

27.02.2015

ORDINE DI SERVIZIO

n. 11/15

MERCATO BUSINESS E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'attuale contesto economico e di mercato richiede l'implementazione di un nuovo modello di presidio della clientela business e pubblica amministrazione finalizzato alla massimizzazione dei risultati commerciali, basato sui seguenti principi:

- adozione di approcci commerciali differenziati in funzione delle caratteristiche e del valore attuale e potenziale dei diversi target di clientela individuati (grandi, medi e piccoli);
- definizione, per i clienti di grandi e medie dimensioni, di un modello di presidio centrale e territoriale, specializzato per industry, allo scopo di massimizzare l'efficacia dell'azione commerciale attraverso la specializzazione della forza di vendita e garantire, nei processi di pre e post vendita, livelli di servizio propri di tale tipologia di clientela;
- abilitare lo sviluppo del mercato prospect attraverso un utilizzo mirato delle partnership commerciali;
- consolidare il ruolo delle strutture territoriali come agenti fondamentali nello sviluppo del business, anche attraverso la creazione di account team in grado di soddisfare le esigenze della clientela di grande e media dimensione in tutte le fasi del processo (pre-vendita, vendita e post-vendita).

Si provvede pertanto a definire l'articolazione della funzione **MERCATO BUSINESS E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE** e ad attribuire e/o confermare le relative responsabilità:

MERCATO BUSINESS E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Responsabile: Vincenzo Pompa

VENDITE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Responsabile: Mauro Giammaria

Principali aree di responsabilità:

27.02.2015

ORDINE DI SERVIZIO

n. 11/15

- curare, in raccordo con le funzioni coinvolte, la definizione, l'implementazione e il monitoraggio dei piani commerciali, in coerenza con i modelli di servizio e gli obiettivi aziendali assegnati contribuendo, inoltre, in collaborazione con la funzione Pianificazione Commerciale e Controllo, alla definizione del budget commerciale e dei sistemi di incentivazione per la Pubblica Amministrazione Centrale e Locale di competenza;
- assicurare, per il Gruppo Poste Italiane, la gestione e lo sviluppo commerciale della Pubblica Amministrazione Centrale, attraverso il coordinamento della forza vendita dedicata, nel rispetto dei requisiti normativi previsti e delle indicazioni fornite dalle competenti Autorità di Regolamentazione e Vigilanza, curando, inoltre, il coordinamento del processo commerciale territoriale relativo al segmento della Pubblica Amministrazione Locale di competenza;
- garantire l'interfaccia verso le funzioni di marketing/Società del Gruppo e verso la funzione Architetture Digitali e Servizi per la Pubblica Amministrazione per la definizione di offerte specifiche per la clientela di competenza, nonché curare la progettazione, la realizzazione e il delivery di soluzioni progettuali complesse e di offerte distintive, integrando gli apporti richiesti; assicurare l'elaborazione e la diffusione della documentazione di progetto, anche al fine di individuare opportunità di replicabilità delle stesse, fornendo infine supporto, per quanto di competenza, al processo di partecipazione a gare;
- assicurare, in coerenza con le linee guida e gli indirizzi definiti, le attività di assistenza e post-vendita per la Pubblica Amministrazione Centrale garantendo la regolare attivazione dei servizi e la gestione del cliente in tutte le fasi di erogazione, interfacciando, ove necessario, le funzioni coinvolte;
- garantire il coordinamento funzionale delle attività di assistenza clienti svolte a livello territoriale per la Pubblica Amministrazione Locale di competenza, 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.

