

Qualità

con la responsabilità di garantire la definizione e l'applicazione di metodologie e strumenti per la misurazione e il controllo della qualità del servizio erogato, individuando, attraverso l'analisi e l'elaborazione dei dati disponibili, aree di miglioramento dei processi; curare le attività connesse ai processi di certificazione esterna e coordinare l'apporto delle funzioni divisionali nella risoluzione dei reclami di competenza.

Rilevazioni Internazionali
Rilevazioni Nazionali
Processi e Certificazioni
Monitoraggio Reclami

Salvatore Cocchiaro

Pieremilio De Angelis
Gianfranco Arena
Stefano Di Stefano
Annamaria Farro

Sistemi Informativi

con la responsabilità di elaborare il Piano ICT divisionale, identificando il fabbisogno informatico dei processi divisionali e coordinando, in raccordo con la Direzione Centrale Information & Communication Technology, la pianificazione, lo sviluppo ed il controllo degli avanzamenti dei progetti individuati; assicurare la progettazione e la realizzazione di soluzioni informatiche a carattere divisionale e a supporto dei processi di produzione, la manutenzione evolutiva delle applicazioni esistenti nonché la definizione degli standard di esercizio e dei relativi Service Level Agreement.

Demand Management
Sviluppo Applicazioni
Sviluppo Sistemi Operativi Industriali
Program Management

Vincent Nicola Santacroce

Maria Grazia D'Accolti
Luigi Paulucci
Giovanni Brardinoni
Vincent Nicola Santacroce (a.i.)

Operations

con la responsabilità di progettare l'architettura ed il dimensionamento della rete logistica, nonché di sviluppare le relative infrastrutture e i sistemi di supporto alla produzione, garantendo l'interfaccia verso la Divisione Corrispondenza per le attività di ingegnerizzazione dei prodotti e per la definizione e l'eventuale reingegnerizzazione dei relativi processi logistici; monitorare l'andamento del processo logistico end to end, supportando le strutture territoriali nella programmazione delle attività, interfacciando le diverse funzioni divisionali per la risoluzione di criticità contingenti, ed attivando, a fronte delle verifiche ed analisi effettuate, eventuali interventi di reingegnerizzazione dei processi; garantire, altresì, il corretto ed efficiente funzionamento dei centri di smistamento attraverso la definizione e diffusione di standard di processi operativi e di produzione, la progettazione degli strumenti di supporto ed il presidio delle attività di manutenzione impianti.

Ingegneria di Rete
Ingegneria di Produzione
Gestione Operativa

Maurizio Baggio

Rosario Fava
Carlo Angelini
Gabriele Marocchi

Recapito

con la responsabilità di assicurare la progettazione del modello di copertura del territorio, definendo in raccordo con la Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione e la funzione Risorse Umane divisionale i relativi dimensionamenti ed il fabbisogno annuale di risorse; definire le procedure operative e di gestione del servizio in raccordo con la funzione Operations, supportando le strutture territoriali nella corretta programmazione delle risorse e nelle attività ordinarie e curando la gestione dei rapporti contrattuali con le Agenzie di Recapito, monitorandone l'operatività;

Alessandro Piccioli