

05.04.2016

ORDINE DI SERVIZIO

n. 07/16

MERCATO BUSINESS E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Le sempre più complesse sfide del mercato richiedono un consolidamento dei positivi risultati fino ad ora conseguiti dalla funzione **MERCATO BUSINESS E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**, quale presupposto fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi del Piano Strategico di Gruppo, perseguendo una sempre maggiore efficacia dell'azione commerciale verso la clientela business e Pubblica Amministrazione, in coerenza con il percorso ed il modello di presidio commerciale già avviato.

La responsabilità della funzione **MERCATO BUSINESS E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE** è affidata, con effetto immediato, a **Roberto Giacchi**.

Contestualmente, ferme restando le posizioni organizzative e le connesse assegnazioni di responsabilità non modificate dalla presente comunicazione, si provvede a costituire le seguenti funzioni e ad attribuire le relative responsabilità:

SUPPORTO NORMATIVO

Responsabile: Giovanni Maria Lione

Principali aree di responsabilità:

- garantire, di concerto con le altre funzioni coinvolte, supporto per la definizione degli aspetti contrattuali, normativi e documentali connessi alla stipula dei contratti, ivi inclusi gli accordi con i partner commerciali, contribuendo alla revisione e aggiornamento della contrattualistica;
- assicurare supporto normativo alla forza vendita centrale e territoriale, nonché le attività amministrative e di supporto documentale per la partecipazione a gare;
- garantire la corretta applicazione delle normative di riferimento, verificando l'attuazione dei relativi adempimenti, anche in raccordo con le funzioni territoriali.

SUPPORTO ALLA VENDITA

Responsabile: Lorenza Morandini

Principali aree di responsabilità:

05.04.2016	ORDINE DI SERVIZIO	n. 07/16
------------	---------------------------	----------

- assicurare, relativamente al segmento “piccoli clienti”, il coordinamento delle attività di prevendita svolte a livello territoriale mediante la definizione di linee guida e piani di azione e commerciali, curandone altresì il monitoraggio e fornendo supporto, ove necessario, per le trattative complesse;
- garantire l’interfaccia con le funzioni di marketing/Società del Gruppo per la condivisione e lo scambio di informazioni sui prodotti/servizi, per la definizione di offerte commerciali standard e relativa scontistica e per la diffusione a tutta la forza vendita delle informative tecnico-commerciali;
- contribuire, in raccordo con le competenti funzioni aziendali, all’individuazione dei fabbisogni di addestramento professionale della forza vendita in merito alle competenze tecniche sui prodotti/servizi;
- garantire, di concerto con le altre funzioni aziendali coinvolte e coordinando l’apporto delle funzioni interne, la definizione e l’aggiornamento dei processi e del sistema procedurale della funzione Mercato Business e Pubblica Amministrazione curandone, altresì, la diffusione a livello centrale e territoriale e fornendo supporto per la corretta applicazione;
- curare, in raccordo con le Aree Territoriali e le funzioni aziendali/Società del Gruppo coinvolte, eventi ed iniziative di comunicazione a sostegno delle attività di sviluppo commerciale;
- curare, in raccordo con le competenti funzioni aziendali/Società del Gruppo, l’individuazione e lo sviluppo di iniziative finalizzate alla diffusione dell’utilizzo delle tecnologie innovative in portafoglio valorizzando le peculiarità degli asset di Gruppo rispetto ad altri competitor, anche attraverso il coordinamento, in raccordo con le funzioni coinvolte, di iniziative ed eventi a beneficio di rappresentanti istituzionali, clienti interni ed esterni presso il Campus Tecnologico aziendale.

SUPPORTO GARE, DELIVERY E SERVIZIO CLIENTI

Responsabile: Pietro Pacini

Principali aree di responsabilità:

- assicurare supporto specialistico alla forza vendita centrale e territoriale per il presidio delle attività relative alla partecipazione a gare, curando, in raccordo con le competenti funzioni, le valutazioni di opportunità commerciale, le relative analisi di fattibilità e la definizione dell’offerta tecnico/economica, rappresentando il punto di sintesi verso le funzioni/Società del Gruppo coinvolte ed eventuali partner/fornitori esterni;
- garantire il presidio del processo di delivery delle soluzioni di offerta, ivi incluse quelle oggetto di gara, coordinando le attività svolte a livello centrale e territoriale;

05.04.2016	ORDINE DI SERVIZIO	n. 07/16
------------	---------------------------	----------

- garantire il coordinamento funzionale delle attività di assistenza clienti svolte a livello territoriale per il segmento “piccoli clienti”, fornendo supporto nella risoluzione di eventuali criticità e monitorando l’andamento delle richieste di assistenza dei clienti ed il rispetto dei Service Level Agreement (SLA) contrattuali;
- garantire il monitoraggio degli indicatori di performance e dei livelli di servizio per i processi di assistenza e post-vendita centrali e territoriali, costituendo interfaccia e punto di sintesi verso le funzioni aziendali/Società del Gruppo per l’individuazione di azioni correttive e di ottimizzazione del modello di assistenza clienti della funzione, nonché per la gestione e l’aggiornamento del sistema di monitoraggio della customer satisfaction;
- assicurare le attività di raccolta dei fabbisogni informatici della funzione, definendo le priorità di intervento e monitorando le relative implementazioni, in raccordo con la funzione Sistemi Informativi.

Pertanto, con pari decorrenza:

- la funzione Supporto Vendita e Gare risulta superata con confluenza pro quota di attività e risorse nelle neo-costituite funzioni;
- la funzione Processi e Gestione del Fabbisogno Informatico, precedentemente operante in ambito Pianificazione Commerciale e Controllo, risulta superata con confluenza di attività e risorse pro quota nelle neo-costituite funzioni Supporto alla Vendita e Supporto Gare, Delivery e Servizio Clienti.

Infine si comunica che, con effetto immediato, la responsabilità della funzione **HR BUSINESS PARTNER MERCATO BUSINESS E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE** viene attribuita a Giuliana Procaccini.

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