

**COMUNICAZIONE OPERATIVA n. 55/DRUO del 7 dic 2005****“Direzione Operazioni Tecniche – CUSTOMER CARE”**

Con la presente Comunicazione Operativa vengono definite le attività e i referenti dei processi, che rientrano nell’ambito di competenza della struttura CUSTOMER CARE la cui responsabilità, come da OdSO n.512/AD del 7 dic 2005, è assegnata a Maria Luisa GRILLETTA, di seguito elencati:

- PROCESSI DI INTERFACCIA CON L’ESERCIZIO E KPI;
- MONITORAGGIO E CONTROLLO SISTEMA PULIZIE;
- GESTIONE E MONITORAGGIO CONTRATTO DI PULIZIA PER LOTTO;
- MONITORAGGIO E CONTROLLO SERVIZI MANUTENTIVI NORD-OVEST.

La presente Comunicazione Operativa aggiorna e sostituisce la COP n.17/DRUO del 19 luglio 2005.

**Processo:** PROCESSI DI INTERFACCIA CON L’ESERCIZIO E KPI

**Attività**

- Definizione delle regole di interfaccia con il cliente interno (processi, procedure, standard di prestazione, KPI, SLA e reportistica);
- analisi e monitoraggio degli standard di prestazione e identificazione azioni correttive;
- gestione del catalogo dei prodotti e dei servizi manutentivi, dalla mappatura dell’esistente alla valutazione delle proposte per nuovi servizi / prodotti avanzate dalle competenti strutture aziendali, in raccordo con la struttura di Pianificazione Industriale.

**Referente:** Roberto CANFAILLA, che opera alle dirette dipendenze del Responsabile di CUSTOMER CARE.

**Processo:** MONITORAGGIO E CONTROLLO SISTEMA PULIZIE**Attività**

- Consolidamento, sulla base degli input forniti dalle strutture territoriali, delle esigenze in materia di servizi di pulizia a livello nazionale ai fini della valutazione economica per la pianificazione industriale;
- rilevazione dati per il monitoraggio dell'andamento qualitativo, economico e temporale del contratto di servizio pulizie a livello nazionale, ai fini della relativa gestione;
- elaborazione reportistica secondo standard di direzione.

**Referente:** Luca GEREMIA, che opera alle dirette dipendenze del Responsabile di GESTIONE SISTEMA PULIZIE.

**Processo:** GESTIONE E MONITORAGGIO CONTRATTO DI PULIZIA PER LOTTO**Attività**

- Consolidamento e verifica della programmazione ordinaria e straordinaria per gli impianti di riferimento;
- identificazione azioni correttive sulla base delle specifiche quali-quantitative previste nel contratto;
- controllo e amministrazione del budget di riferimento;
- raccolta ed analisi delle criticità emerse nell'esecuzione delle attività di pulizia, in un'ottica di omogeneizzazione, per il Key Account, e proposta di eventuali azioni correttive;
- monitoraggio a livello di Lotto dei dati relativi alla pulizia, decoro, micro-manutenzione attivando azioni correttive per il raggiungimento degli obiettivi previsti dalle strutture centrali.

**Referenti:**

Lotto	Referenti	Struttura organizzativa da cui dipende
Lotto 1 Lombardia	Righetti Oscar	Key Account Lombardia
Lotto 2 Lazio	Rossi Marco	Key Account Centro
Lotto 3 Alta Velocità	Ostili Roberto	Key Account MLP e AV
Lotto 4 Veneto	Celebrin Renato	Key Account Nord Est
Lotto 5 Piemonte	Campese Piero Costante	Key Account Nord Ovest
Lotto 6 Campania/Molise	Guarino Antonio	Key Account Sud
Lotto 7 Toscana	Starnini Marcello	Key Account Emilia Romagna e Toscana
Lotto 8 Liguria	Mazzarino Renato	Key Account Nord Ovest
Lotto 9 Emilia Romagna	Sabato Mauro	Key Account Emilia Romagna e Toscana
Lotto 10 Puglia/Basilicata	Verardo Salvatore Pietro	Key Account Sud
Lotto 11 Sicilia	Manuele Giorgio	Key Account Sud
Lotto 12 Marche/Umbria	Rossetti Mauro	Key Account Centro
Lotto 13 Calabria	Fiume Giuseppe	Key Account Sud
Lotto 14 Friuli Venezia Giulia	Polidoro Giorgio	Key Account Nord Est
Lotto 15 Sardegna	Sessini PierAngelo	Key Account Centro
Lotto 16 Trentino Alto Adige	Celebrin Renato	Key Account Nord Est
Lotto 17 Abruzzo	Rossetti Mauro	Key Account Centro

**Processo:** MONITORAGGIO E CONTROLLO SERVIZI MANUTENTIVI NORD OVEST

**Attività**

- Elaborazione e comunicazione alle DGO relativamente allo stato avanzamento dei servizi manutentivi, comprensivi degli interventi di pulizia rispetto al contratto, in raccordo con i referenti individuati per lotti di competenza;
- Elaborazione proposte azioni correttive per il miglioramento della qualità del servizio;
- programmazione delle attività ispettive presso le strutture operative territoriali e verifica dei risultati.

**Referente:** Fabio LONGONI, che opera alle dirette dipendenze del KEY ACCOUNT NORD OVEST.

FIRMATO  
Luciano Carbone