

07.04.2015	ORDINE DI SERVIZIO	n. 17/15
------------	---------------------------	----------

POSTA, COMUNICAZIONE E LOGISTICA

Con riferimento all'Ordine di Servizio n. 29 del 23.12.2014, in ambito **POSTA, COMUNICAZIONE E LOGISTICA** si provvede a definire le seguenti articolazioni e ad attribuire e/o confermare le relative responsabilità:

QUALITÀ

Responsabile: Roberto Giacchi (a.i.)

Principali aree di responsabilità:

- assicurare, 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 del sistema di indicatori per la misurazione delle performance e dei livelli di servizio definiti;
- garantire l'accuratezza e la completezza dei dati di qualità rilevati anche ai fini regolatori;
- contribuire all'analisi dei processi di erogazione dei prodotti/servizi di competenza, al fine di individuare, in collaborazione con le funzioni centrali e territoriali, le criticità ed i connessi interventi volti al miglioramento continuo dei processi, fornendo inoltre supporto alle strutture centrali e territoriali nella valutazione dell'andamento degli indicatori di qualità e nella definizione delle azioni correttive;
- curare le attività connesse ai processi di certificazione esterna e predisporre, in raccordo con le funzioni competenti, il programma annuale di certificazioni di qualità;
- supportare le competenti strutture territoriali nell'implementazione dei piani di azione derivanti da audit e controlli svolti sulle strutture operative territoriali, assicurando inoltre il connesso monitoraggio e la relativa reportistica;
- presidiare il corpo procedurale della normativa interna di Posta, Comunicazione e Logistica assicurando, in collaborazione con le competenti funzioni, il connesso aggiornamento, fornendo inoltre supporto alle funzioni centrali e territoriali per la relativa applicazione;
- definire e monitorare l'andamento dei piani e dei programmi di verifica della conformità operativa in ambito Posta, Comunicazione e Logistica.

La funzione assicurerà le suddette aree di responsabilità, anche attraverso il coordinamento funzionale delle corrispondenti attività svolte presso le strutture territoriali di Posta,

07.04.2015

ORDINE DI SERVIZIO

n. 17/15

Comunicazione e Logistica e nell'ambito delle Società del Gruppo afferenti, allo scopo di garantire il massimo allineamento su tali processi.

Con successiva comunicazione si provvederà a definire l'articolazione della funzione Qualità.

INGEGNERIA E OPERAZIONI

Responsabile: **Roberto Giacchi (a.i.)**

La funzione risulta così articolata:

Ingegneria

Gennaro Celotto

Principali aree di responsabilità:

- garantire la progettazione dell'architettura e dell'assetto complessivo della rete logistica della funzione Posta, Comunicazione e Logistica e delle Società ad essa afferenti, curandone, di concerto con le funzioni coinvolte, il connesso dimensionamento, al fine di individuare, a livello di Gruppo, le opportunità di integrazione, ottimizzazione e miglioramento delle performance;
- definire, in raccordo con le funzioni di Amministrazione, Pianificazione e Controllo e HR Business Partner Posta, Comunicazione e Logistica, le valutazioni di make or buy per le attività operative svolte in ambito Posta, Comunicazione e Logistica;
- curare l'ingegnerizzazione e l'omologazione dei prodotti/servizi fornendo supporto alla funzione Marketing nell'innovazione dell'offerta, attraverso le opportune analisi di fattibilità e il disegno dei processi di erogazione;
- garantire la progettazione degli impianti di automazione necessari allo svolgimento dei processi logistici curandone, di concerto con le funzioni coinvolte, la relativa implementazione, manutenzione ed evoluzione;
- presidiare le iniziative progettuali della funzione, assicurando la pianificazione ed il monitoraggio delle attività e la verifica dei risultati conseguiti, nell'ottica di garantire la coerenza con le priorità di Posta, Comunicazione e Logistica, curando infine, di concerto con la funzione Operazioni, le attività di avvio in produzione;
- assicurare, in raccordo con Amministrazione, Pianificazione e Controllo, la definizione degli aspetti tecnici connessi ai progetti di investimento di competenza della funzione Ingegneria e Operazioni e la relativa gestione;
- assicurare la definizione dei processi operativi di riferimento nonché, in collaborazione con Operazioni e l'HR Business Partner Posta, Comunicazione e Logistica, dei modelli di funzionamento micro-organizzativi;

