

23.12.2014	ORDINE DI SERVIZIO	n. 29/12
------------	---------------------------	----------

POSTA, COMUNICAZIONE E LOGISTICA

Con riferimento all'Ordine di Servizio n. 26 del 19.11.2014, si provvede a definire l'articolazione della funzione **POSTA, COMUNICAZIONE E LOGISTICA** e ad attribuire e/o confermare le seguenti responsabilità:

POSTA, COMUNICAZIONE E LOGISTICA

Responsabile: Roberto Giacchi

MARKETING

Responsabile: Roberto Giacchi (a.i.)

Principali aree di responsabilità:

- curare, in raccordo con la funzione Marketing Strategico, l'elaborazione di analisi del contesto competitivo e di posizionamento verso la concorrenza, nonché analisi comportamentali sulla clientela a supporto dello sviluppo del mercato di riferimento e dell'evoluzione del portafoglio prodotti;
- garantire le attività di marketing operativo per i prodotti/servizi postali di corrispondenza e comunicazione, servizi integrati, pacchi, corriere espresso e soluzioni di logistica, attraverso la definizione dei piani di marketing e l'elaborazione, in raccordo con le funzioni coinvolte, delle analisi di fattibilità economica dei nuovi prodotti/servizi e del relativo pricing;
- assicurare, in raccordo con le funzioni coinvolte, la definizione degli obiettivi di budget, i piani di lancio e le campagne commerciali, assicurando il coordinamento delle attività realizzative;

23.12.2014

ORDINE DI SERVIZIO

n. 29/12

- garantire la definizione e lo sviluppo dei modelli di servizio relativi alla clientela business, riferiti all'intero portafoglio di offerta del Gruppo, assicurando l'interfaccia verso le funzioni interessate;
- definire, in raccordo con le funzioni coinvolte, i contenuti della formazione di prodotto da erogare ai canali di vendita di riferimento, nonché elaborare la documentazione di supporto per la proposizione commerciale;
- curare la progettazione e realizzazione delle iniziative di sviluppo dell'offerta di competenza sui canali digitali, nonché la definizione di iniziative di marketing mirate, in coerenza con le linee guida definite dalla funzione Marketing Strategico in materia di multicanalità;
- curare, in collaborazione con la funzione Comunicazione e Relazioni Esterne Centrali e Territoriali e le Società del Gruppo afferenti a Posta, Comunicazione e Logistica, lo sviluppo e la realizzazione del piano di comunicazione commerciale, delle attività di comunicazione di prodotto e delle iniziative promo-pubblicitarie;
- garantire supporto specialistico alle reti commerciali in fase di pre e post vendita, assicurando l'ingegnerizzazione di soluzioni customizzate e la valutazione e validazione di offerte non standard finalizzate anche alla partecipazione a gare, curando l'interfaccia con le funzioni aziendali/Società del Gruppo coinvolte nella definizione dei contenuti del servizio e del pricing;
- assicurare, al fine di garantire la massima efficacia e sinergia delle attività, la diffusione di indirizzi sull'evoluzione dell'offerta verso le Società del Gruppo afferenti alla funzione Posta, Comunicazione e Logistica, sulla base delle linee di sviluppo individuate dal Marketing Strategico.

ENGINEERING E OPERATIONS**Responsabile: Pierangelo Scappini****Principali aree di responsabilità:**

- garantire la progettazione dell'architettura e il dimensionamento del sistema logistico in ambito Posta, Comunicazione e Logistica e delle Società del Gruppo ad essa afferenti, nonché il governo dei relativi processi in logica end to end, al fine di valorizzare gli asset disponibili e di massimizzare le sinergie e l'integrazione fra le diverse reti logistiche a livello di Gruppo;
- curare l'ingegnerizzazione dei processi logistici e dei relativi servizi e prodotti, definendone gli standard di produzione in ottica di continuo miglioramento;

