



Incontro Amministratore Delegato con Segreterie Nazionali FILT – FIT – UILT – UGL Attività Ferroviarie – FAST Ferrovie – ORSA Ferrovie

Luglio 2005

Indice

Conclusioni Piano d'impresa 2004 – 2008	2
Organizzazione attuale di Ferservizi spa	3
Stato di avanzamento Piano d'impresa 2004-2008	4 - 14
Principali iniziative realizzate/in corso - 2005	15
Missione della Società	16
Strategie – concetti	17
Strategie e priorità aziendali	18
Individuazione aree di possibile intervento	19 - 20

Conclusioni Piano d'Impresa 2004 - 2008

Gli impegni di Ferservizi

Aumentare la produttività e ridurre i costi

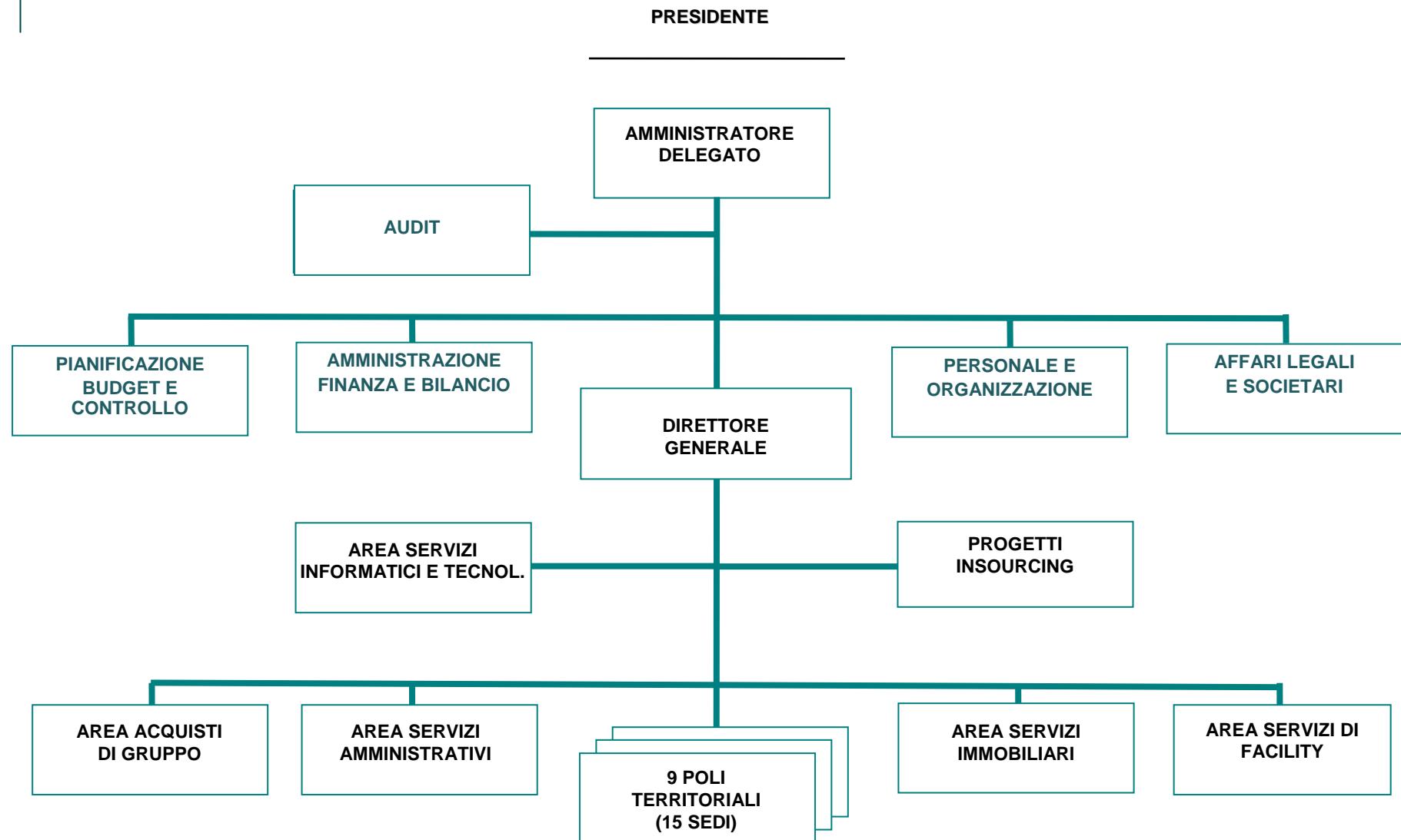
Retrocedere i benefici a clienti e azionista

