante la distanza geografica: l'autrice di questo reportage testa la videoconsulenza a Berna.

# Digitale e personale: la Posta testa le videoconsulenze

Entrare in una filiale della Posta e ricevere una consulenza tramite video anziché allo sportello? Otto filiali stanno testando il potenziale di questo servizio. Ecco come stanno andando le cose al PostParc di Berna.

**Testo: Ramona Schafer  Foto: Urs Graber**

# Consulenza da remoto

Attraversando una porta girevole si accede a una delle più grandi filiali della Posta in Svizzera: ecco che il PostParc di Berna ci accoglie con i suoi dieci sportelli. Questo pomeriggio c'è un gran via vai. Joel Sturzenegger è il floor manager: accoglie la clientela e trova le soluzioni self-service o le offerte di consulenza più adatte alle singole esigenze.

In questo momento si sta occupando di una cliente che ha bisogno di un estratto del casellario giudiziale. Joel la accompagna in un piccolo box per la consulenza posizionato vicino all'ingresso. Qui può ricevere sullo schermo tutte le informazioni di cui necessita da un membro del nostro personale che non è presente sul posto, ma che è collegato in video da remoto. Dopo che la cliente si è seduta al tavolo in questo spazio ben illuminato, Joel avvia la connessione ed esce, mentre sullo schermo compare una consulente clienti.

## Creare vicinanza digitale con la clientela

Dalla fine di gennaio la Posta sta sperimentando le videoconsulenze in otto filiali gestite in proprio nella Svizzera tedesca e francese, in modo da capire come garantire un contatto personale anche nel mondo digitale. Le consulenze personali sono infatti particolarmente importanti, e lo saranno anche in futuro.

L'obiettivo delle videoconsulenze è migliorare l'esperienza cliente e rendere più piacevoli le visite nelle filiali, grazie a tempi di attesa più brevi e una maggiore discrezione rispetto allo sportello. In più, è un modo per offrire determinati servizi della Posta al di fuori degli orari di apertura, supportando inoltre con grande flessibilità le filiali più piccole che dispongono di un organico ridotto. Sebbene la soluzione sia ancora un'ipotesi, in questa fase di test le videoconsulenze saranno sperimentate anche in altre filiali.

La videoconsulenza è attualmente disponibile per ricevere informazioni generali su prodotti e prestazioni, sulle soluzioni di PostFinance e su alcuni prodotti specifici come l'estratto del casellario giudiziale e i servizi per i destinatari, tra cui il cambiamento di indirizzo con ordine di rispedizione. Nei prossimi mesi l'offerta sarà ampliata e disponibile in più filiali, mentre la fase di test dovrebbe proseguire fino a inizio 2025.

## Quando la comunicazione è ancora più importante

Anche per Alina von Holzen, come per la clientela della Posta, questo sistema è una novità. Alina è videoconsulente e lavora normalmente nelle filiali dei Cantoni di Obvaldo e Nidvaldo. Insieme ad altre e altri consulenti clienti della Posta, per tutta la durata del test scambia più volte alla settimana la sua postazione dietro allo sportello con una scrivania nel Contact Center. Tutte le videoconsulenze si svolgono dai Contact Center di Kriens (LU) e Friburgo, con il supporto del personale in pianta stabile.

Alina ritiene che in questa modalità la comunicazione abbia un ruolo ancora più importante del solito. «La clientela non vede cosa sto facendo e per questo devo spiegare passo passo cosa succede, ad esempio se non mi vedono per qualche istante perché sono andata a prendere un documento».

Sebbene le informazioni fornite siano le stesse dello sportello, Alina ha notato qualche piccola differenza: «Le persone sono meno loquaci e aspettano che sia io a chiedere di cosa hanno bisogno», spiega. «In generale percepisco ancora qualche reticenza, allo sportello sono abituate a spiegare da sé il motivo della loro visita».