23.12.2014

ORDINE DI SERVIZIO

n. 29/12

- supportare la funzione Marketing nell'innovazione e gestione dell'offerta, attraverso le opportune analisi di fattibilità e il disegno dei processi di erogazione;
- assicurare la progettazione e la gestione del sistema di accettazione e smistamento e determinare i relativi fabbisogni in termini di investimenti ed organici, in ottica di bilanciamento delle risorse e razionalizzazione dei costi, definendo i modelli di funzionamento micro-organizzativi delle aree di competenza, in collaborazione con l'HR Business Partner Posta, Comunicazione e Logistica, e curando l'elaborazione delle procedure operative, in raccordo con le competenti funzioni, anche al fine di garantire i processi di revenue assurance;
- assicurare la progettazione e la gestione del sistema di recapito e determinare i relativi fabbisogni in termini di investimenti ed organici, in ottica di bilanciamento delle risorse e razionalizzazione dei costi, definendo i modelli di funzionamento micro-organizzativi delle aree di competenza, in collaborazione con l'HR Business Partner Posta, Comunicazione e Logistica, e curando l'elaborazione delle procedure operative, in raccordo con le competenti funzioni, anche al fine di garantire i processi di revenue assurance;
- assicurare, in raccordo con le competenti funzioni, la progettazione e gestione del sistema dei trasporti, l'elaborazione delle procedure operative, definendo i modelli di funzionamento micro-organizzativi delle aree di competenza, in collaborazione con l'HR Business Partner Posta, Comunicazione e Logistica;
- assicurare supporto alle competenti funzioni di Tutela Aziendale per la progettazione e gestione del sistema di sicurezza fisica e sicurezza sul lavoro in ambito Posta, Comunicazione e Logistica, fornendo assistenza alle funzioni territoriali per la corretta gestione dello stesso;
- garantire, attraverso la gestione delle strutture operative territoriali, le attività di erogazione dei servizi in portafoglio, nel rispetto degli standard e dei livelli di qualità definiti, assicurando il corretto bilanciamento delle risorse impiegate sui processi e la razionalizzazione dei costi di competenza;
- garantire, in raccordo con la funzione Qualità Aziendale in ambito Marketing Strategico, il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato alla clientela attraverso la definizione e il costante monitoraggio di un sistema di indicatori per la misurazione delle performance e il governo dei livelli di servizio definiti, curando, inoltre, le attività operative connesse ai processi di certificazione esterna;
- presidiare il corpo procedurale della funzione Engineering e Operations assicurandone, in collaborazione con le competenti funzioni, il connesso aggiornamento, fornendo inoltre supporto alle funzioni territoriali per la corretta applicazione.

23.12.2014

ORDINE DI SERVIZIO

n. 29/12

CUSTOMER EXPERIENCE E ASSISTENZA CLIENTI**Responsabile: Giorgio Gerardi****Principali aree di responsabilità:**

- curare, in raccordo con il Marketing Strategico, l'elaborazione di analisi sulla customer satisfaction e la misurazione della customer experience, al fine di orientare i modelli di servizio alla clientela per i prodotti/servizi in portafoglio coerentemente con gli indirizzi aziendali, le best practice di settore e le aspettative dei consumatori;
- contribuire, in raccordo con le competenti strutture, alla definizione del modello di assistenza clienti di Posta, Comunicazione e Logistica e delle Società del Gruppo ad essa afferenti, disegnando i processi di competenza e monitorandone l'efficienza e l'efficacia complessiva al fine di garantire una adeguata customer experience;
- governare, in logica end to end, il processo di post vendita per la clientela di competenza, sia con riferimento alle attività di assistenza specialistica svolte in ambito Engineering e Operations, sia attraverso l'interfaccia con Mercato Privati, per le attività ivi gestite, e con le altre funzioni interessate, nonché tramite il coordinamento funzionale delle attività di assistenza clienti delle Società afferenti Posta, Comunicazione e Logistica;
- monitorare i livelli della qualità del servizio e dei costi relativi al processo di assistenza clienti;
- identificare e mappare le aree di miglioramento del processo di assistenza e di customer experience ed individuare, in collaborazione con le funzioni interessate, le opportune azioni di intervento e risoluzione;
- assicurare la corretta trattazione e risoluzione dei reclami e delle richieste di assistenza della clientela, anche on line, garantendo la tempestiva risposta e monitorando la coerenza e l'efficacia complessiva del processo, nel rispetto nei tempi previsti dalle normative e procedure vigenti.

23.12.2014

ORDINE DI SERVIZIO

n. 29/12

HR BUSINESS PARTNER POSTA, COMUNICAZIONE E LOGISTICA**Responsabile: Silvia Marinari****Principali aree di responsabilità:**

