

Direzione Generale Operativa Logistica
Il Direttore

ORDINE DI SERVIZIO ORGANIZZATIVO n. 581/DGOL del 1 ago 2006
“Direzione Generale Operativa Logistica”

Principali logiche

Con il presente OdSO viene ridefinito l'assetto della struttura di marketing in ambito Direzione Commerciale Logistica della DGOL. In particolare, al fine di migliorare l'efficacia dell'azione di marketing, nonché il presidio sull'integrazione dell'azione commerciale, vengono rafforzate le funzioni tipiche del marketing e assegnate responsabilità specifiche e trasversali alle strutture di vendita, relative all'assistenza clienti, al pricing e contratti, allo sviluppo vendite, allo sviluppo prodotti, al monitoraggio servizi -funzionale alla reportistica commerciale dei prodotti/servizi (marginalità, penali, qualità prodotti, ...), al coordinamento delle attività di comunicazione verso il mercato.

Inoltre, nell'ambito delle strutture di vendita, al fine di presidiare in modo univoco i mercati dei materiali vengono accorpate in un'unica struttura le filiere Materie Prime e Materiali da Costruzione.

Infine in ambito Mercato Esteri, con l'obiettivo di migliorare il presidio commerciale complessivo a livello internazionale, viene modificata l'articolazione organizzativa e gli ambiti geografici dei presidi all'estero.

Sulla base di tali logiche la Direzione Commerciale Logistica modifica l'articolazione organizzativa come di seguito indicato.

La struttura organizzativa **MARKETING OPERATIVO LOGISTICA**, la cui responsabilità è affidata a Marco Pasquale CHISARI, cambia denominazione in **MARKETING E SVILUPPO SERVIZI COMMERCIALI**.

Alle dirette dipendenze del responsabile di **MARKETING E SVILUPPO SERVIZI COMMERCIALI**:

- passa ad operare la struttura organizzativa **ASSISTENZA CLIENTI**, la cui responsabilità è confermata a Roberto BIASIN;
- la struttura organizzativa **PRODUCT MANAGEMENT PRODOTTI A CATALOGO**, la cui responsabilità è confermata a Furio BOMBARDI, cambia denominazione in **SVILUPPO PRODOTTI**;

- è istituita la struttura organizzativa PRICING E CONTROLLO CONTRATTI, la cui responsabilità è affidata *ad interim* a Marco Pasquale CHISARI, con sede Roma.

La responsabilità della struttura organizzativa CONSUMER GOODS con sede Roma è affidata ad Angelo Antonio LOJACONO.

La responsabilità della struttura organizzativa AUTOMOTIVE con sede Roma è affidata *ad interim* a Giacomo DI PATRIZI.

La responsabilità della struttura organizzativa CLIENTI FIELD è affidata a Stefano PIETRIBIASI, con sede Milano.

La responsabilità della struttura organizzativa VENDITE MTO INTERNAZIONALE è affidata a Edoardo DE VISINTINI, con sede Trieste.

Alle dirette dipendenze del responsabile di MERCATI ESTERI:

