

Indice

Prefazione	XI
<i>di Guido Tabellini</i>	
1. La globalizzazione e i servizi	1
1.1 Servizi funzionali e servizi tecnologici	4
1.2 Le principali caratteristiche dei servizi	8
1.3 L'innovazione nei servizi	11
2. Innovazione e diversificazione	19
2.1 Il ruolo delle Poste in Italia	22
2.2 La sostenibilità del core business	27
2.3 Innovazione tecnologica di canale e di prodotto	46
2.4 Opportunità di differenziazione e ingresso in nuovi mercati	61
2.5 La diversificazione di business	74
3. Il vantaggio competitivo a livello internazionale	103
3.1 La Poste	107
3.2 DP-DHL	111
3.3 PostNL e TNT Express (ex TNT Group)	114
3.4 Royal Mail	117
3.5 Il posizionamento strategico dei principali operatori postali europei	120

4. Una valutazione finale complessiva	125
4.1 La prospettiva interna	128
4.2 La prospettiva esterna	132
4.3 Risultati e prospettive future	136
Bibliografia	143