## Uno strumento in più, non una forma di concorrenza

Joel considera la videoconsulenza uno strumento utile per integrare il lavoro del personale addetto alla consulenza clienti in filiale, non da ultimo perché le stipule concluse vengono registrate alla rispettiva filiale, non risultando così in concorrenza con gli obiettivi di vendita. Ma c'è anche un altro vantaggio: «La clientela straniera può ricevere una consulenza nella propria lingua madre anche se nella filiale nessuno la parla».

Joel e Alina sono dello stesso parere: finora i riscontri sono positivi. «La clientela è per lo più ben disposta a provare questa nuova modalità e ne è soddisfatta», osserva Joel. L'obiettivo è far conoscere meglio le videoconsulenze nei prossimi mesi e far sì che la clientela si rechi spontaneamente sempre più spesso al box dedicato.



Per il floor manager Joel Sturzenegger la maggior parte della clientela è ben disposta a testare la videoconsulenza.



**6:02** Grenchenstrasse 10, Bienne. All'ufficio di recapito, il postino Fredy Amstutz e il suo collega cominciano a caricare i pacchi sul furgone. Nell'ora seguente preparano i giri 213 e 216 e scansionano i pacchi uno ad uno. All'inizio del giro, la persona che riceverà il pacco viene informata sulla fascia oraria di recapito.

# DyLa: niente più attese a casa per la clientela

Una app suggerisce a postine e postini il modo migliore per caricare il proprio veicolo e indica loro il percorso ideale. Abbiamo accompagnato Fredy Amstutz nel suo giro di recapito per vedere se DyLa mantiene veramente quel che promette.

**Testo: Claudia Iraoui Foto: Adrian Brand**

La pianificazione dinamica dei giri di recapito DyLa si basa su un sistema che elabora ogni giorno fattori rilevanti per il recapito, quali il volume di pacchi giornaliero, le condizioni stradali e le fasce orarie di recapito vincolanti. Si tratta di una vera e propria rivoluzione nel settore: la digitalizzazione permette di pianificare i giri di recapito in modo ottimale.

Già oggi la maggior parte delle addette e degli addetti al recapito si affida a DyLa e, a partire dall'estate, il sistema sarà introdotto in tutta la Svizzera. Fredy Amstutz, che lavora all'ufficio di recapito di Bienne, sottolinea che il sistema deve essere necessariamente integrato con le conoscenze del personale addetto al recapito, che conosce i giri a menadito: «All'inizio ho dovuto fare almeno una trentina di chiamate per indicare scorciatoie, ostacoli o altri aspetti di cui DyLa non teneva conto. Ma ora posso affermare che ne è assolutamente valsa la pena!». E non solo per la Posta: grazie al servizio «I miei invii», la clientela riceve una fascia oraria di recapito precisa che consente di seguire passo passo il proprio invio nel quarto d'ora che precede il recapito.



Reportage

**6:57** Da fuori tutto sembra tranquillo, mentre all'interno si lavora a pieno ritmo. «Prima di partire controllo nell'app il giro di recapito previsto per oggi. Il sistema calcola il percorso in base ai tipi di invio: oggi ho anche uno Swiss-Express «Luna» e della posta commerciale che devo recapitare entro le 9:00 di mattina».

**7:15** A Lyss, Claude Möri si è appena svegliato. È rientrato dalle vacanze la sera prima e il suo frigo è vuoto. Non sa se andare a fare la spesa o se sia meglio rimanere in casa: sta aspettando un pacco PostPac Priority che sarà recapitato in mattinata. Dà un'occhiata al suo smartphone e il servizio «I miei invii» lo informa che il pacco sarà recapitato tra le 9:00 e le 10:30. Claude guarda l'orologio e pensa: «Se mi sbrigo, ce la faccio a fare la spesa!».









**9:16** Dopo aver consegnato la posta ad alcuni clienti commerciali e il pacco Swiss-Express «Luna», Fredy Amstutz si dirige verso il quartiere dove abita Claude Möri. Circa un quarto d'ora prima del recapito, Claude riceve un messaggio che gli permette di monitorare in diretta il percorso del proprio pacco.