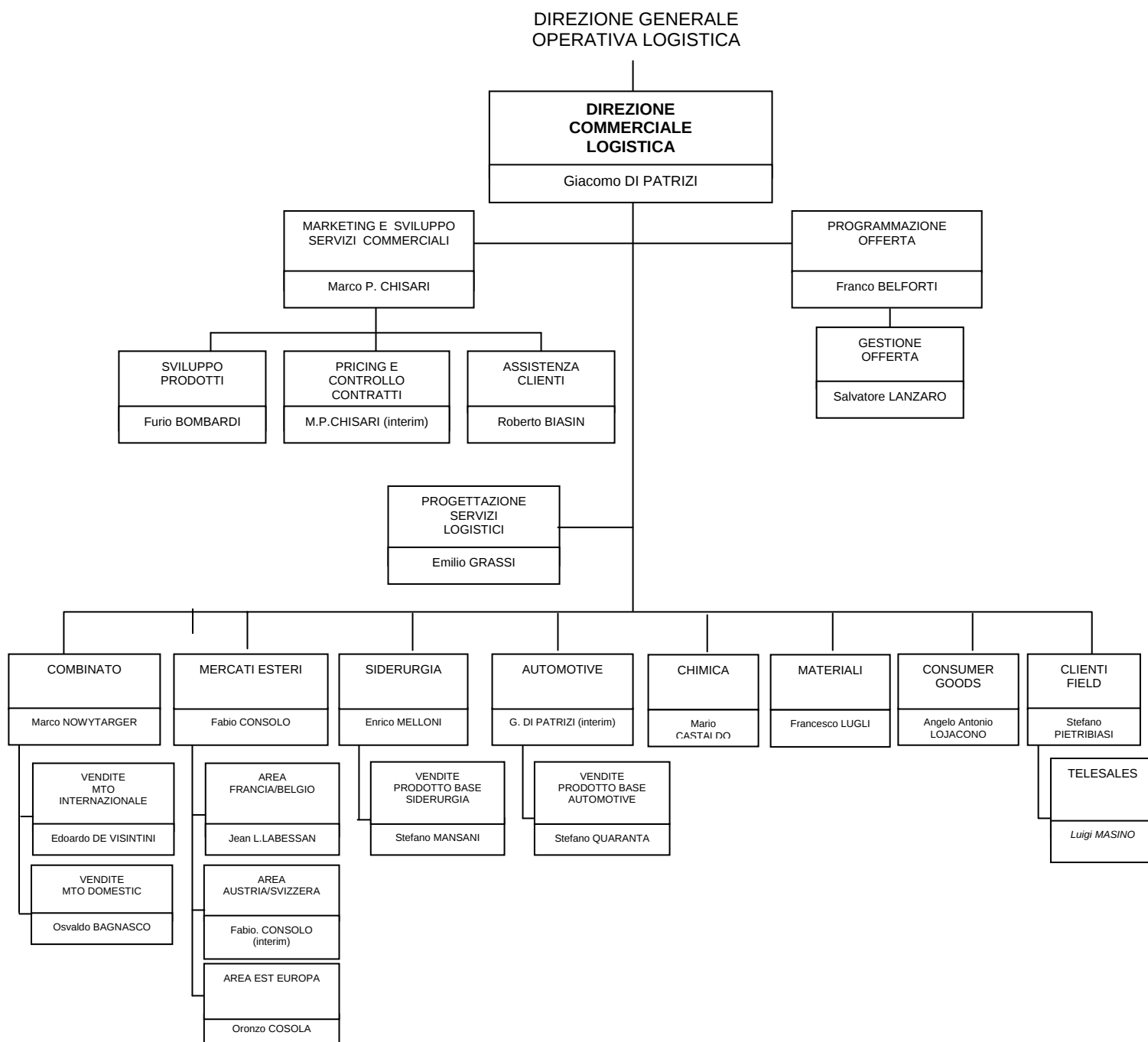
- è istituita la struttura organizzativa AREA EST EUROPA, la cui responsabilità è affidata ad Oronzo COSOLA, con sede Trieste;
- la struttura organizzativa AREA FRANCIA, la cui responsabilità è confermata a Jean Louis LABESSAN, cambia denominazione in AREA FRANCIA/BELGIO;
- la struttura organizzativa AREA AUSTRIA, la cui responsabilità è confermata *ad interim* a Fabio CONSOLO, cambia denominazione in AREA AUSTRIA/SVIZZERA.

La struttura organizzativa MATERIE PRIME è soppressa e le relative attività confluiscono nell'ambito della struttura MATERIALI DA COSTRUZIONI che cambia denominazione in MATERIALI, e la cui responsabilità è confermata a Francesco LUGLI.