Migliorare il livello di servizio

Il supporto del Gruppo

- **Holding:**
 - Supporta l'intero piano di azione
- **Aziende del Gruppo:**
 - Aumentano attività in insourcing, acquisti

Organizzazione attuale



Stato di avanzamento Piano d'Impresa 2004 – 2008

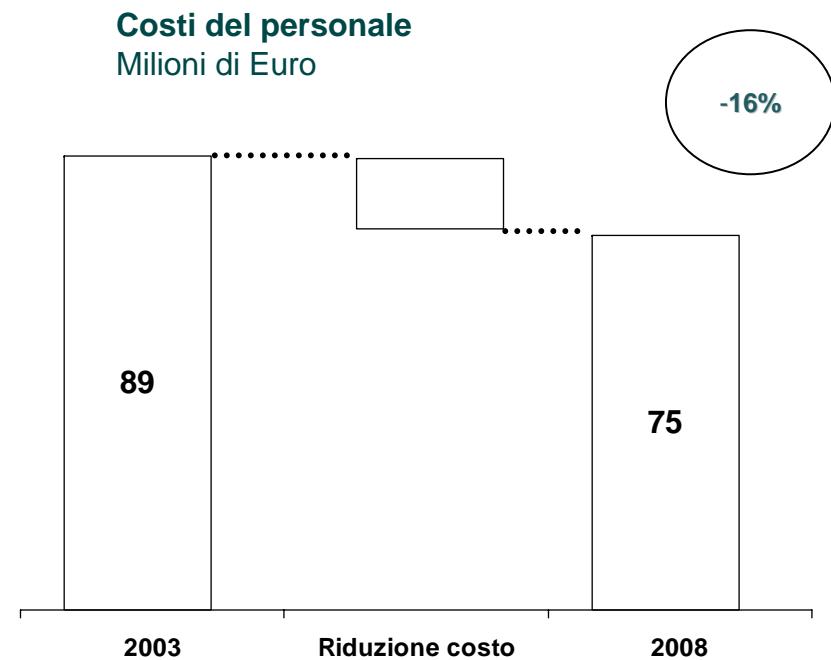
Al fine di realizzare il Piano d'Impresa della Società sono stati istituiti appositi gruppi di lavoro per elaborare specifici progetti e per attivare gli interventi necessari al raggiungimento degli obiettivi:

- 1 Riduzione costi del personale**
- 2 Riduzione costi esterni**
- 3 Sviluppo Centrale Acquisti di Gruppo**
- 4 Miglioramento e estensione dei rapporti con i clienti**
- 5 Razionalizzazione servizi di Facility Management**
- 6 Rafforzamento modello di controllo Ferservizi a supporto del Piano d'Impresa**
- 7 Ottimizzazione stato patrimoniale**
- 8 Progetto Ciclo Passivo**
- 9 Piano vendite Immobiliari**

1: Riduzione costi del personale

Obiettivo

**Garantire l'attuazione del Piano
d'Impresa per quanto riguarda i costi del
personale**



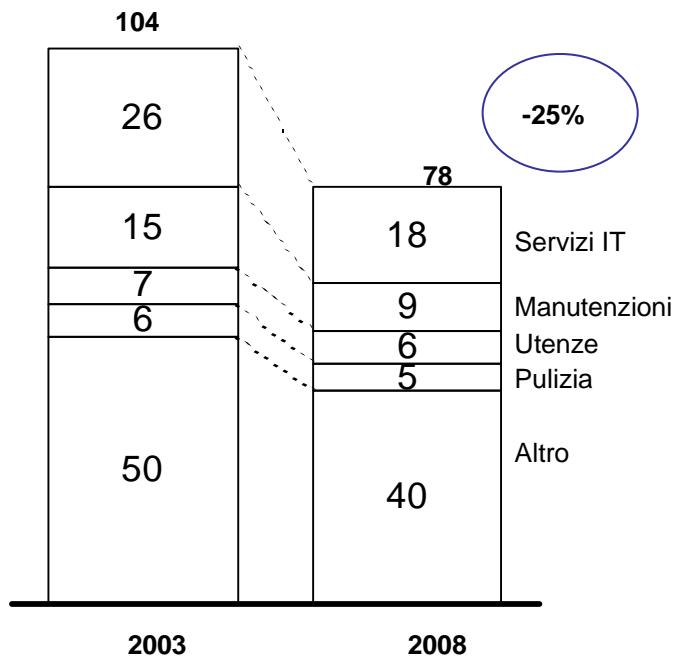
**Ferservizi nel 2004:
per il personale ha sostenuto
costi per un valore pari a
€ 86,3 mln**