**9:37** Claude è rientrato a casa in tempo: mentre fa colazione, Fredy suona il campanello e gli consegna il pacco. L'informatico è sollevato: «Tutto è filato liscio come l'olio: il nuovo mouse è arrivato in tempo e ora posso mettermi al lavoro!».

## Pianificazione dei giri: ecco come anche in futuro il recapito sarà efficiente e incentrato sulla clientela

Dall'indicazione di una fascia oraria precisa al tracciamento degli invii in tempo reale: oggi la nostra clientela si aspetta numerosi servizi in fatto di recapito dei propri invii. Per poter soddisfare queste esigenze dobbiamo necessariamente integrare ausili digitali nella nostra quotidianità lavorativa. Una questione, questa, a cui lavoriamo intensamente e in modo coerente con la nostra strategia. Nell'ambito dei giri di recapito dei pacchi siamo già sulla buona strada. Questi, infatti, vengono pianificati in maniera digitale e aggiornati quotidianamente.

**AKZ** (Orario di arrivo 2.0): la clientela privata che si avvale del servizio «I miei invii» viene informata in modo ancora più preciso sulla fascia oraria di recapito e, negli ultimi metri del percorso, può seguire la spedizione in tempo reale.

**DyLa** (Pianificazione dinamica dei percorsi per i giri di recapito dei pacchi): quest'app aiuta il personale addetto al recapito dei pacchi a caricare i veicoli, mostrando anche il percorso migliore da seguire.

**TPNG** (Pianificazione dei giri Next Generation): nei prossimi anni il team di progetto TPNG elaborerà una pianificazione dei giri integrale, digitale e basata sui dati per il recapito di lettere e pacchi.

# Arte in formato XXL

Come si fa a portare al quarto piano un'opera che misura 3 × 1,5 metri e pesa 120 chili? Brian Loosli ha il compito di rispondere a questo genere di domande.

**Testo: Susanna Stalder  Foto: Janine Bieri**



Quando Brian Loosli guarda un'opera d'arte, non è interessato all'artista che l'ha realizzata. E nemmeno alla tecnica pittorica o al soggetto. Quello che gli passa per la mente è: quanto è larga? Quanto è alta? Quanto pesa? Dove possiamo esporla? In che modo? Come si può ripristinare la parete quando sarà rimossa?

Da un anno e mezzo Brian è object manager per Posta Immobili a EspacePost, la sede principale della Posta a Berna. Il servizio specializzato Opere d'arte della Posta si rivolge a lui quando vuole esporre nell'edificio una delle opere della collezione. E lui a sua volta comunica al servizio eventuali danni o alterazioni subiti dalle circa 130 opere presenti nell'edificio.

## Sedie: un pericolo serio

Brian si ferma davanti a un quadro di Julian Burkhard nell'atrio. «In realtà doveva essere esposto al quarto piano», racconta. Quando ha ricevuto la richiesta dal servizio specializzato Opere d'arte, ha pensato a come poter fare per trasportare il dipinto di 3 × 1,5 metri in ascensore o lungo le scale. «Impossibile portarlo su!».

Dalla fine di gennaio decora quindi una parete al piano terra. «Si tratta di un luogo abbastanza protetto e tranquillo. Durante il giorno la gente non ci passa troppo vicino e, a differenza delle sale riunioni, non c'è pericolo di colpirlo con una sedia». Con la sua cornice massiccia, l'opera pesa 120 chili. Prima dell'installazione, Brian ha fatto i necessari accertamenti sulle caratteristiche della parete e sui tracciati delle linee elettriche. «Per fissare il quadro sono state infatti necessarie diverse viti di grandi dimensioni».

Entrando a EspacePost e volgendo lo sguardo a destra si nota subito il motivo a forma di serpente. Per Brian è positivo che l'opera sia accessibile al pubblico: «Fa bella mostra di sé e valorizza l'ambiente». Anche se ammette di non essere un grande appassionato di arte, un dettaglio lo affascina: «Il fatto che la carta dietro il vetro sia semplicemente fissata al fondo con delle puntine e la cornice sia invece così imponente».