La struttura organizzativa VENDITE PRODOTTO BASE CONSUMER GOODS è soppressa.

Inoltre, in ambito Direzione Produzione Logistica, alle dirette dipendenze del responsabile di Coordinamento Nord, è istituita la struttura organizzativa INTEGRAZIONE OPERATIONS INTERNAZIONALI, la cui responsabilità è affidata a Domenico MICELI con sede Verona.

Articolazione Organizzativa



La struttura organizzativa PROGRAMMAZIONE OFFERTA, la cui responsabilità è confermata a Franco BELFORTI, modifica le aree di responsabilità come di seguito indicato.

Aree di responsabilità

- Assicura, in fase di definizione dell'offerta, l'individuazione di interventi finalizzati all'incremento della redditività dei trasporti, valorizzando i benefici attesi, verificandone l'effettivo raggiungimento e contribuendo alla determinazione e diffusione dei criteri di priorità dei trasporti;
- collabora con le competenti strutture di Direzione Produzione nelle fasi di programmazione dell'offerta ordinaria e di determinazione del fabbisogno di materiale rotabile, al fine di contribuire all'ottimizzazione del piano di offerte commerciali rispetto alla disponibilità delle risorse tecniche;
- assicura la partecipazione diretta nelle fasi programmazione ordinaria e straordinaria dei treni, promuovendo interventi correttivi e di ottimizzazione funzionali al miglioramento dei margini, e costituendo l'interfaccia tra le strutture di vendita e le competenti strutture della Direzione Produzione nel corso dei processi di progettazione ed ottimizzazione dell'offerta;
- assicura la diffusione verso le competenti strutture di Direzione Produzione delle richieste di treni straordinari o di rivisitazione dei piani commerciali proposti dalle strutture di vendita, dando indicazioni in termini di priorità dei trasporti e fornendo alle strutture di vendita il supporto necessario alla configurazione delle richieste di programmazione e riprogrammazione

Sede Milano

Articolazione Organizzativa



La struttura organizzativa GESTIONE OFFERTA, la cui responsabilità è confermata a Salvatore LANZARO, modifica le aree di responsabilità come di seguito indicato.

Aree di responsabilità

- cura la definizione e diffusione verso le competenti strutture di Direzione Produzione delle richieste di treni spot e straordinari;
- cura l'individuazione degli elementi caratteristici dei prodotti/servizi funzionali ai fini della loro trattazione in programmazione (planning, settimanale, 48h), anche sulla base della reportistica commerciale elaborata dai servizi di monitoraggio forniti dalle competenti strutture di Marketing e Sviluppo Servizi Commerciali;
- cura la committenza della DGOL verso la struttura ICT Logistica per lo sviluppo dei sistemi informativi connessi alla programmazione e gestione dell'offerta;
- collabora con Qualità Logistica per lo sviluppo di progetti di miglioramento della programmazione dell'offerta.

Sede Milano

Articolazione Organizzativa

PROGRAMMAZIONE
OFFERTA



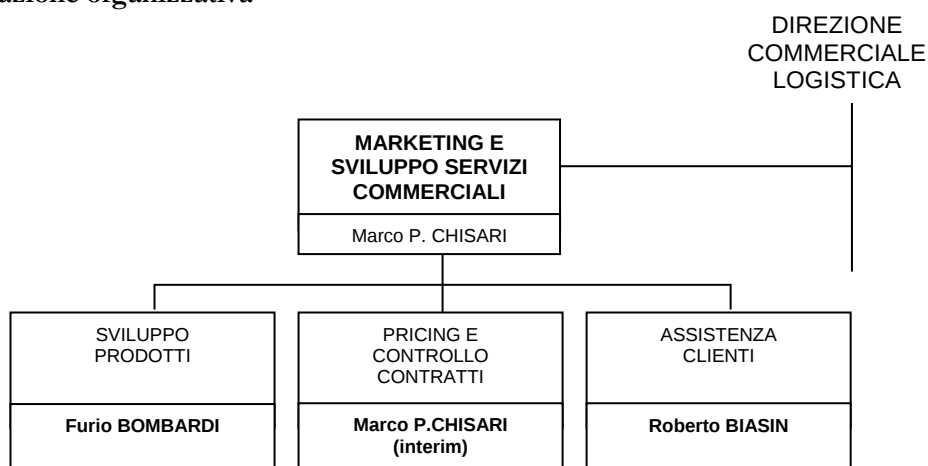
La struttura organizzativa MARKETING E SVILUPPO SERVIZI COMMERCIALI la cui responsabilità è affidata a Marco Pasquale CHISARI, modifica le aree di responsabilità e l'articolazione organizzativa come di seguito indicato.

