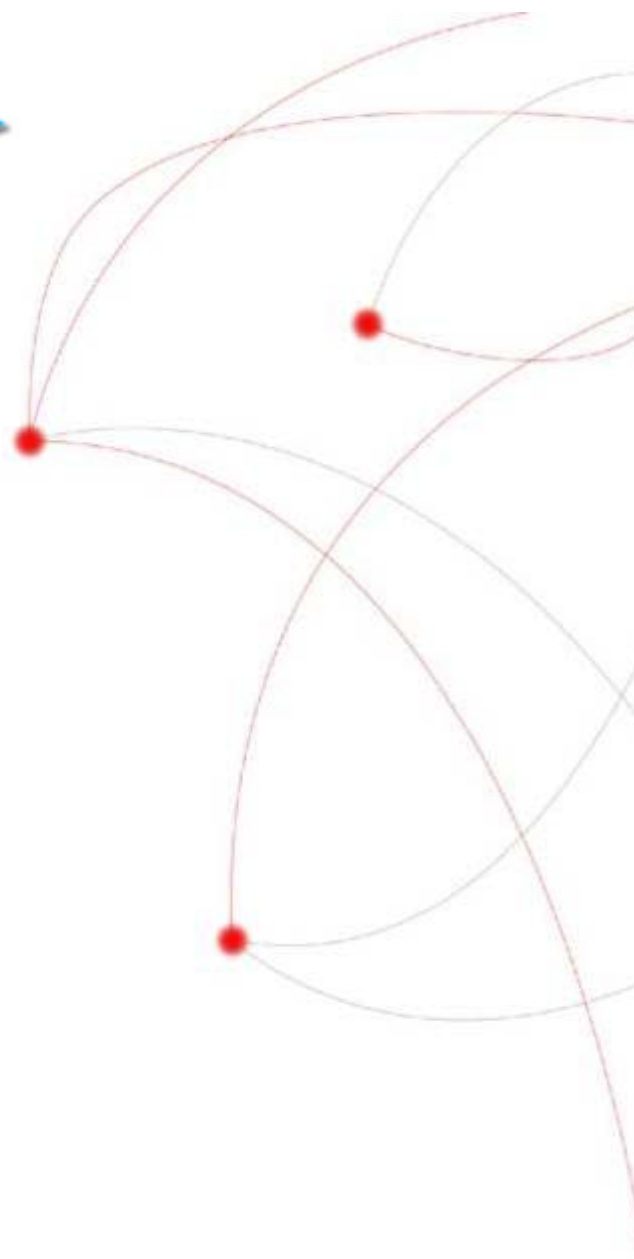


GRUPPO TELECOM ITALIA

Roma, aprile 2012



Riconfigurazione dei processi di Delivery ed Assistenza Tecnica Clientela OLO

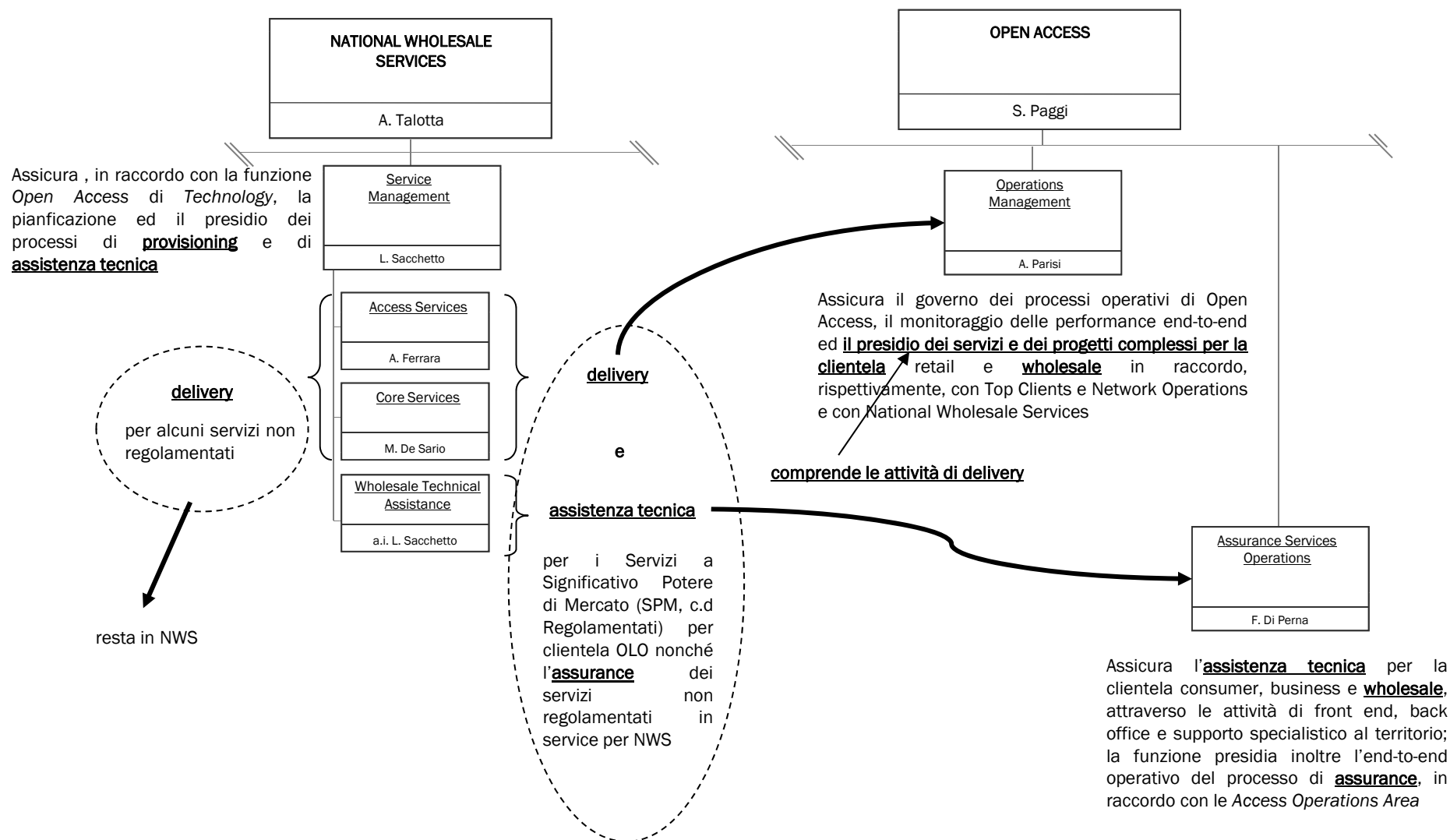


Logiche dell'intervento organizzativo

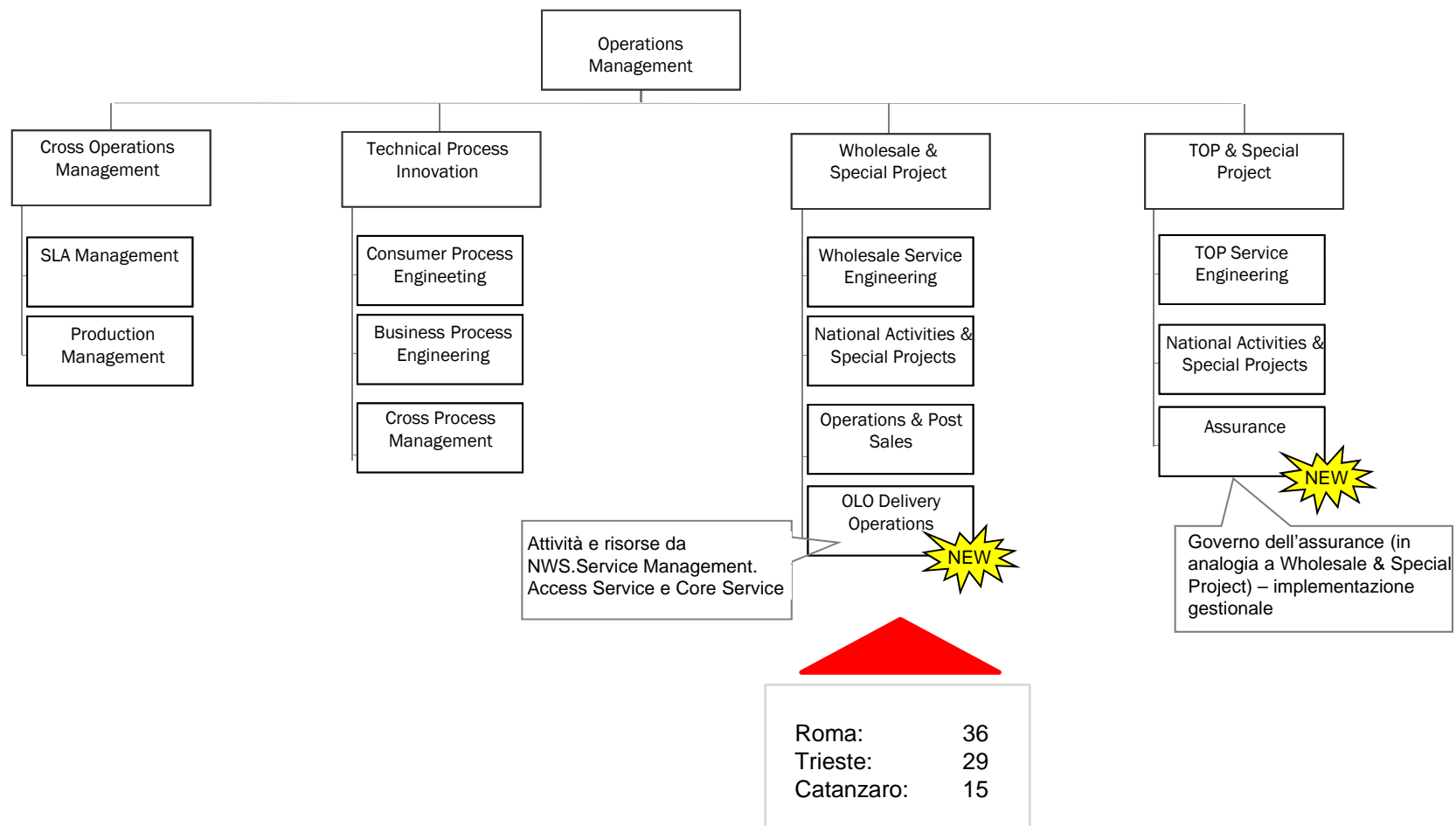
Al fine di completare il processo di miglioramento della garanzia di *equivalence* per gli OLO, attraverso l'implementazione di una completa simmetria degli output gestionali per le funzioni *retail* di TI e per gli altri operatori, si rende necessario un intervento organizzativo che prevede:

- **Open Access:** assume la responsabilità del delivery e dell'assurance dei Servizi a Significativo Potere di Mercato (SPM, c.d. Regolamentati) per la clientela OLO nonché l'assurance dei servizi non regolamentati *in service* per National Wholesale Services;
- **National Wholesale Services:** mantiene la responsabilità sui processi di pre-sales, sulla gestione degli aspetti contrattuali post vendita e sul delivery di alcuni servizi non regolamentati.

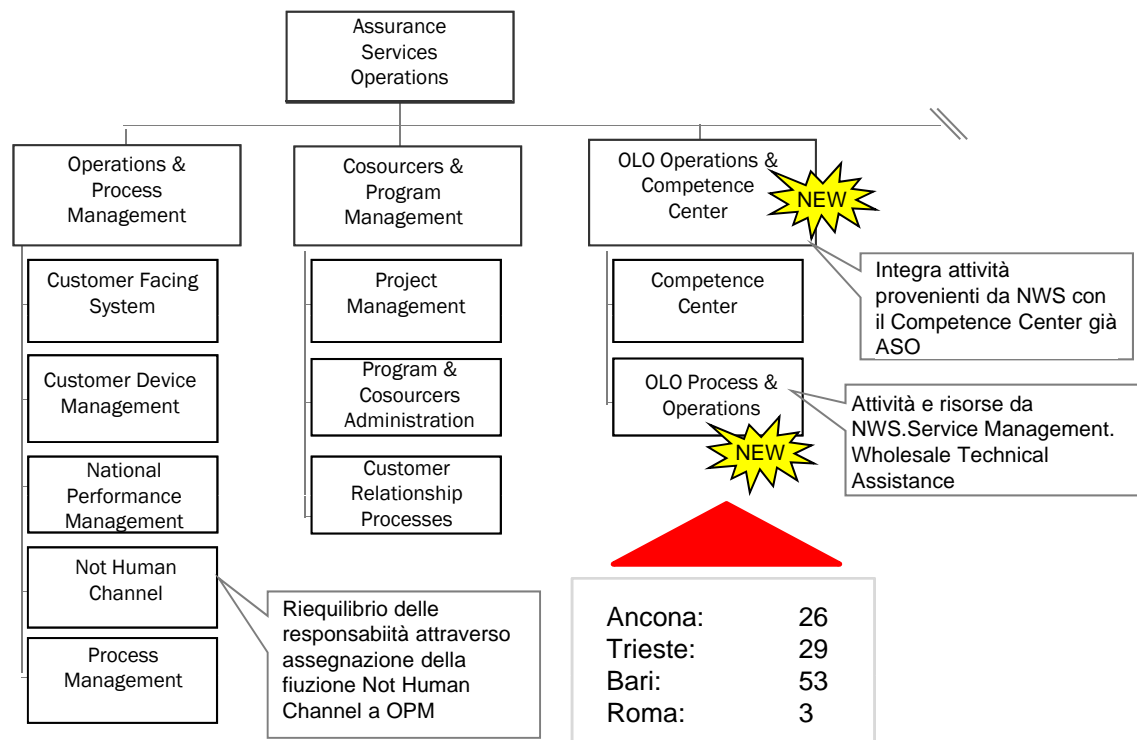
Logiche di confluenza macro da NWS Service Management



Riconfigurazione della funzione Operations Management di Open Access:



Riconfigurazione della funzione Assurance Services Operations di Open Access (funzioni centrali)



Confluenza delle attività e risorse che restano in NWS