2: Riduzione costi esterni

Obiettivo

Ridurre progressivamente i costi esterni, come definito nel piano di Impresa

Costi esterni
Milioni di Euro



**Ferservizi nel 2004:
ha sostenuto costi esterni
per un valore pari a € 94,1**

3: Sviluppo Centrale Acquisti di Gruppo

Obiettivo

Diventare la “Centrale Acquisti” di Gruppo per tutte le categorie merceologiche “non core” e “core a tecnologia normata”



Risultati attesi

- 100 Milioni di Euro/anno di volumi transati nel 2005
- Estensione categorie merceologiche
- Conduzione aste on line
- Gestione albo fornitori

***Ferservizi nel 2004:
ha realizzato transazioni
per un valore pari a circa
€ 90 mln***

4: Miglioramento e estensione dei rapporti con i Clienti

Obiettivi

- Conseguire miglioramenti del livello di servizio erogato ai clienti in tutte le aree di attività di Ferservizi
- Identificare e avviare linee di servizio (insourcing), attualmente non presidiate, garantendo risparmi per il Gruppo e aumentando l'utilizzo della capacità produttiva di Ferservizi
- Garantire che i contratti rispecchino i servizi svolti e la politica tariffaria espressa nel Piano d'Impresa

Risultati attesi

- Definizione di indicatori di qualità di servizio e di un piano di obiettivi ambiziosi da raggiungere
- Conseguimento di importanti risultati entro il 2005
- Attivazione entro 2004 delle attività previste dal piano d'Impresa:
 - Censimento immobili
 - Estensione building management
 - Gestione documentale
- Attivazione entro il 2004 di ulteriori opportunità di insourcing per l'occupazione di altre 50 risorse
- Predisposizione di addendum contrattuali per il 2004 e utilizzo di nuovi contratti da gennaio 2005

**Ferservizi nel 2004:
ha attivato sia la fase
iniziale dei progetti
Gestione Documentale,
Censimento Immobili ed
Estensione del Building
Management completando
le analisi relative che hanno
evidenziato la necessità di
opportuni adeguamenti**

5: Razionalizzazione servizi di Facility Management

Obiettivi

Razionalizzare i servizi di Facility Management: in particolare i Ferrotel e i Centri di Formazione, elevando la qualità del servizio offerto e migliorando l'efficienza



Risultati attesi

- Recupero produttività
- Chiusura dei Ferrotel non convenienti
- Razionalizzazione Centri di Formazione

Ferservizi nel 2004:

- **ha gestito i servizi in 68 Ferrotel, inoltre ne ha chiusi 16 a seguito di un processo di ottimizzazione condiviso con Trenitalia;**
- **ha erogato circa 1 mln di pernottamenti in Ferrotel/alberghi**
- **ha registrato circa 56.000 presenze in aula nei Centri di Formazione**

6: Rafforzamento modello di controllo a supporto del Piano d'Impresa

Obiettivi

Supportare il raggiungimento degli obiettivi di efficienza e livello di servizio attraverso il rafforzamento della struttura di gestione e controllo



Risultati attesi

Rapido adeguamento della struttura di governo dell'Azienda

*Ferservizi nel 2004:
ha rafforzato la struttura di
gestione e controllo
(Controller – Contabilità Prodotto)
in coerenza con l'evoluzione
organizzativa della Società*

7: Ottimizzazione stato patrimoniale

Obiettivi

- Restituire all'azionista la quota di capitale sociale non necessaria alle attività di Ferservizi
- Razionalizzare il portafoglio partecipazioni aziendale



Risultati attesi

- Delibera assembleare per restituzione quota capitale
- Restituzione delle partecipazioni non legate al core business di Ferservizi

Ferservizi ne 2004 ha restituito al Gruppo FS parte del proprio capitale (€ 60 mln) e le partecipazioni azionarie non legate al core business della Società