Aree di Responsabilità

- Cura, d'intesa con la Direzione Marketing e sulla base delle linee guida da questa definite, l'elaborazione del piano di marketing del business logistica, attraverso la definizione del portafoglio prodotti/servizi, della segmentazione del mercato e della clientela, delle politiche di prezzo nonché, d'intesa con la Direzione Relazioni Esterne, del piano di comunicazione verso i clienti, e fornisce alla Direzione Strategia e alla Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo gli elementi di competenza per la definizione del Piano strategico, del Budget e del Piano Investimenti;
- supporta il responsabile nella definizione del modello di gestione del business sulla base del piano di marketing definito, dell'analisi e segmentazione del mercato, dei prodotti/servizi offerti e del relativo conto economico;
- assicura la definizione dei prezzi standard, delle strutture tariffarie e della relativa normativa commerciale, nonché delle regole e meccanismi di applicazione di sconti/maggiorazioni, sulla base degli obiettivi di redditività attesi, raccordandosi con le strutture di vendita, per l'elaborazione delle offerte commerciali e assicura la supervisione e il monitoraggio delle modalità di gestione dei contratti (controllo sulla scontistica/prezzi applicati/gestione penali, etc);
- supporta il responsabile della Direzione nell'implementazione e sviluppo dell'azione di vendita contribuendo alla definizione dei presidi commerciali (canali, aree di vendita, operatori terzi), alla progettazione e implementazione del sistema di targeting, all'individuazione di mercati potenziali, al monitoraggio delle performance di vendita, all'individuazione di azioni per il miglioramento dei margini, e curando la progettazione e fornendo supporto specialistico per la realizzazione delle iniziative promo-pubblicitarie e di manifestazioni, convegni, esposizioni di interesse;
- assicura i servizi di monitoraggio, e reportistica commerciali, ed assistenza clienti trasversali alle strutture di filiera/vendita, nonché l'elaborazione e fornitura di report periodici relativi all'effettuazione, all'utilizzazione ed alla regolarità dei treni.

Sede Roma

Articolazione organizzativa



La struttura organizzativa SVILUPPO PRODOTTI, la cui responsabilità è confermata a Furio BOMBARDI, modifica le aree di responsabilità come di seguito indicato.

Aree di responsabilità

- Cura la definizione e l'integrazione dei piani di sviluppo dei prodotti, definendo i Piani di Marketing relativi ai singoli prodotti/servizi e contribuendo alla determinazione delle specifiche dei prodotti in portafoglio (periodicità, composizione, tempi, standard qualitativi...);
- verifica l'implementazione dei piani proposti, curando direttamente quella dei prodotti a catalogo anche in termini di monitoraggio della redditività e coerenza con l'intero portafoglio dei prodotti/servizi offerti;
- cura l'interfaccia verso le competenti strutture di Direzione Produzione, sulla base delle indicazioni delle strutture di vendita coinvolte ed in accordo con Programmazione Offerta, per la definizione dei programmi di sviluppo dell'offerta in termini di orientamento dei piani di investimento (materiale rotabile e impianti) e di proposte di integrazione logistica;
- cura la definizione, le analisi e la pianificazione delle attività per lo sviluppo dell'attuale portafoglio prodotti/servizi coerentemente con le strategie della DGOL, contribuendo, per quanto di competenza, al consolidamento della proposta di budget direzionale;
- cura la realizzazione di analisi relative alla redditività e alla customer satisfaction dei prodotti, definendo eventuali azioni correttive per aumentarne la competitività ed attrattività, con particolare riferimento alla regolarità del servizio.