- garantire, in coerenza con le politiche definite dalla funzione Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, la gestione e lo sviluppo del personale non dirigente della funzione Posta, Comunicazione e Logistica, anche attraverso la diffusione alle strutture Risorse Umane Regionale di indirizzi utili al perseguimento degli obiettivi della funzione;
- identificare, di concerto con le funzioni interne, i fabbisogni quali-quantitativi di risorse, contribuendo, in raccordo con la funzione Pianificazione Organici e Costo del Lavoro in ambito Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, alla definizione del budget degli organici per il perimetro di competenza, assicurandone, inoltre, l'articolazione di dettaglio, il monitoraggio, l'analisi degli scostamenti e proponendo azioni correttive;
- garantire il monitoraggio dei principali indicatori gestionali per il perimetro di competenza indirizzando, in raccordo con la funzione Pianificazione Organici e Costo del Lavoro in ambito Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, le opportune azioni correttive;
- assicurare, per il perimetro di competenza, la corretta declinazione dei piani retributivi e delle politiche meritocratiche, in raccordo con la funzione Sviluppo, Compensation e Change Management in ambito Risorse Umane, Organizzazione e Servizi;
- contribuire, in raccordo con le funzioni interne e la funzione Sviluppo, Compensation e Change Management in ambito Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, alla definizione dei sistemi di incentivazione, degli indicatori ed obiettivi del Premio di Risultato, nonché assicurare la declinazione degli obiettivi annuali relativi al sistema MBO;
- curare, in raccordo con la funzione Sviluppo, Compensation e Change Management in ambito Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, la crescita professionale delle risorse di Posta, Comunicazione e Logistica attraverso la valutazione delle performance e la valorizzazione delle potenzialità individuali;
- assicurare l'analisi e la rilevazione dei fabbisogni formativi per il personale di Posta Comunicazione e Logistica, interfacciando la Corporate University della funzione Risorse Umane, Organizzazione e Servizi per la definizione ed erogazione dei connessi progetti formativi curando, altresì, in stretto raccordo con le funzioni competenti, le iniziative di comunicazione interna;
- assicurare, in collaborazione con le funzioni interne e in raccordo con Organizzazione e Processi in ambito Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, la definizione dei

23.12.2014

ORDINE DI SERVIZIO

n. 29/12

modelli di funzionamento micro-organizzativi, degli assetti professionali e delle analisi di dimensionamento delle funzioni di Posta, Comunicazione e Logistica;

- supportare la funzione Relazioni Industriali in ambito Risorse Umane, Organizzazione e Servizi nella gestione delle trattative con le Organizzazioni Sindacali di livello nazionale per le tematiche di specifico interesse della funzione Posta, Comunicazione e Logistica.

La funzione assicurerà le suddette aree di responsabilità anche attraverso il coordinamento delle attività svolte presso i presidi di Risorse Umane delle Società del Gruppo afferenti Posta, Comunicazione e Logistica, allo scopo di garantire il massimo allineamento sui processi di risorse umane.

AMMINISTRAZIONE, PIANIFICAZIONE E CONTROLLO**Responsabile: Lucia Fioravanti****Principali aree di responsabilità:**

- assicurare, sulla base delle linee guida definite dalla funzione Amministrazione, Finanza e Controllo, la corretta rilevazione dei fatti amministrativo-contabili di competenza;
- assicurare, in raccordo con la funzione Amministrazione, Finanza e Controllo, l'elaborazione del piano di business pluriennale e l'individuazione delle relative priorità di azione verificandone l'attuazione e la valutazione degli eventuali scostamenti;
- assicurare, di concerto con le funzioni coinvolte, il processo di programmazione e budgeting della funzione in linea con gli indirizzi e i criteri metodologici emanati dalle competenti funzioni aziendali, curando inoltre l'articolazione territoriale, nonché garantire la valutazione e il consolidamento dei budget delle Società del Gruppo del perimetro di competenza;
- garantire le attività di controllo di gestione per la funzione Posta, Comunicazione e Logistica e il consolidamento delle analisi di andamento gestionale e di periodo delle Società del Gruppo ad essa afferenti, individuando, di concerto con le funzioni coinvolte, eventuali interventi correttivi in caso di scostamenti;
- garantire, di concerto con le funzioni coinvolte, il processo di valutazione degli investimenti delle principali iniziative che caratterizzano il perimetro di Posta, Comunicazione e Logistica, ivi comprese le Società del Gruppo ad essa afferenti;

23.12.2014

ORDINE DI SERVIZIO

n. 29/12

- assicurare, in raccordo con le competenti funzioni, la predisposizione di analisi di marginalità dei prodotti relativi al perimetro della funzione Posta, Comunicazione e Logistica;
- garantire, attraverso il coordinamento funzionale dei presidi di amministrazione e controllo presenti sul territorio e nel rispetto delle linee guida definite dalla funzione Amministrazione, Finanza e Controllo, la corretta gestione dei processi di competenza.