07.04.2015	ORDINE DI SERVIZIO	n. 17/15
------------	---------------------------	----------

- individuare, anche attraverso benchmark e studi sull'evoluzione dei settori nazionali ed internazionali di riferimento, opportunità di innovazione dei modelli di funzionamento, dei processi operativi e dei connessi sistemi di automazione;
- assicurare l'individuazione dei fabbisogni di evoluzione e manutenzione degli strumenti, dotazioni e sistemi di supporto ai processi operativi, curando la definizione dei requisiti tecnici e funzionali;
- curare, in accordo con le competenti funzioni interne, la redazione dei manuali e delle procedure operative contribuendo, d'intesa con la competente funzione Operazioni, alla loro diffusione ed al continuo aggiornamento.

Operazioni

Salvatore Cocchiaro

Principali aree di responsabilità:

- assicurare, attraverso il coordinamento funzionale delle strutture territoriali di Posta, Comunicazione e Logistica e delle Società ad essa afferenti, la gestione operativa della rete logistica, dei processi e dei servizi di posta e pacchi, in ambito nazionale ed internazionale, verificando il rispetto degli standard attesi e promuovendo, in caso di scostamenti, le opportune azioni correttive;
- garantire, attraverso il coordinamento delle attività svolte a livello territoriale, l'erogazione dei prodotti/servizi e la gestione dei servizi integrati, ivi inclusi quelli definiti per specifici clienti e/o contratti di particolare rilevanza, nel rispetto delle specifiche e degli standard di servizio definiti;
- curare, di concerto con la funzione Ingegneria, le fasi di avvio di nuovi processi, prodotti e servizi, nell'ambito delle strutture operative;
- curare la pianificazione ed il bilanciamento dei flussi logistici e dei carichi di lavoro effettuando gli opportuni interventi di redistribuzione in caso di picchi e criticità operative, assicurando inoltre supporto alla funzione HR Business Partner Posta, Comunicazione e Logistica, nell'analisi dell'evoluzione dei fabbisogni di organico e nel monitoraggio dei fenomeni gestionali promuovendo, in caso di criticità, le opportune azioni correttive;
- assicurare, in raccordo con le competenti funzioni e attraverso il coordinamento delle strutture territoriali, la continuità operativa dei processi di erogazione di prodotti/servizi di competenza favorendo, la risoluzione di eventuali criticità attraverso l'implementazione di opportune azioni di miglioramento;
- curare, per quanto di competenza, gli adempimenti connessi alla gestione dei contratti con i fornitori, a livello centrale e territoriale, monitorando, in raccordo con la funzione Amministrazione, Pianificazione e Controllo, i costi di funzionamento connessi;
- garantire il coordinamento dei processi di distribuzione sul territorio delle dotazioni, mezzi ed infrastrutture, assicurandone il corretto ed efficiente utilizzo da parte delle

07.04.2015

ORDINE DI SERVIZIO

n. 17/15

strutture operative, curando inoltre, in raccordo con le funzioni aziendali coinvolte, la programmazione dei relativi fabbisogni;

- curare, in raccordo con la funzione HR Business Partner Posta, Comunicazione e Logistica, la predisposizione del materiale necessario per la formazione tecnico-specialistica e l'addestramento delle risorse impiegate nei processi operativi;
- fornire supporto alla funzione Customer Experience e Assistenza Clienti con particolare riferimento alle attività di assistenza specialistica per la clientela business.

Sicurezza

Corrado Del Rosso

Principali aree di responsabilità:

- assicurare supporto alle competenti funzioni di Tutela Aziendale per la progettazione e gestione del sistema di sicurezza fisica, sicurezza sul lavoro e tutela ambientale in ambito Posta, Comunicazione e Logistica nonché al Datore di Lavoro e ai Dirigenti Delegati della funzione per gli adempimenti di competenza;
- assicurare la corretta gestione delle variabili attinenti la sicurezza in fase di disegno e organizzazione dei processi produttivi e di progettazione degli impianti, strumenti e dotazioni di lavoro, nonché di adeguamento dei siti operativi, rappresentando, inoltre, il punto di sintesi dei feed back provenienti dalle funzioni centrali e territoriali, al fine di orientare la definizione dei piani di miglioramento;
- coordinare e supportare le strutture territoriali di Posta, Comunicazione e Logistica nella corretta gestione del sistema di sicurezza nonché negli adempimenti derivanti da prescrizioni e/o disposizioni emanate dagli enti ispettivi;
- assicurare, avvalendosi della collaborazione delle strutture aziendali competenti, periodici controlli sullo stato effettivo della sicurezza fisica, sul lavoro e ambientale nell'ambito delle strutture di Posta, Comunicazione e Logistica, rilevando e proponendo eventuali esigenze di intervento.

Aree Logistiche**Principali aree di responsabilità, per il territorio di competenza:**

- assicurare il corretto svolgimento del processo logistico end to end per tutti i prodotti/servizi di competenza, attraverso il coordinamento delle strutture operative e la programmazione delle risorse, in coerenza con i flussi di traffico, gli standard di qualità attesi e gli obiettivi economici definiti;
- assicurare la micro-progettazione delle rete di recapito e il controllo del processo di erogazione dei prodotti/servizi, supportando, inoltre, i presidi di Recapito Area Manager nelle attività di competenza;

07.04.2015	ORDINE DI SERVIZIO	n. 17/15
------------	---------------------------	----------

- assicurare la programmazione ed il monitoraggio della rete di trasporto in gestione diretta o esternalizzata, anche attraverso il presidio della tracciatura di mezzi, contenitori e flussi di prodotto, curando, inoltre, i rapporti con i fornitori di servizi di trasporto;
- garantire la corretta allocazione, l'efficace ed efficiente utilizzo e la manutenzione di attrezzature, dotazioni e infrastrutture, con particolare riguardo alle attività di gestione della flotta aziendale, contribuendo altresì all'identificazione dei relativi fabbisogni;
- assicurare la diffusione e la corretta implementazione di standard e processi operativi, policy e procedure aziendali;
- garantire il monitoraggio della qualità del servizio erogato, supportando le strutture operative nell'identificazione di azioni correttive e monitorandone gli effetti;
- curare, a supporto alle competenti funzioni, la gestione dei reclami di competenza;
- supportare le strutture operative nei processi di certificazione e garantire l'attuazione dei piani di verifica di conformità;
- garantire la gestione e corretta rilevazione dei fenomeni amministrativo-contabili per i contratti di competenza, curando, altresì, l'articolazione territoriale del budget dei costi, monitorandone l'avanzamento e individuando le eventuali azioni correttive;
- garantire, anche attraverso il supporto alle strutture operative, la corretta esecuzione degli adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di sicurezza.

Restano confermate le attuali competenze territoriali e le assegnazioni di responsabilità definite in precedenza.

MARKETING

Responsabile: Mario Tomasi

La funzione risulta così articolata:

Marketing di Segmento

Gabriele Cappellini

Principali aree di responsabilità:

- garantire le attività di marketing operativo per i segmenti di clientela di riferimento attraverso la definizione, in raccordo con le funzioni coinvolte, dei piani di marketing nonché individuare, sulla base delle analisi di performance e qualità, eventuali azioni di miglioramento;

07.04.2015	ORDINE DI SERVIZIO	n. 17/15
------------	---------------------------	----------

- assicurare, in raccordo con il Marketing Strategico e con il supporto della funzione Marketing Intelligence e Reporting, l'elaborazione di studi di mercato e di posizionamento verso la concorrenza finalizzate all'individuazione dei bisogni dei diversi segmenti di clientela, analizzando a tal fine, i feed back provenienti dal mercato attraverso la costante interlocuzione con i canali di vendita;
- garantire la definizione e lo sviluppo dei modelli di servizio di competenza, assicurando l'interfaccia verso le funzioni interessate;
- fornire supporto nella definizione di politiche, budget e piani commerciali e contribuendo altresì, sulla base dell'andamento dei risultati commerciali, all'identificazione di azioni di sostegno dei canali di vendita ed all'elaborazione della documentazione per la proposizione commerciale;
- curare l'avvio di nuove nuovi prodotti/servizi e/o offerte commerciali, coordinando l'apporto delle funzioni interne/Società del Gruppo afferenti al fine di assicurare il rispetto delle specifiche funzionali e dei livelli di servizio attesi;
- assicurare supporto specialistico alle reti commerciali garantendo, anche attraverso il coordinamento degli apporti delle funzioni interne/Società del Gruppo coinvolte, l'ingegnerizzazione di soluzioni customizzate e di offerte non standard, anche per la partecipazione a gare, curando le analisi di fattibilità tecnica ed economica e la definizione del relativo pricing.