Brian Loosli ha dato il proprio contributo nella ricerca di una collocazione sicura per l'opera (senza titolo) di Julian Burkhard nella sede principale della Posta.

## Assicurate da chiodo a chiodo

A gennaio, l'opera di Julian Burkhard è stata trasferita dal nostro magazzino di Schwarzenburg BE alla sede principale della Posta a Berna, dove è arrivata intatta. Ma cosa sarebbe successo se l'opera fosse stata danneggiata durante il viaggio? Non è detto che le opere d'arte debbano per forza essere costose, ma hanno comunque spesso un valore speciale per chi le possiede e il rischio che accada qualcosa è sempre presente.

Così, la Posta ha stipulato un'apposita assicurazione che copre le nostre opere «da chiodo a chiodo», come si dice nel gergo tecnico, quindi anche durante il trasporto verso i restauratori, i fotografi o le esposizioni nei musei. La copertura comprende anche il furto e i danni causati da incendi, acqua o calamità naturali.

È importante ricordare anche che la Posta dispone di una banca dati completa in cui ogni opera d'arte è documentata. I restauratori e gli assicuratori hanno infatti bisogno di informazioni dettagliate sull'opera in questione, come fatture, foto e altri documenti, per poter gestire eventuali danni in modo professionale.

Non hai letto il capitolo precedente? Scansiona il codice QR:

# Il ragno: un mistero in cinque puntate

Testo: Peter Willa e Mischa Stünzi Illustrazione: Thomas Ott

## **Capitolo due: il messaggio**

«Respira, Andrea, stai calma. Di sicuro stai esagerando», si ripeteva l'impiegata, «o forse no?». Era tutto frutto della sua immaginazione? O i suoi colleghi le stavano facendo uno scherzo di cattivo gusto? La donna non si dava pace: si sentiva sola, impotente e piena di dubbi. Cercava di non pensarci e di autoconvincersi che fossero solo congetture assurde. E poi perché doveva essere proprio lei a fare la parte dell'eroina e a denunciare l'accaduto? Che lo facesse qualcun altro!

Così passarono i giorni e le settimane. Ma andando avanti, i sospetti adombravano sempre di più le sue giornate, come nuvole minacciose che all'improvviso nascondono il cielo sereno in una sera d'estate. L'idea che Andrea aveva cercato invano di scacciare dalla sua mente era diventata un chiodo fisso: ogni tanto tirava fuori l'e-mail di nascosto dal cassetto, quasi a cercare conferma delle sue ipotesi, origliava le conversazioni e teneva sempre gli occhi aperti, cercando di mettere insieme i pezzi del puzzle. Ormai per lei fare tardi in ufficio davanti allo schermo del PC era la norma. Quando una sera il suo capo le chiese come mai ultimamente restasse al lavoro così a lungo, Andrea si sentì mancare. Il cuore le batteva all'impazzata. Sospettava forse di lei? Qualcuno aveva scoperto il suo documento con l'elenco degli indizi raccolti, che ogni settimana si faceva sempre più lungo? E cosa sarebbe successo in quel caso? Balbettando si inventò una scusa, un progetto con cui era rimasta indietro, e tirò un sospiro di sollievo quando le sembrò che lui l'avesse bevuta.

Non poteva andare avanti così: Andrea aveva urgente bisogno di aiuto. Ma a chi poteva dirlo? Di chi si poteva fidare? Sapeva che Charles non agiva da solo. Il suo capo era solo il grosso ragno al centro di una gigantesca ragnatela. Una tela di avidità, potere e corruzione che aveva tessuto e affinato negli anni, creando un giro da decine di migliaia di franchi.

Non sarebbe mai riuscita a sbrogliare da sola la matassa. La donna sapeva che le serviva un alleato, qualcuno che la aiutasse a cavarsela in questa brutta situazione. All'improvviso le tornò in mente un avviso che aveva visto sullo schermo della sala pause riguardo a una piattaforma di whistleblowing. Con pochi clic trovò quello che cercava: http://www.postacoraggio.ch. Dopo aver inviato la segnalazione, Andrea si sentì subito più leggera.

