



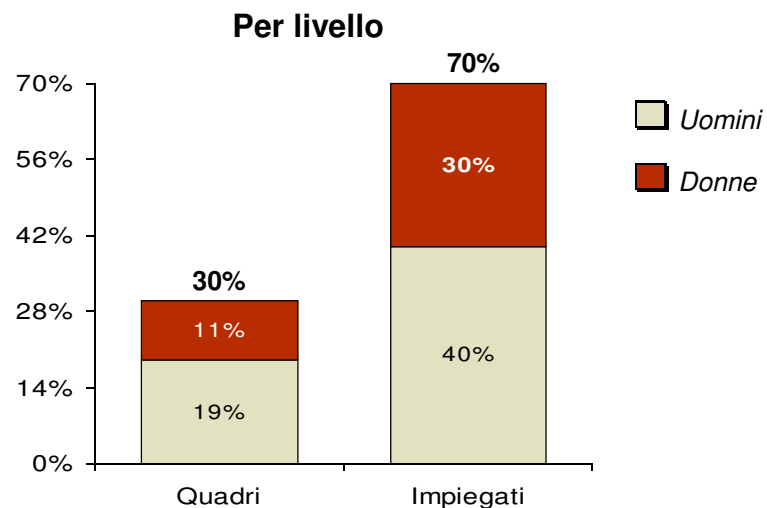
Piano di Impresa 2006 – 2009

Marzo 2006

Ferservizi: Portafoglio servizi e volumi gestiti – Consuntivo 2005

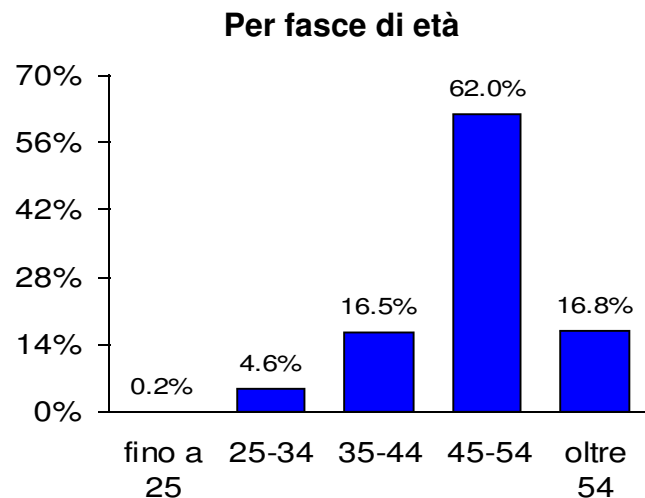
Acquisti di Gruppo	Volume transato	▶ 214 M €
	Ristorazione	▶ 12,7 milioni di pasti
Servizi Amministrativi	Fatturazione Attiva	▶ 73.000 fatture/anno
	Fatturazione Passiva	▶ 580.000 fatture/anno
	Amm. del Personale	▶ 95.000 dipendenti amministrati
Servizi di Facility	Alberghiero	▶ 980.000 pernotti annui ▶ 67 Ferrotel - 4,000 posti letto
	Logistica della Formazione	▶ 48.000 giornate erogate ▶ 6 Centri di formazione ed 1 Centro Multimedia
	Servizi Generali	▶ 5.8 milioni di plichi smistati/anno ▶ 200 milioni di copie normalizzate
Servizi immobiliari	Property management	▶ 21.700 contratti di locazione ▶ 213.000 unità immobiliari
	Asset management	▶ 71.000 attraversamenti e parallelismi ▶ 1.500 immobili alienati
	Building	▶ 267 M € valore immobili alienati ▶ 25 palazzi uffici – 275.000 mq gestiti
Servizi IT	Sistemi gestiti	▶ SFINGE (AFC), RUN e TM (Personale), ARIBA (Acquisti on-line), GES (Immobiliare)

Distribuzione demografica dipendenti



Per titoli di studio

- ▶ Lauree: 15%
- ▶ Diplomi: 65%
- ▶ Altro: 20%



Commenti

- ▶ Prevalenza di personale nella fascia d'età 45-54
- ▶ Livello di scolarizzazione non elevato
- ▶ Alta concentrazione di quadri

