

PROCESO	SOTTO PROCESSO	FASE	PRODOTTO/ SERVIZIO	RESPONSABILE	CLIENTE	MACRO LINK	Eventuale applicativo informatico o data base utilizzato	Dati Quantitativi	Note	
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE	Management dell'identità, della reputazione e della conoscenza dell'Ateneo	Relazioni istituzionali, spokesperson e rappresentanza	Incontri, telefonate, email	Pomati	Istituzioni, enti, associazioni			Ca. 100 incontri/anno; 1200 telefonate/anno; 3000 email/anno		
		Presidio dell'immagine e dell'identità visiva	Logo/marchio e loro declinazioni	Pomati	Personale interno			N/D		
		Stesura del Piano di comunicazione	Piano di comunicazione	Pomati	Personale interno	Uffici e Dipartimenti		1/biennale		
	Comunicazione e relazioni con l'esterno	Produzione di informazioni e di notizie	Magazine "Ateneo & Città"	Magazine "Ateneo & Città"	Pomati (Boda, D'Amico)	Pubblico generico e interno	Uffici e Dipartimenti	software grafici	2 numeri/anno; tiratura: 12000 copie	
			Comunicati stampa, redazionali, position paper, discorsi	Comunicati stampa, redazionali, position paper, discorsi	Pomati (Boda, D'Amico)	Media, pubblico generico e interno	Uffici e Dipartimenti		Ca. 150/anno	
			Conferenze stampa	Conferenze stampa	Pomati (Boda, D'Amico)	Media	Uffici e Dipartimenti		10/anno	
			News online	News online	Pomati (Boda, D'Amico)	Pubblico generico e interno	Uffici e Dipartimenti	Plone	270/anno	
			Newsletter elettronica	Newsletter elettronica	Pomati (Favero)	Iscritti	Uffici e Dipartimenti		settimanale	
			Servizi audio-video-fotografici	Servizi audio-video-fotografici	Pomati (Boda, D'Amico)	Pubblico generico	Uffici e Dipartimenti	software grafici	40/anno	
		Erogazione di informazioni al pubblico	Email e telefonate	Pomati (Cammarata)	Utenti esterni	Uffici e Dipartimenti		Ca. 4300/anno email; ca. 1000 telefonate		
		Popolamento del sito Internet	Testi per Internet	Pomati (Boda, Cammarata, D'Amico, Favero)	Pubblico generico e interno	Uffici e Dipartimenti	Drupal	500/anno		
	Gestione dei social network	Testi per social (post, tweet, video, ecc.)	Pomati (Favero)	Studenti e pubblico generico	Uffici e Dipartimenti	Strumenti online	FB: 720/anno; TW: 720; G+: 240; LK: 180; PI: 150; YT: 25; IN: 140			
	Comunicazione interna	Produzione di informazioni e di notizie	Newsletter "Ateneo tra di noi"	Newsletter "Ateneo tra di noi"	Pomati (Boda, D'Amico)	Personale interno	Uffici e Dipartimenti	software grafici	18 numeri/anno	
		Popolamento dell'intranet	Testi per intranet	Testi per intranet	Pomati (Boda, Cammarata, D'Amico, Favero)	Personale interno	Uffici e Dipartimenti	Drupal	Ca. 100/anno	
	Organizzazione e gestione eventi, public engagement e cerimoniale	Monitoraggio degli invitati, inviti e recall	D-Base e Mailing List; telefonate; email	D-Base e Mailing List; telefonate; email	Pomati (Cammarata, Favero)	Utenti esterni		Esse3	Gestione di 1 Database generale e altri specifici; ca. 5000 indirizzi	
		Ordinazioni forniture	Richieste buoni d'ordine	Richieste buoni d'ordine	Pomati (Boda, Cammarata, D'Amico, Favero)	Fornitori	Economato	Easy	Ca. 30/anno	
		Implementazione e regia degli eventi	Evento	Evento	Pomati (Boda, Cammarata, D'Amico, Favero)	Pubblico generico e interno	Uffici e Dipartimenti		5 macro-eventi/anno; 15 altri eventi	
	Marketing e monitoraggio efficacia comunicativa	Produzione di materiale informativo	Locandine, manifesti, brochure, ecc.	Locandine, manifesti, brochure, ecc.	Pomati (Boda, Cammarata, D'Amico, Favero)	Studenti e pubblico generico	Uffici e Dipartimenti	software grafici	Per eventi e campagna immatricolazioni	
		Misurazioni social e sito	Report	Report	Pomati (Favero, Cammarata)	Personale interno		Strumenti online	mensile	
		Monitoraggio dei media	Rassegna stampa	Rassegna stampa	Pomati (Boda, D'Amico)	Personale interno		FastPress	quotidiano (cxa. 250 uscite/anno)	
		Gradimento dei servizi	Questionari	Questionari	Pomati (Cammarata, Favero)	Pubblico generico		Dir	On demand	
	Altro	Gestione presenze	Report	Report	Pomati (Cammarata, Favero)	Personale interno	UPTA	SolverPro	mensile	