Qualche secondo più tardi il suo smartphone vibrò: ***«Il suo messaggio è stato inviato. La preghiamo di concederci tre giorni lavorativi per valutare i fatti. Riceverà la nostra risposta ed eventuali richieste di chiarimenti tramite PostaCoraggio. È assolutamente necessario annottare il numero del suo caso e la sua password. Questi dati le serviranno per effettuare l'accesso a PostaCoraggio e per leggere i messaggi».***

Andrea seguì le istruzioni alla lettera: nei tre giorni d'attesa seguenti era sempre tesa e nervosa e aveva l'impressione di essere scrutata con diffidenza da chiunque incontrasse in corridoio.

Continua...

Ogni riferimento a fatti e persone è puramente casuale. Il racconto è stato drammatizzato a fini di intrattenimento.



## Partecipa e vinci!

**Che scusa inventa Andrea per le ore serali di straordinari?**

**a)** «Sono indietro con un progetto.»

**b)** «Di sera mi concentro meglio.»

**c)** «Lavoro con colleghi esterni negli USA.»

Invia la risposta giusta e il tuo indirizzo entro il 15 giugno a: redazione@posta.ch. Tra tutte le risposte corrette che ci vengono inviate sorteggeremo un gioco da tavola investigativo.

Partecipando fino al 5° capitolo potresti vincere il primo premio: una **cena con delitto per due persone**.

## Dillo alla Posta

Se osservi o sospetti una condotta errata nel tuo contesto di lavoro, laddove possibile per prima cosa rivolgiti in via confidenziale al tuo o alla tua responsabile o all'ufficio specializzato Compliance (compliancepost@posta.ch).

Se invece non è possibile o il personale dirigente è coinvolto nel problema puoi inviare una segnalazione tramite PostaCoraggio, anche in forma anonima. Gli episodi segnalati a PostaCoraggio sono trattati da membri selezionati della Revisione del gruppo o dell'ufficio di notifica per i casi di whistleblowing di PostFinance.
**http://www.postacoraggio.ch**

**Nel prossimo Pmag:**
****Capitolo tre: la ragnatela****



# Due funamboli

**Le persone insicure** sono le mie preferite. Non sono prepotenti, non credono che la loro verità valga più di quella degli altri, pensano prima di parlare; in generale si pongono molte domande, per cui è interessante parlare con loro. Mi fanno pensare ai funamboli, in equilibrio appesi a un filo e senza protezioni. Eleganti, fragili e con i sensi all'erta.

Nella mia vita ho conosciuto una di queste persone che, in particolare, portava con grazia il peso del mistero. Virginia si era trasferita da piccola nella nostra via insieme alla nonna. Non aveva più la mamma e, per problemi di salute, era venuta in montagna a respirare aria buona. Siamo diventate amiche perché Virginia era davvero una persona semplice: non si preoccupava mai e non voleva mai avere ragione a tutti i costi. Io conoscevo soprattutto persone che ogni due ore perdevano le staffe per qualcosa, scoppiavano in lacrime e se ne andavano, per poi tornare qualche istante più tardi con una nuova sorpresa. Probabilmente eravamo tutti un po' particolari, ma a noi erano sembrate davvero strane Virginia e sua nonna. Sembravano felici della vita, anche così, senza una persona importante tra loro, e per di più dovendo fare i conti con una malattia terribile che poteva essere fatale per la bambina. Un giorno, più avanti, Virginia mi ha raccontato: «Ho l'Aids, per fortuna non quello contagioso. È stato il regalo di mia mamma quando sono nata». Le avevano dato solo pochi anni di vita, pensando che non avrebbe superato gli anni della scuola dell'infanzia. Invece è venuta a mancare all'università. Prezioso tempo in più per cui sua nonna ha ringraziato il cielo. Comunque, Virginia aveva un modo tutto suo di camminare, a testa alta e con la giacca aperta che lasciava passare l'aria sotto i vestiti. Sembrava cambiare direzione a caso, uscendo sempre dai ranghi per correre incontro all'ignoto. Se accordavi il passo al suo, ti proponeva: «Andiamo di là, che non ci siamo mai state?».

