

Prot. 5/2007	<u>ORDINE DI SERVIZIO</u>	n. 4/07
Decorrenza immediata		Data 09.02.2007

OGGETTO:

CHIEF OPERATING OFFICE

Allo scopo di garantire adeguati livelli di gestione delle fasce di clientela maggiormente redditive per il business postale, è opportuno adottare soluzioni che consentano una maggiore fluidità dei processi interni, con particolare riferimento alle interfacce tra processo commerciale e processo di erogazione del servizio, abilitando, al contempo, lo sviluppo di strumenti atti a rendere più efficienti le fasi produttive.

Pertanto si provvede, con effetto immediato, a costituire, alle dirette dipendenze del responsabile del **Chief Operating Office**, la funzione **Customer Support & Delivery** la cui responsabilità è affidata a Rosario Fazio.

La neo-costituita funzione avrà come principali aree di responsabilità:

- assicurare la progettazione e l'implementazione di strumenti e procedure atti a incrementare il livello di qualità entrante della corrispondenza massiva e agevolare le operazioni di accettazione;
- garantire, attraverso il coordinamento funzionale delle strutture territoriali di Accettazione Grandi Clienti, il corretto svolgimento delle attività di accettazione presso i Centri di Rete Postale, monitorando l'andamento del servizio ed elaborando la relativa reportistica;
- assicurare il controllo dei processi di accettazione inerenti gli Operatori di Posta Massiva;
- garantire il corretto ed efficiente funzionamento dei centri di erogazione dei servizi integrati, nel rispetto delle specifiche e degli standard di servizio definiti, assicurando, inoltre, l'elaborazione di procedure operative per la razionalizzazione e l'ottimizzazione dei processi produttivi.

Risultano pertanto superate, con confluenza delle relative attività e risorse all'interno della neo-costituita funzione:

- la funzione Accettazione Grandi Clienti nell'ambito della funzione Piani Operativi;
- la funzione Service Delivery & Operations confluita nell'ambito del Chief Operating Office con Ordine di Servizio n. 1 del 22/01/2007.

CHIEF EXECUTIVE OFFICER
Massimo Sarmi
(originale firmato)