Sede Milano

Articolazione Organizzativa



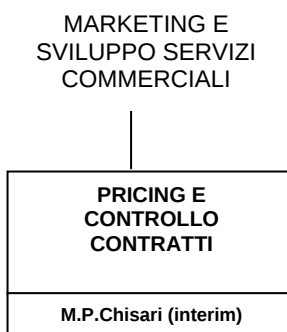
La responsabilità della struttura organizzativa PRICING E CONTROLLO CONTRATTI è affidata *ad interim* a Marco Pasquale CHISARI, con le specificazioni di seguito indicate.

Aree di responsabilità

- Cura la determinazione dei prezzi standard, delle regole e dei meccanismi di applicazione di sconti/maggiorazioni, nonché l'aggiornamento delle tariffe pubbliche e dei listini prezzo;
- cura il monitoraggio sui prezzi applicati e realizza analisi sull'andamento dei rendimenti relativi ai contratti realizzati, d'intesa con le strutture di vendita;
- cura l'adeguamento degli standard contrattuali, d'intesa con le competenti strutture di Staff centrali, assicurandone la diffusione e verificandone la corretta utilizzazione da parte delle strutture di vendita, sia in termini formali che sostanziali (recepimento standard di servizio, sistema delle penali, incentivazione...) e supportando le strutture di vendita in fase di attivazione e/o rinnovo;
- cura, d'intesa con le competenti strutture amministrative, la committenza verso la struttura ICT Logistica per lo sviluppo dei sistemi di gestione dei contratti relativamente ai processi commerciali.

Sede Roma

Articolazione Organizzativa



La struttura organizzativa ASSISTENZA CLIENTI, la cui responsabilità è confermata a Roberto BIASIN, modifica aree di responsabilità come di seguito indicato.

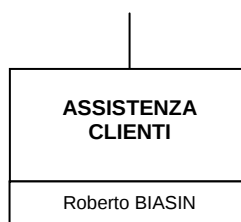
Aree di responsabilità

- Assicura il presidio unitario del processo di assistenza alla clientela, relativamente all'attività di post-vendita, anche attraverso il coordinamento funzionale delle corrispondenti attività realizzate dalle filiere di business, curando direttamente il monitoraggio dei servizi e l'informazione nei confronti dei clienti field e per i prodotti a catalogo;
- cura la progettazione, l'implementazione e la gestione del call center, definendo le modalità e i contenuti dei servizi presidiati (turni, dispatching, livelli di servizio, tempi di risposta nonché il coordinamento delle informazioni alla clientela nel caso di criticità nell'erogazione dei servizi attraverso il contatto diretto con la Sala Operativa Centrale Logistica);
- cura la gestione ed il monitoraggio dei reclami da parte dei clienti, garantendo standardizzazione della gestione e tempestività dell'evasione;
- cura, in coerenza con gli standard di prestazione attesi, la qualità del rapporto tra personale di front-line e clienti, definendo le modalità e le caratteristiche tecnico/comportamentali della relazione;
- cura, d'intesa con le competenti strutture della Direzione Risorse Umane e Organizzazione e della Direzione Sistemi Informativi, la progettazione e la realizzazione tecnica e organizzativa della rete e dei servizi di informazione ed assistenza alla clientela, definendo, in collaborazione con le strutture di vendita, il livello di prestazione dei servizi post-vendita.