Marketing di Posta e Comunicazione

Mario Tomasi (a.i.)

Marketing Logistica

Massimo Curcio

Principali aree di responsabilità:

- assicurare lo sviluppo e la gestione del portafoglio d'offerta relativo ai prodotti/servizi di competenza, attraverso l'elaborazione, di concerto con le funzioni aziendali/Società del Gruppo coinvolte, delle analisi di fattibilità tecnico-economica e la definizione delle caratteristiche e del pricing, curandone il coordinamento delle attività realizzative nonché l'individuazione di opportune azioni di ottimizzazione, sulla base del monitoraggio continuo delle performance e dei livelli di servizio erogati;
- garantire l'innovazione e la competitività continua delle soluzioni e dei prodotti/servizi in portafoglio, sulla base delle indicazioni fornite dalla funzione Marketing di Segmento relativamente alle esigenze e bisogni della clientela e del mercato;
- contribuire, per quanto di competenza, alla definizione di politiche, budget e piani di commerciali curando, inoltre, di concerto con le competenti funzioni, la pianificazione e il lancio di iniziative di marketing finalizzate al raggiungimento degli obiettivi commerciali, contribuendo altresì, di concerto con la funzione Marketing di Segmento all'identificazione di opportune azioni correttive;

07.04.2015	ORDINE DI SERVIZIO	n. 17/15
------------	---------------------------	----------

- individuare, in raccordo con la funzione Marketing Strategico, opportunità di innovazione dell'offerta assicurando le relative analisi di fattibilità;
- assicurare, per i prodotti/servizi di competenza ed in raccordo con le funzioni coinvolte, la definizione dei contenuti per l'erogazione della formazione specialistica per i canali commerciali;
- 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.

Market Intelligence e Reporting

Carmelo Pappalardo

Principali aree di responsabilità:

- curare, in stretto raccordo con la funzione Marketing Strategico e in collaborazione con le funzioni marketing di prodotto e di segmento, le 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;
- coordinare il processo di elaborazione del Piano di Marketing della funzione ed i relativi piani di azione, assicurando la coerenza con gli obiettivi e le priorità di business;
- garantire, attraverso la reportistica periodica e strutturata per linea di business, di prodotto e di segmento, le attività di monitoraggio dello stato d'avanzamento dei piani di azione e di marketing, fornendo supporto alle funzioni marketing di prodotto e di segmento nell'individuare gli scostamenti ed eventuali criticità e nella valutazione degli impatti di eventuali azioni correttive, al fine del raggiungimento degli obiettivi di business della funzione.

Comunicazione Commerciale

Mario Tomasi (a.i.)

Principali aree di responsabilità:

- definire, in collaborazione con le competenti funzioni in ambito Marketing e in stretto raccordo con la funzione Comunicazione in ambito Segreteria Tecnica di Gruppo e Relazioni Esterne, gli obiettivi ed i piani di comunicazione relativamente al perimetro di riferimento di Posta, Comunicazione e Logistica;
- curare, in accordo con le competenti funzioni in ambito Posta, Comunicazione e Logistica e di concerto con la funzione Comunicazione in ambito Segreteria Tecnica di Gruppo e Relazioni Esterne, le attività di comunicazione e le iniziative promo - pubblicitarie per i segmenti di clientela e per i prodotti/servizi di competenza;

07.04.2015	ORDINE DI SERVIZIO	n. 17/15
------------	---------------------------	----------

- monitorare, per quanto di competenza, l'efficacia delle azioni di comunicazione intraprese misurando, ove possibile, il ritorno sull'investimento e raccogliendo feedback dal mercato in ottica di miglioramento continuo.