NORMATIVA**Responsabile: Giovanni Maria Lione****Principali aree di responsabilità:**

- fornire assistenza alle funzioni interne nell'elaborazione di contributi e informazioni inerenti il business e le operations di riferimento – anche a supporto dell'assistenza clienti – che rivestano interesse legale e/o regolamentare, anche su richiesta della funzione Affari Regolamentari e Istituzionali e/o della funzione Affari Legali;
- garantire, in raccordo con la funzione Affari Legali, l'analisi del quadro normativo di riferimento, fornendo la relativa assistenza ed indirizzandone il corretto e tempestivo recepimento in ambito Posta, Comunicazione e Logistica, effettuando anche specifici assessment sullo stato di implementazione;
- supportare, in raccordo con le funzioni Affari Legali e Affari Regolamentari e Istituzionali, la funzione Marketing nella valutazione degli aspetti normativi, regolatori e antitrust connessi alla gestione ed evoluzione dell'offerta, anche in sede di gare pubbliche, contribuendo alla definizione della relativa contrattualistica;
- contribuire, in stretto raccordo con la funzione Affari Regolamentari e Istituzionali, all'implementazione delle misure inerenti l'adeguamento agli obblighi in materia di concorrenza e di regolamentazione del servizio postale;
- proporre alle funzioni competenti, coordinandosi con la funzione Marketing, la formulazione di istanze evolutive del quadro normativo di riferimento, in linea con gli sviluppi del contesto competitivo e di mercato.

23.12.2014

ORDINE DI SERVIZIO

n. 29/12

GESTIONE DEL FABBISOGNO INFORMATICO**Responsabile: Maria Elena Bisogni****Principali aree di responsabilità:**

- assicurare l'identificazione, il consolidamento e la pianificazione dei fabbisogni ICT per Posta, Comunicazione e Logistica e le Società del Gruppo ad essa afferenti e le relative priorità di intervento;
- garantire l'interfaccia verso la funzione Sistemi Informativi curando in ottica end to end, per quanto di competenza, le attività di Program Management e monitorando lo stato d'avanzamento delle iniziative, fornendo la relativa reportistica a beneficio delle funzioni interessate;
- assicurare la progettazione e l'implementazione delle componenti hardware e software degli apparati di produzione industriale di smistamento;
- assicurare la definizione dei requisiti utente dei sistemi a supporto dei processi di business ed operativi nel perimetro di Posta, Comunicazione e Logistica e delle Società del Gruppo ad essa afferenti, monitorando l'avanzamento delle realizzazioni fino al rilascio operativo;
- garantire, di concerto con le competenti funzioni, il coordinamento dei processi di rilascio degli aggiornamenti tecnologici sul territorio, curando, inoltre, le connesse attività di addestramento del personale;
- curare la fase di collaudo utente dei rilasci tecnologici e coadiuvare le strutture interne nel corretto ed efficace utilizzo dei sistemi a supporto dell'operatività, nonché le strutture territoriali nelle attività connesse all'inserimento in esercizio di nuovi asset;
- garantire il monitoraggio continuo dei livelli di servizio erogati in ambiente di produzione dalle infrastrutture ICT assicurando, congiuntamente con la funzione Sistemi Informativi, l'analisi delle criticità rilevate e l'individuazione di azioni di ottimizzazione al fine di assicurare il miglioramento continuo dei livelli di servizio erogati.

23.12.2014

ORDINE DI SERVIZIO

n. 29/12

INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI SUPPORTO**Responsabile: Roberto Fazi****Principali aree di responsabilità:**

- curare la pianificazione e il consolidamento dei fabbisogni di acquisto in ambito Posta, Comunicazione e Logistica e delle Società del Gruppo ad essa afferenti, supportando le funzioni interne nella omogeneizzazione delle relative richieste e garantire, nel rispetto delle cornici di budget definite, l'ottimizzazione dei costi complessivi in raccordo con la funzione Amministrazione, Pianificazione e Controllo di Posta, Comunicazione e Logistica e la funzione Acquisti;
- contribuire, in collaborazione con la funzione Acquisti, al monitoraggio degli avanzamenti dei processi di acquisto e di gestione dei contratti, anche ai fini dell'alimentazione dei corretti processi di fatturazione;
- supportare le funzioni territoriali, sulla base delle procedure definite dalla funzione Acquisti, per la corretta gestione dei processi di acquisto di competenza;
- curare, a supporto delle funzioni interne, la raccolta ed il consolidamento delle esigenze afferenti la definizione degli standard immobiliari, l'organizzazione e la gestione degli spazi delle strutture produttive di competenza, interfacciando la funzione Immobiliare per la progettazione e la realizzazione dei connessi interventi;
- assicurare l'interfaccia verso la funzione Immobiliare per la definizione e gestione operativa dei contratti di servizio relativi alle strutture territoriali nonché per l'identificazione degli obiettivi di contenimento dei fabbisogni energetici per il perimetro di competenza.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO E
DIRETTORE GENERALE
Francesco Caio
(originale firmato)