Poco prima di morire, a 22 anni, Virginia ha vissuto una grande storia d'amore, la storia d'amore con meno certezze che io abbia mai visto. Nei corridoi dell'ospedale, per farla ridere lui la spingeva velocissimo sulla sedia a rotelle, per poi nascondersi nella sua stanza in modo da dormire insieme. Per amarsi così, dovevano ignorare medici e orologi. Non so davvero come, ma entrambi sono stati capaci di farlo.



Sara Rossi Guidicelli è giornalista e autrice di diversi libri; per l'autunno è prevista l'uscita della sua ultima opera, «Il quaderno della Monteforno». Sara vive e lavora nella Valle di Blenio (TI).

Foto: Stefano Spinelli  Illustrazione: Romy Blümel

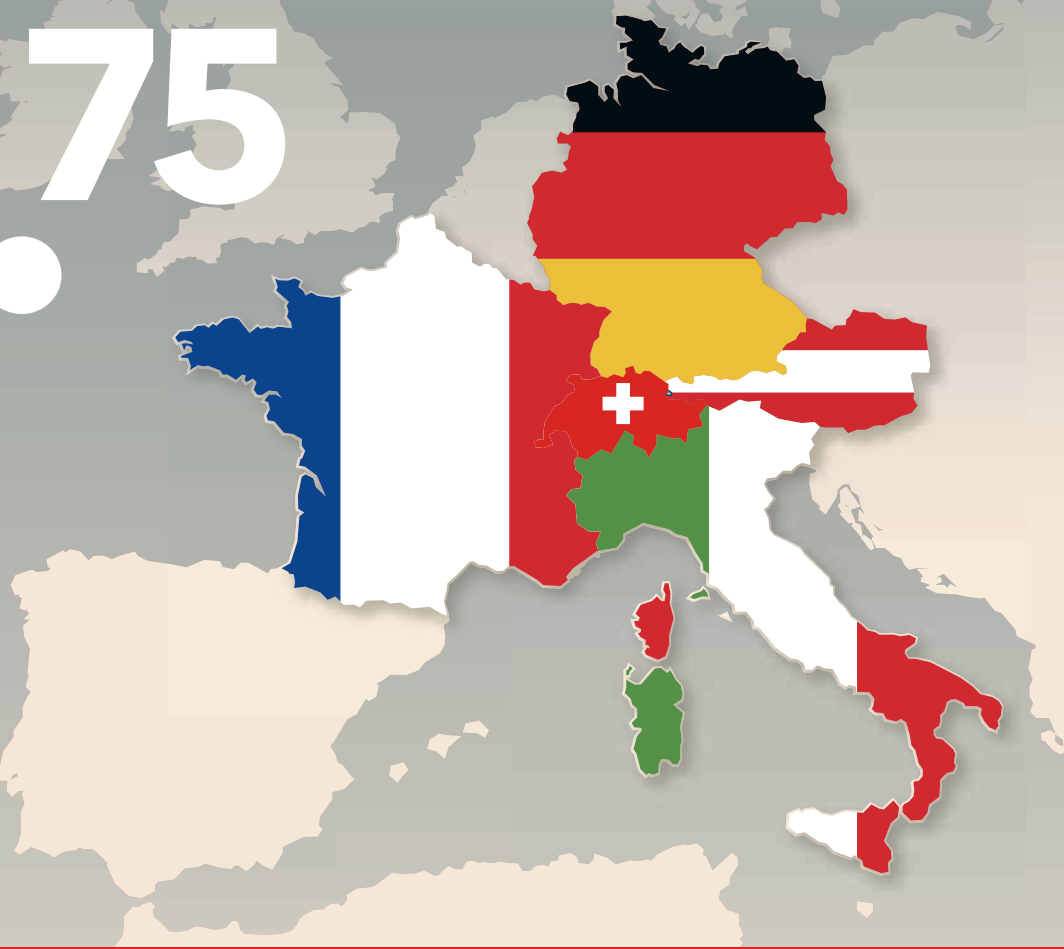
# TUTTO ILLIMITATO IN SVIZZERA E NEI PAESI CONFINANTI