Sede Torino

Articolazione Organizzativa

MARKETING E SVILUPPO
SERVIZI COMMERCIALI



La responsabilità della struttura organizzativa AREA EST EUROPA è affidata a Oronzo COSOLA, con le specificazioni di seguito indicate.

Aree di Responsabilità

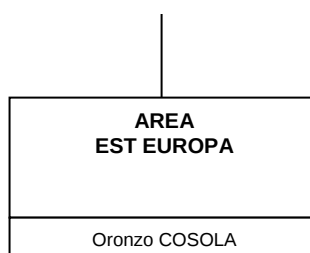
Per il territorio di competenza:

- cura lo sviluppo e la gestione del mercato e delle relazioni commerciali, per la massimizzazione dei ricavi di vendita e del business, attraverso il presidio unitario dell'organizzazione della struttura commerciale di riferimento e il coordinamento della rete di vendita, curando l'elaborazione della reportistica sugli avanzamenti delle azioni di vendita intraprese;
- fornisce supporto specialistico nella formulazione di proposte di investimenti necessari per il mantenimento e lo sviluppo del business internazionale;
- cura la definizione di interventi finalizzati a garantire il bilanciamento dei traffici import-export e del materiale da carico della Direzione anche attraverso il coinvolgimento diretto delle strutture operative competenti;
- cura l'analisi e la elaborazione di proposte di miglioramento dei sistemi/processi di produzione tra reti;
- cura l'analisi e il controllo dei risultati di qualità e produttività, individuando i relativi indicatori e proponendo e attuando azioni di miglioramento finalizzate al raggiungimento degli obiettivi assegnati.

Articolazione organizzativa

Sede Trieste

MERCATI ESTERI



La responsabilità della struttura organizzativa INTEGRAZIONE OPERATIONS INTERNAZIONALI è affidata a Domenico MICELI con le specificazioni di seguito indicate.

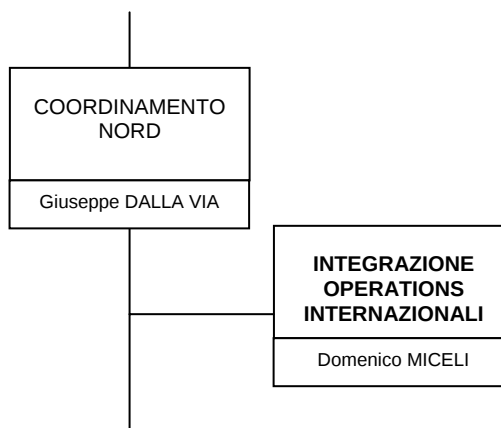
Aree di responsabilità

- Assicura –in rappresentanza della DPL- la partecipazione ai programmi di sviluppo e la progettazione dei nuovi prodotti/servizi internazionali, in termini di verifica della fattibilità operativa e degli impatti produttivi (costi, organizzazione...), curando l'interfaccia tecnico/operativa con DCL/Mercati Esteri per lo sviluppo dell'offerta internazionale;
- assicura l'integrazione dei fattori produttivi e dei sistemi per lo sviluppo e la realizzazione dei progetti di collaborazione internazionali, attraverso il coinvolgimento e coordinamento dei rappresentanti direzionali interessati, nonché di quelli dei corrispondenti esteri;
- cura la gestione della fase negoziale con le IF estere relativamente alla definizione dei KPI di produzione di reciproco interesse, nonché l'armonizzazione dei sistemi informatici necessari;
- cura l'individuazione dei dati rilevanti per le decisioni da prendere nei processi di produzione bi/trilaterali, assicurandone la diffusione, la disponibilità reciproca e la trasparenza;
- risponde dell'avanzamento dei progetti di sviluppo delle operations legate a progetti internazionali, curandone il monitoraggio e la reportistica direzionale.

Sede Verona

Articolazione Organizzativa

DIREZIONE PRODUZIONE
LOGISTICA



FIRMATO
Giuseppe SMERIGLIO