

# Manuale Organizzativo

## Produzione

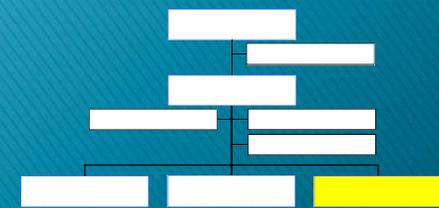
### Missione

Assicurare l'erogazione dei servizi ai clienti e la gestione delle risorse assegnate in ottica di massima efficienza ed efficacia del sistema operativo, nell'ambito delle politiche aziendali e dei livelli di servizio definiti

---

### Principali responsabilità

- ✓ È responsabile dell'erogazione e controllo dei servizi, nei termini prescritti dal contratto e nel rispetto degli obiettivi di redditività e di qualità definiti per ciascuna commessa in portafoglio
- ✓ Gestisce le risorse operative in termini di disponibilità, competenze e assegnazione alle commesse
- ✓ Assicura il raggiungimento degli obiettivi di fatturato in relazione al c.d. extra-canone, relativamente ai clienti in portafoglio
- ✓ Supporta l'Amministratore Delegato nell'attuazione del piano industriale e del budget
- ✓ Coordina il processo di predisposizione dell'offerta tecnica a fronte di gare pubbliche e/o offerte ai clienti
- ✓ Supporta la Direzione Mercato in fase di rinnovo o rinegoziazione delle commesse
- ✓ Assicura e verifica la soddisfazione dei clienti in portafoglio
- ✓ Assicura il mantenimento ed il miglioramento dei livelli di efficienza tecnica e di sicurezza sui cantieri



### Relazioni organizzative rilevanti

Comitati Interfunzionali:

- ✓ Comitato di Direzione

Riporta a:

- ✓ Amministratore Delegato

Riporti diretti:

- ✓ Ufficio Segreteria Operativa
- ✓ Ufficio Clienti
- ✓ Ufficio Programmazione e consuntivazione
- ✓ Ufficio Ingegneria di servizio e Startup
- ✓ Servizio Igiene
- ✓ Servizi Integrati

### Principali Indicatori di Performance (KPI)

- ✓ Fatturato su contratti attivi in portafoglio e da extra canone
- ✓ Rispetto dei valori del budget di commessa (fatturato e redditività)
- ✓ Rispetto del target di costo unitario del lavoro
- ✓ Rispetto degli SLA contrattuali
- ✓ Rispetto delle norme e delle procedure di sicurezza sul lavoro (ad esempio: n° infortuni per xx dipendenti)

### Profilo e competenze professionali

#### CONOSCENZE TECNICHE

- ✓ Conoscenze approfondite dei meccanismi di gestione e dei processi aziendale
- ✓ Conoscenze tecniche dei servizi offerti e delle attività produttive di settore
- ✓ Conoscenza di contrattualistica, del contesto normativo e regolamentare

#### CAPACITÀ GESTIONALI

- ✓ Orientamento all'innovazione
- ✓ Orientamento al cliente
- ✓ Project Management
- ✓ Problem solving
- ✓ Gestione di progetti complessi e criticità
- ✓ Miglioramento delle performance

#### CAPACITÀ RELAZIONALI

- ✓ Elevate capacità di comunicazione e di negoziazione
- ✓ Elevato orientamento alla leadership e al coordinamento di risorse umane, con riferimento alla motivazione dei collaboratori e allo sviluppo della cooperazione
- ✓ Competenze di lavoro di gruppo: promuove lo spirito di gruppo tra le proprie risorse, le valorizza, gestisce i conflitti, fornisce feedback in modo continuativo