BANKING**Responsabile: Vincenzo Pompa (a.i.)****UTILITIES****Responsabile: Enrico Menegazzo****INDUSTRIA E SERVIZI****Responsabile: Giorgio Monasteri**

27.02.2015	ORDINE DI SERVIZIO	n. 11/15
------------	---------------------------	----------

Principali aree di responsabilità:

- effettuare, anche sulla base dei feedback di mercato, analisi finalizzate a identificare le esigenze specifiche e distintive e i comportamenti d'acquisto per l'industry di competenza, anche al fine di individuare opportunità di cross selling e di stimolo dei consumi, interfacciando le competenti funzioni di marketing e le Società del Gruppo per strutturazione delle offerte;
- assicurare, per il Gruppo Poste Italiane, il raggiungimento dei risultati commerciali assegnati, nel rispetto dei requisiti normativi previsti e delle indicazioni fornite dalle competenti Autorità di Regolamentazione e Vigilanza, attraverso il coordinamento del processo commerciale territoriale relativo all'industry di riferimento, anche mediante la definizione e la diffusione di linee guida e indirizzi finalizzati a massimizzare l'azione commerciale;
- curare, in raccordo con le funzioni coinvolte, la definizione, l'implementazione e il monitoraggio dei piani commerciali in coerenza con i modelli di servizio e gli obiettivi aziendali assegnati contribuendo, per quanto di competenza ed in collaborazione con la funzione Pianificazione Commerciale e Controllo, alla definizione del budget commerciale e dei sistemi di incentivazione;
- garantire l'individuazione di opportunità di standardizzazione e replicabilità delle soluzioni di offerta sviluppate per l'industry di riferimento, curandone la diffusione sul territorio e l'alimentazione e gestione del relativo repository;
- presidiare le attività di prevendita per il perimetro di competenza, anche attraverso il coordinamento funzionale delle attività svolte a livello territoriale, nonché curare la progettazione, la realizzazione e il delivery di soluzioni progettuali complesse, integrando gli apporti richiesti, fornendo inoltre supporto, per quanto di competenza, al processo di partecipazione a gare;
- garantire il coordinamento funzionale delle attività di assistenza clienti svolte a livello territoriale per l'industry di competenza, 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.

VENDITE CANALI PARTNER

Responsabile: Francesco Montuolo

Principali aree di responsabilità:

27.02.2015	ORDINE DI SERVIZIO	n. 11/15
------------	---------------------------	----------

- assicurare, nel rispetto dei requisiti normativi previsti e delle indicazioni fornite dalle competenti Autorità di Regolamentazione e Vigilanza, il raggiungimento dei risultati assegnati mediante l'individuazione e l'implementazione di accordi commerciali di partnership finalizzati anche allo sviluppo della clientela prospect, curando, inoltre, il coordinamento del processo commerciale territoriale connesso alla gestione delle partnership;
- garantire, in stretto raccordo con le funzioni aziendali/Società del Gruppo coinvolte, le analisi relative allo sviluppo e alla gestione di reti terze, al fine di massimizzare le opportunità di cross selling e di incremento dei ricavi;
- curare, in raccordo con le funzioni coinvolte, la definizione, l'implementazione e il monitoraggio dei piani commerciali attraverso l'individuazione di nuove opportunità e il coordinamento funzionale delle attività territoriali, in coerenza con i modelli di servizio e gli obiettivi aziendali assegnati, contribuendo, inoltre, per quanto di competenza ed in collaborazione con la funzione Pianificazione Commerciale e Controllo, alla definizione del budget commerciale e dei sistemi di incentivazione.

SUPPORTO VENDITA E GARE

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;
- curare, relativamente al segmento "piccoli clienti", 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, nonché per l'individuazione dei fabbisogni formativi; assicurare, inoltre, il coordinamento delle connesse attività di pre vendita svolte a livello territoriale;
- 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;
- garantire, di concerto con le altre funzioni coinvolte, supporto per la definizione degli aspetti documentali e normativi connessi alla stipula dei contratti, anche attraverso

27.02.2015

ORDINE DI SERVIZIO

n. 11/15

l'aggiornamento e la revisione della contrattualistica standard assicurando, inoltre, le attività amministrative e di supporto documentale per la partecipazione a gare;

- garantire il coordinamento funzionale delle attività di assistenza clienti svolte a livello territoriale per la clientela di piccole dimensioni, 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.