CUSTOMER EXPERIENCE E ASSISTENZA CLIENTI

Responsabile: Giorgio Gerardi

La funzione risulta così articolata:

Customer Experience e Processi

Silvia Pontarelli

Principali aree di responsabilità:

- contribuire, in raccordo con le competenti strutture ed in coerenza con le linee guida aziendali, alla definizione del modello di assistenza clienti e dei relativi sistemi di supporto di Posta, Comunicazione e Logistica e delle Società del Gruppo ad essa afferenti, disegnando i processi di competenza, monitorandone l'efficienza e l'efficacia complessiva al fine di garantire una adeguata customer experience;
- contribuire, di concerto con la funzione Marketing di Posta, Comunicazione e Logistica, all'identificazione e ottimizzazione della relazione esperienziale dei clienti e della relativa profilazione per i prodotti e servizi di Posta, Comunicazione e Logistica, al fine di fornire al Marketing Strategico e alle funzioni interessate, opportuni elementi a supporto della segmentazione della clientela e dello sviluppo della multicanalità;
- curare, in raccordo con la funzione Marketing Strategico, l'elaborazione di analisi sulla customer satisfaction e la misurazione della customer experience, in tutte le fasi del ciclo di vita e per tutti i touchpoint riferiti ai prodotti/servizi di competenza, al fine di orientare modelli di servizio per i prodotti/servizi in portafoglio coerentemente con gli indirizzi aziendali, le best practice di settore e le aspettative dei consumatori;
- fornire alle funzioni interne, anche attraverso il monitoraggio del relativo livello di soddisfazione, i feedback provenienti dalla clientela relativamente ai prodotti/servizi in portafoglio, ai fini del processo di evoluzione ed ottimizzazione dell'offerta.

Monitoraggio Operativo

Alberto Malesani

Principali aree di responsabilità:

- monitorare, per gli ambiti di competenza e in raccordo con la funzione Amministrazione, Pianificazione e Controllo, gli impatti economici delle attività di

07.04.2015	ORDINE DI SERVIZIO	n. 17/15
------------	---------------------------	----------

assistenza clienti, ivi comprese quelle afferenti alle Società facenti capo a Posta, Comunicazione e Logistica, supportando le Società stesse e le competenti funzioni nella definizione dei requisiti di fornitura dei servizi di assistenza clienti.

Assistenza Clienti

Cristina Ronzoni

Principali aree di responsabilità:

- 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 Ingegneria e Operazioni, 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 a Posta, Comunicazione e Logistica;
- garantire, in stretto raccordo con le competenti strutture in ambito Mercato Privati, la pianificazione delle attività di assistenza clienti assicurando, per gli ambiti di competenza, la definizione e la misurazione dei principali KPI e la produzione della relativa reportistica direzionale;
- curare, in collaborazione con le competenti funzioni, l'individuazione dei fabbisogni formativi degli operatori dedicati all'assistenza clienti per i prodotti/servizi della funzione nonché la pianificazione degli interventi necessari, monitorandone la corretta erogazione attraverso opportuni piani di affiancamento;
- assicurare, di concerto con le altre funzioni coinvolte e nel rispetto delle normative, dei livelli di servizio e delle procedure aziendali definite, la corretta trattazione e risoluzione dei reclami e delle richieste di assistenza specialistica per i prodotti/servizi di competenza, anche attraverso il coordinamento funzionale delle strutture territoriali in ambito Ingegneria e Operazioni, monitorando la coerenza ed efficacia complessiva del processo, assicurando, altresì, l'aggiornamento delle procedure operative interne.

HR BUSINESS PARTNER POSTA, COMUNICAZIONE E LOGISTICA

Responsabile: Giuliana Procaccini

La funzione risulta così articolata:

Gestione Personale Centrale e Coordinamento Territoriale

Luciano Martin

07.04.2015	ORDINE DI SERVIZIO	n. 17/15
------------	---------------------------	----------

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 centrale e territoriale della funzione Posta, Comunicazione e Logistica, anche attraverso la diffusione alle strutture Risorse Umane Regionale di indirizzi utili al perseguimento degli obiettivi della funzione;
- assicurare, per l'ambito di riferimento, la corretta declinazione dei piani retributivi e delle politiche meritocratiche e degli obiettivi annuali relativi al sistema MBO, in raccordo con la funzione Sviluppo, Compensation e Change Management di Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, nonché la consuntivazione dei sistemi di incentivazione;
- contribuire, in raccordo con Pianificazione Risorse, all'analisi e al monitoraggio dei principali indicatori gestionali relativi al personale della funzione Posta, Comunicazione e Logistica, supportando le competenti funzioni territoriali nella definizione di opportune azioni correttive;
- curare, in raccordo con la funzione Sviluppo, Compensation e Change Management di 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 e la definizione di iniziative specifiche finalizzate al raggiungimento di tali obiettivi;
- assicurare il coordinamento delle attività svolte presso i presidi di Risorse Umane delle Società del Gruppo afferenti la funzione Posta, Comunicazione e Logistica.

Organizzazione Operativa

Giuliana Procaccini (a.i.)

Principali aree di responsabilità:

- assicurare, in raccordo con la funzione Organizzazione e Processi in ambito Risorse Umane, Organizzazione e Servizi e in raccordo con la funzione Ingegneria in ambito Ingegneria e Operazioni, la definizione dei modelli micro-organizzativi, degli assetti professionali e delle analisi di dimensionamento delle funzioni di Posta, Comunicazione e Logistica;
- contribuire, in raccordo con le funzioni interne e con la funzione Sviluppo, Compensation e Change Management in ambito Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, alla definizione dei sistemi di incentivazione e degli indicatori ed obiettivi del Premio di Risultato;
- supportare la funzione Relazioni Industriali di Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, nella gestione delle trattative con le Organizzazioni Sindacali di livello nazionale per le tematiche di specifico interesse di Posta, Comunicazione e Logistica.

07.04.2015	ORDINE DI SERVIZIO	n. 17/15
------------	---------------------------	----------

Pianificazione Risorse

Laura Rizzo

Principali aree di responsabilità:

- identificare, di concerto con le funzioni interne, i fabbisogni quali-quantitativi di risorse, contribuendo, in raccordo con 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;
- assicurare, di concerto con le competenti funzioni di Posta, Comunicazione e Logistica, il monitoraggio dell'andamento degli organici sul territorio e l'analisi degli scostamenti individuando, ove necessarie, eventuali azioni correttive;
- garantire il monitoraggio dei principali indicatori gestionali per il perimetro di competenza ed il connesso l'avanzamento complessivo indirizzando, in raccordo con la funzione Pianificazione Organici e Costo del Lavoro di Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, le opportune azioni correttive.

Formazione e Comunicazione Interna

Luigi Mazzotta

Principali aree di responsabilità:

- assicurare l'analisi e la rilevazione dei fabbisogni formativi per il personale di competenza interfacciando la funzione Corporate University di Risorse Umane, Organizzazione e Servizi per la definizione ed erogazione dei connessi progetti formativi;
- interfacciare le funzioni Risorse Umane Regionale per le attività di erogazione e monitoraggio quali-quantitativo degli interventi formativi effettuati;
- curare, in stretto raccordo con le funzioni competenti, la pianificazione e la progettazione delle iniziative di comunicazione interna della funzione.

AMMINISTRAZIONE, PIANIFICAZIONE E CONTROLLO

Responsabile: Lucia Fioravanti

La funzione risulta così articolata:

Pianificazione e Valutazione Iniziative

Fernando Spadaccia

07.04.2015	ORDINE DI SERVIZIO	n. 17/15
------------	---------------------------	----------

Principali aree di responsabilità:

- assicurare, in raccordo con la funzione Amministrazione, Finanza e Controllo, l'elaborazione del piano di business pluriennale della funzione e l'individuazione delle relative priorità di azione verificandone l'attuazione e valutando gli eventuali 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, nonché, in raccordo con le competenti funzioni in ambito Amministrazione, Finanza e Controllo, di quelle delle Società del Gruppo ad essa afferenti;
- curare il monitoraggio degli avanzamenti operativi ed economici delle iniziative di Posta, Comunicazione e Logistica.

Budget e Controllo

Raffaele Cestaro

Principali aree di responsabilità:

- 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 curandone 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;
- presidiare, in raccordo con la funzione Amministrazione, Finanza e Controllo, i processi autorizzativi dei progetti di spesa e investimento della funzione (ADI, ADS).