8: Progetto Ciclo Passivo

Obiettivi

- maggiore efficienza tramite la specializzazione operativa

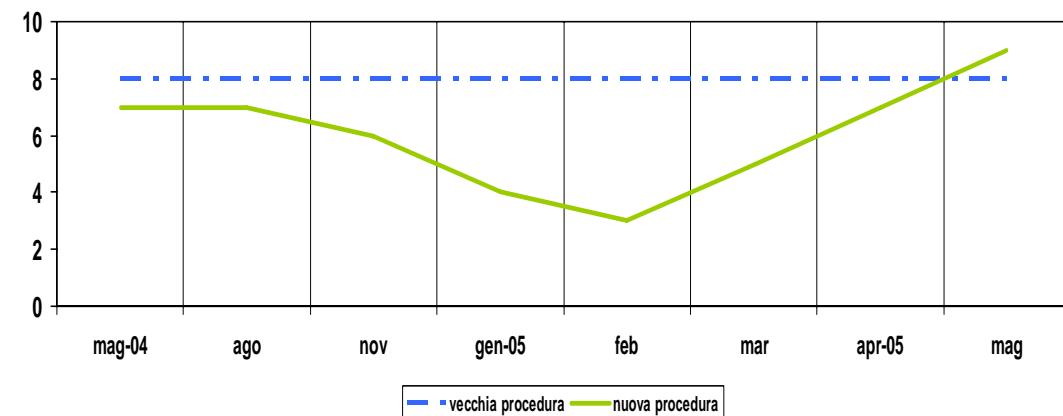


Risultati attesi

- riduzione difettosità e tempi tramite il controllo della qualità

**Ferservizi nel 2004:
ha attivato le procedure
di Gruppo relative alla
Nuova Contabilità Fornitori**

Ciclo Passivo - Produttività



9: Piano vendite Immobiliari

Obiettivi

- Aumento volumi
- Risparmio e miglioramento processi

Risultati attesi

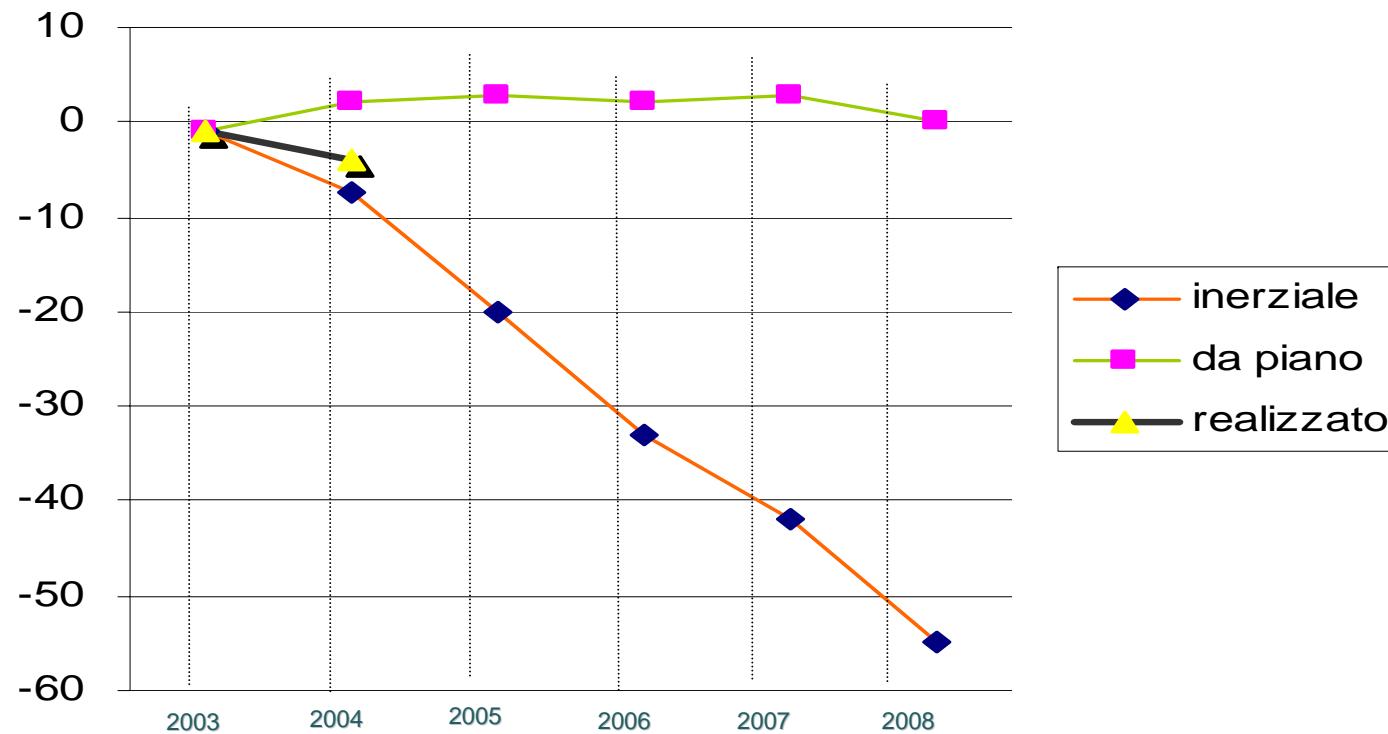
- maggiore efficienza nel realizzare e supportare i processi di vendita
- Ottimizzazione dei processi di tutela, delle relative operazioni di natura catastale e fiscale, e dei processi gestionali e amministrativi dei contratti di locazione