PIANIFICAZIONE COMMERCIALE E CONTROLLO**Responsabile: Giuseppe Giovanni Pavone****Principali aree di responsabilità:**

- assicurare, di concerto con le funzioni coinvolte e in linea con gli indirizzi definiti dalla funzione Amministrazione, Finanza e Controllo, il processo di pianificazione pluriennale, programmazione e budgeting della funzione Mercato Business e Pubblica Amministrazione e la connessa articolazione territoriale, contribuendo alla definizione dei piani commerciali e curandone il monitoraggio, anche attraverso la gestione dei sistemi e dell'anagrafica dei clienti in perimetro;
- garantire le attività di controllo di gestione dei costi e investimenti della funzione, curando, inoltre, in raccordo con le funzioni interessate, la valutazione e il monitoraggio economico dei progetti gestiti in ambito Mercato Business e Pubblica Amministrazione;
- assicurare le analisi sui clienti a supporto degli obiettivi commerciali, con l'obiettivo di garantire un processo di continuo allineamento della segmentazione della clientela business e Pubblica Amministrazione;
- assicurare, in collaborazione con le competenti funzioni, l'elaborazione e l'implementazione dei criteri per la definizione dei portafogli clienti garantendo il connesso processo di gestione e il monitoraggio dei principali indicatori di performance, contribuendo, inoltre, alla definizione e consuntivazione dei sistemi di incentivazione;
- 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;
- assicurare le attività di raccolta dei fabbisogni informatici della funzione, definendo le priorità di intervento e monitorando le relative implementazioni.

27.02.2015	ORDINE DI SERVIZIO	n. 11/15
------------	---------------------------	----------

AREA TERRITORIALE MERCATO BUSINESS E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Responsabile Area Territoriale Lombardia e Nord Ovest	E. Fulvio Campanella
Responsabile Area Territoriale Nord Est	Carlo Stefani
Responsabile Area Territoriale Centro Nord	Luca Ribechini
Responsabile Area Territoriale Centro	Stefano Lizza
Responsabile Area Territoriale Sud	S. Francesco Riccio

Principali aree di responsabilità, ognuna per il territorio di competenza:

- assicurare, per il territorio di competenza e nel rispetto dei requisiti normativi previsti e delle indicazioni fornite dalle competenti Autorità di Regolamentazione e Vigilanza, il raggiungimento dei risultati commerciali assegnati, attraverso la gestione della forza di vendita territoriale e l'implementazione delle azioni commerciali definite sulla base del modello di specializzazione per segmento di clientela, collaborando, a tale scopo, con le competenti funzioni centrali;
- curare per il territorio di competenza, le attività di pianificazione commerciale e, in collaborazione con le competenti strutture centrali, il monitoraggio degli avanzamenti, individuando eventuali criticità e proponendo le opportune azioni correttive, fornendo inoltre informazioni per l'aggiornamento periodico delle anagrafiche clienti e dei portafogli;
- assicurare, in linea con le indicazioni fornite dalle competenti funzioni centrali e sulla base del modello di specializzazione per segmento di clientela, il presidio delle attività di prevendita garantendo la progettazione, la realizzazione ed il delivery delle soluzioni di offerta, avvalendosi per quelle complesse, del supporto delle competenti funzioni centrali, nonché contribuire, per quanto di competenza, al processo di partecipazione a gare;
- garantire, in coerenza con le linee guida e le procedure definite a livello centrale e in raccordo con le altre funzioni aziendali coinvolte, il presidio delle attività di post-vendita e di gestione dei reclami territoriali, assicurando la regolare attivazione dei servizi contrattualizzati e provvedendo alla gestione del cliente nelle fasi di erogazione del servizio, ivi inclusi gli adempimenti amministrativi.

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