Ciclo Attivo

Beatrice Peditto

Ciclo Passivo

Anna Luciani

Contabilità Internazionale

Vincenzo Aurelio

Principali aree di responsabilità:

- garantire, ognuna per il proprio ambito di competenza e sulla base delle linee guida definite dalla funzione Amministrazione, Finanza e Controllo, l'accurata e completa

07.04.2015

ORDINE DI SERVIZIO

n. 17/15

rilevazione dei fatti amministrativo-contabili e i connessi adempimenti, anche attraverso il coordinamento funzionale delle attività svolte a livello territoriale.

Gestione Dati

Alessandra Pulli

Principali aree di responsabilità:

- individuare, in raccordo con le altre funzioni coinvolte, le esigenze evolutive di reportistica in tema di monitoraggio commerciale, gestionale e di avanzamento dei piani operativi;
- monitorare la corretta alimentazione delle basi dati aziendali in coerenza con il sistema di regole definito, assicurando inoltre, di concerto con le competenti funzioni, le attività di analisi e integrazione dei dati e di predisposizione della relativa reportistica.

NORMATIVA**Responsabile** Giovanni Maria Lione

La funzione risulta così articolata:

Normativa Nazionale

Francesca Gregori

Principali aree di responsabilità:

- garantire, in raccordo con la funzione Affari Legali, l'analisi del quadro normativo di riferimento, assicurandone, in collaborazione con le funzioni aziendali competenti, il corretto recepimento in ambito Posta, Comunicazione e Logistica, fornendo inoltre assistenza alle funzioni interne per i connessi adempimenti;
- supportare le funzioni interne, in raccordo con Affari Legali, nella definizione degli accordi e schemi contrattuali durante le fasi negoziali e di esecuzione, nonché in sede di gare;
- fornire assistenza alle funzioni interne nell'elaborazione di contributi e informazioni inerenti il business e le operations di riferimento, richieste dalle competenti funzioni aziendali ai fini della tutela della posizione aziendale, supportando inoltre le funzioni interne nel corretto recepimento della disciplina e delle policy aziendali in tema di protezione dei dati personali e di tutela del consumatore.

07.04.2015	ORDINE DI SERVIZIO	n. 17/15
------------	---------------------------	----------

Normativa Internazionale

Tommasa Tiziana Palmieri

Principali aree di responsabilità:

- garantire, in raccordo con la funzione Affari Legali, l'analisi del quadro normativo di riferimento in ambito internazionale, assicurandone, in collaborazione con le competenti funzioni, il corretto recepimento in ambito Posta, Comunicazione e Logistica, fornendo assistenza alle funzioni interne per i connessi adempimenti;
- supportare le funzioni interne, in raccordo con Affari Legali, nella definizione degli schemi contrattuali e nella negoziazione degli accordi internazionali per gli scambi di corrispondenza e pacchi;
- fornire assistenza alle funzioni interne nell'elaborazione di contributi e informazioni inerenti il business e le operations internazionali di riferimento, richieste dalle competenti funzioni aziendali ai fini della tutela della posizione aziendale.

Supporto Specialistico

Giovanni Maria Lione (a.i.)

Principali aree di responsabilità:

- presidiare, in raccordo con la funzione Affari Regolamentari e Rapporti con le Authority e a supporto delle funzioni Marketing e Ingegneria e Operazioni, il processo di adeguamento agli obblighi in materia di concorrenza e di regolamentazione del servizio postale, contribuendo, in collaborazione con le funzioni interne, alla valutazione dei relativi impatti applicativi, fornendo supporto tecnico alla funzione Affari Legali in caso di contenzioso;
- curare opportune verifiche di conformità normativa relativamente al business e alle operations di riferimento, al fine di valutare il corretto recepimento delle normative applicabili nel perimetro di Posta, Comunicazione e Logistica;
- 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.