Ferservizi nel 2004:

ha realizzato i programmi di vendite immobiliari concordati con FRE per un valore pari a € 240 mln ed ha inoltre gestito circa 23.000 Contratti di locazione e circa 100 fabbricati (ferrotel, palazzi uffici, Centri di Formazione)

Conto economico gestionale

Risultato Operativo	2003	2004	2005	2006	2007	2008
inerziale	-1	-7	-20	-33	-42	-55
da piano	-1	2	3	2	3	0
realizzato	-1	-4	-	-	-	-



Principali iniziative realizzate/in corso - 2005

realizzate

Tra le principali iniziative ricordiamo:

- Sono stati stipulati/rinnovati i nuovi contratti immobiliari (FRE, RFI) e global service (Italferr).
- Riorganizzazione dei servizi manutentivi
- Accelerazione delle vendite immobiliari, nei tempi richiesti da F.R.E., avvalendosi anche di convenzioni con Partner esterni
- Approccio innovativo per i Centri stampa
- Nuovo sistema informativo patrimoniale
- Archivio unico di Gruppo per la gestione documentale
- Messa a punto del ciclo passivo

Missione

***Società di servizi per la gestione di tutte le
attività di supporto al core business delle
Società del Gruppo Ferrovie dello Stato per
creare valore e benefici economici al
Gruppo migliorando l'efficienza dei
processi e la qualità dei risultati.***

Strategie – Concetti

L'efficienza dei processi e la qualità dei risultati sono pertanto compiti istituzionali che Ferservizi persegue:

- **reingegnerizzando i processi capaci di incrementare la qualità e la quantità dei servizi erogati**
- **retrocedendo/generando benefici alle Società Clienti**
- **ampliando la gamma dei nostri servizi secondo l'evoluzione delle esigenze dei Clienti interni**
- **implementando e adeguando le professionalità necessarie ai continui cambiamenti propri delle società di servizi realizzando consistenti programmi di formazione continua e ricambi di risorse umane.**

Strategie e priorità aziendali

- *Rivisitazione ed aggiornamento del Piano d'impresa 2004 – 2008 entro l'autunno prossimo individuando le aree strategiche di possibile intervento*
- *Reimpostazione contratti - per passare dal ribaltamento dei costi attuale ad un sistema di prezzi e tariffe definiti con la massima trasparenza e condivisi tramite strumenti oggettivi (Contabilità Prodotto, SLA, ecc.) con le Società Clienti*
- *Rivisitazione ed aggiornamento del piano di azione delle risorse umane in relazione all'evoluzione del Piano d'Impresa*

Individuazione aree strategiche di possibile intervento

- Razionalizzazione e riqualificazione strutture produttive
Ferrotel e 19 Centri di formazione (6 Ferservizi, 11 RFI, 2 Trenitalia)
- Gestione dei documenti cartacei e dei flussi documentali
(Verso la paperless company)
- Perimetro degli acquisti di Gruppo
- Gestione patrimoniale
Censimento immobiliare, Rete snella, scissioni TAV/RFI, piccole stazioni e scali merci

Individuazione aree strategiche di possibile intervento

- Nuovo Ciclo attivo
- Ampliamento del perimetro di amministrazione del personale
- Revisione dei processi di servizio
Relazione cliente, contratti, SLA, KPI, ISO 9000, customer satisfaction, benchmarking, da full cost ad activity based pricing