BENEFIT PROGRAM

- Chiamate e dati illimitati in Svizzera
- Chiamate e dati illimitati verso e nei paesi confinanti

SOLO

**19.75**



Sunrise

Scansioni il codice QR ed effettui l'accesso.

pro clima
posta.ch/clima
Invio

P.P.
3030 Berna
Post CH SA

Fronte Retro

# Il bastone e la carota




Padre di famiglia, addetto al recapito mattutino, responsabile di un'azienda di servizi di sicurezza: il 39enne Almir Mehmedi non si ferma quasi mai e ha mille avventure da raccontare.

Quando il basilese Almir Mehmedi si mette a parlare della sua vita, il tempo vola. Se ha così tanti aneddoti da raccontare è anche per via del suo lavoro. O meglio, dei suoi lavori. Infatti, oltre a lavorare come addetto al recapito mattutino per Presto, l'azienda affiliata della Posta, Almir è anche titolare di un'azienda di servizi di sicurezza con dieci dipendenti. Sa bene cosa vuol dire essere in servizio fuori da un locale e ritrovarsi all'improvviso accerchiato da 30 tifosi su di giri, o dover chiamare cinque volte un taxi per un cliente che si è lasciato sfuggire i quattro precedenti.

Incontriamo Almir alla Markthalle di Basilea, a due passi dalla stazione. Per la sua azienda, «Rhy Security», è qui che avvengono la maggior parte degli interventi quotidiani: dal bambino che gioca incustodito sulle scale mobili alla persona che ha alzato troppo il gomito e fa baccano. A volte bisogna usare la carota, altre il bastone. Un lavoro tutt'altro che semplice, se si considera che nelle giornate di maggiore affluenza il mercato coperto, con i suoi 22 bar e chioschi, è un punto di ritrovo che accoglie fino a 10 000 persone.

In realtà Almir, fabbro maniscalco di formazione, sognava di fare il conducente di autopostali ed è proprio per entrare nella famiglia della Posta che ha iniziato a lavorare per l'azienda Presto. Ma poi le cose sono andate diversamente: un suo amico che aveva un'azienda di servizi di sicurezza gli ha chiesto di dargli una mano e così Almir ha mosso i primi passi in questo settore, «Anche se da ragazzo dicevo che non avrei mai lavorato nel weekend», racconta ridendo. L'uomo, originario della Macedonia del Nord, non ha tenuto per niente fede alla promessa, considerando che spesso nei fine settimana fa turni anche di 14 ore consecutive: lavora in un locale fino alle 2:30 di notte e poi va direttamente a consegnare i giornali del mattino. «La cosa divertente è che a volte incontro perfino le stesse persone».

Non ha mai paura che gli capiti qualcosa mentre è in servizio come addetto alla security, anche pensando ai suoi tre figli? Certo, il fatto che sempre più gente giri con un coltello in tasca lo preoccupa. «Indossiamo appositi indumenti di protezione, ma non mi stanco mai di ripetere al mio team di fare attenzione ai coltelli. Quando si ha una brutta sensazione, è sempre meglio tenere le distanze e chiamare la polizia». Oltre a grande pazienza e capacità di ascolto, per questo lavoro è essenziale saper valutare chi si ha davanti. Un'altra risorsa preziosa per Almir sono le sue conoscenze linguistiche: il 39enne parla tedesco, francese, inglese, albanese, macedone e altre lingue slave e conosce perfino un po' di arabo.

Scopri di più su Almir: nella serie «Humans of Swiss Post» raccontiamo le storie di collaboratrici e collaboratori della Posta.

Testo: Mischa Stünzi