GESTIONE DEL FABBISOGNO INFORMATICO

Responsabile: Maria Elena Bisogni

La funzione risulta così articolata:

Sistemi a Supporto dei Processi di Business

Salvatore Rosario Fragola

07.04.2015	ORDINE DI SERVIZIO	n. 17/15
------------	---------------------------	----------

Principali aree di responsabilità:

- assicurare il consolidamento dei requisiti utente per l'evoluzione dei sistemi a supporto dei processi di Posta, Comunicazione e Logistica, garantendone la completezza e la coerenza con le esigenze pianificate;
- assicurare, in raccordo con la funzione Sistemi Informativi, la definizione dei requisiti utente per l'evoluzione dei sistemi a supporto dei processi di business e di erogazione dei servizi integrati, garantendo la coerenza con le esigenze evolutive pianificate, monitorando l'avanzamento delle realizzazioni e curando le connesse attività di collaudo utente.

Sistemi di Recapito

Furio Lorenzo Stazi

Principali aree di responsabilità:

- assicurare, in raccordo con la funzione Sistemi Informativi, la definizione dei requisiti utente per l'evoluzione dei sistemi a supporto delle attività di recapito, garantendone la coerenza con le esigenze evolutive pianificate, monitorando l'avanzamento delle realizzazioni e curando le connesse attività di collaudo utente;
- coadiuvare le strutture interne nel corretto ed efficace utilizzo dei sistemi a supporto dell'operatività del recapito nonché le strutture territoriali, in raccordo con le competenti funzioni, nelle attività connesse all'inserimento in esercizio di nuovi asset e sistemi.

Sistemi di Produzione e Logistica

Sandro Marchetti

Principali aree di responsabilità:

- assicurare, in raccordo con la funzione Sistemi Informativi, la definizione dei requisiti utente dei sistemi a supporto delle attività di logistica nazionale ed internazionale, monitorando l'avanzamento delle realizzazioni fino al rilascio operativo;
- coadiuvare, di concerto con le competenti funzioni, le strutture territoriali nelle attività connesse all'inserimento in esercizio di nuovi asset e sistemi;
- assicurare la progettazione e l'implementazione delle componenti hardware e software degli apparati di produzione industriale di smistamento.

07.04.2015	ORDINE DI SERVIZIO	n. 17/15
------------	---------------------------	----------

Qualità Tecnologica

Stefano Innamorati

Principali aree di responsabilità:

- garantire, in stretto raccordo con le competenti funzioni di Posta, Comunicazione Logistica e relativamente alle infrastrutture ICT, il monitoraggio dei livelli di servizio erogati in ambiente di produzione, assicurando, congiuntamente con la funzione Sistemi Informativi, l'analisi delle criticità rilevate e l'individuazione di opportuni interventi di miglioramento;
- garantire, di concerto con le competenti funzioni, il coordinamento dei processi di rilascio degli aggiornamenti tecnologici sul territorio;
- presidiare il processo di evoluzione dell'infrastruttura tecnologica, al fine di assicurare la coerenza con le esigenze di business nel breve, medio e lungo termine.

Inoltre, con pari decorrenza, Aldo Paoletti, opererà a diretto riporto del responsabile della funzione Gestione del Fabbisogno Informatico, con il compito di assicurare, in raccordo con la funzione Sistemi Informativi, il consolidamento dei fabbisogni ICT della funzione e delle Società del Gruppo ad essa afferenti e le relative priorità di intervento, nonché monitorare lo stato di avanzamento complessivo ed il piano dei rilasci.

INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI SUPPORTO

Responsabile: Roberto Fazi

La funzione risulta così articolata:

Infrastrutture

Marco Ciuffetelli

Principali aree di responsabilità:

- 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 in ambito Risorse Umane, Organizzazione e Servizi 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;

07.04.2015

ORDINE DI SERVIZIO

n. 17/15

- supportare, di concerto con Sicurezza in ambito Ingegneria e Operazioni, le competenti funzioni nell'adeguamento degli standard immobiliari rispetto ai requisiti di sicurezza fisica.

Servizi di Supporto

Stefano Di Stefano

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;
- curare il monitoraggio del piano acquisti attraverso la verifica dell'iter di formalizzazione dei contratti, dalle richieste d'acquisto sino all'effettiva sottoscrizione dei contratti;
- 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 per la corretta gestione dei processi di acquisto di competenza, sulla base delle procedure vigenti.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO E
DIRETTORE GENERALE

Francesco Caio
(originale firmato)