Risultati del processo di efficientamento – Performance 2005

	Servizio	Indicatore	Efficientamento vs. 2004
Area Facility	▶ Corrispondenza	▶ Costo medio /plico normalizzato gestito	-6%
	▶ Centri Stampa	▶ Costo medio / copie normalizzate	-1%
	▶ Pernottamenti nei Ferrotel	▶ Costo medio / pernotta	-3%
Area Immobiliare	▶ Locazione alloggi	▶ Costo medio annuo gestione / contratto di locazione	-6%
	▶ Locazioni immobili commerciali / terreni	▶ Costo medio annuo gestione / contratto di locazione	-8%
Area Sistemi Informativi	▶ Gestione sistemi di contabilità	▶ Costo medio annuo per utenza SFINGE	-29%
Area Amministrazione	▶ Contabilità fornitori	▶ Costo medio gestione / fattura passiva	-8%
	▶ Liquidazione stipendi	▶ Costo medio / cedolino	-18%
Area Acquisti	▶ Gestione amministrativa pasti mense	▶ Costo medio di gestione / pasto	-5%

Fonte: Contabilità di Prodotto

Aree positive

Business	<ul style="list-style-type: none">▶ Rispetto del budget▶ Risultati dell'efficientamento su tutte le linee di servizio▶ Miglioramento relazione con i clienti▶ Crescita ed efficienza sugli acquisti di Gruppo▶ Efficacia vendita immobiliare▶ Costituzione unità recupero crediti operante anche per il Gruppo
Qualità ed Innovazione	<ul style="list-style-type: none">▶ Messa a regime del ciclo passivo▶ Predisposizione di un nuovo rapporto di servizio▶ Nuovo sistema di contabilità di prodotto▶ Riorganizzazione del building▶ Approccio innovativo alle gare in corso▶ Implementazione sistema di Audit▶ Nuovo Management System▶ Ferrotel on - line
Risorse Umane	<ul style="list-style-type: none">▶ Definita posizione dei distaccati▶ Processo di comunicazione▶ Processo di formazione

Aree di miglioramento

Business	<ul style="list-style-type: none">▶ Ingegnerizzazione del processo di relazione con il cliente (CRM)▶ Promozione e sviluppo nuovi servizi▶ Gap con benchmark esterno per alcune linee di servizio
Qualità ed Innovazione	<ul style="list-style-type: none">▶ Livello di servizio del Facility▶ Tempi di risposta al cliente▶ Iniziative per la verifica della qualità
Risorse Umane	<ul style="list-style-type: none">▶ Messa a punto del modello organizzativo

Obiettivi di Ferservizi nel nuovo scenario esterno ed interno

Obiettivi di Ferservizi

- ▶ Fornire **servizi all'interno del Gruppo**
- ▶ Sviluppo **attenzione al cliente**
- ▶ **Rapidità di risposta** verso le esigenze del cliente



Scenario esterno

- ▶ **Inflazione in crescita** ed effetto di riverbero sui costi

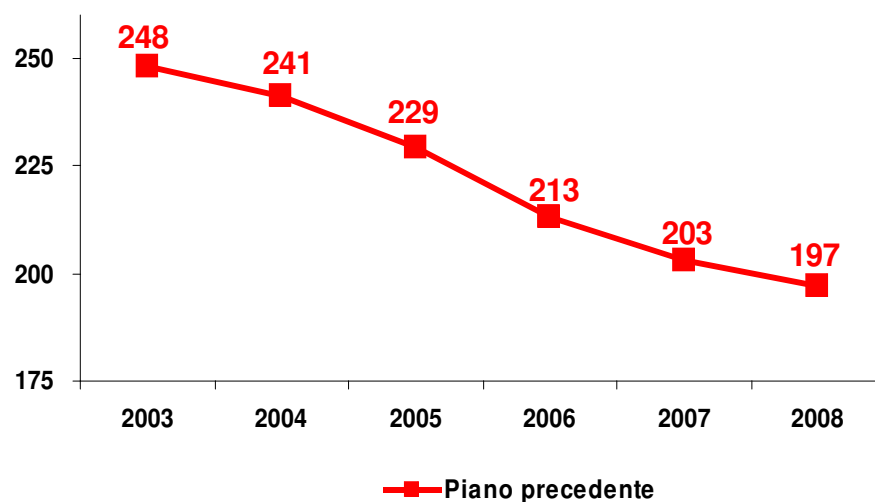
Scenario interno

- ▶ Prospettive di **riduzione di importanti attività con impatti sui ricavi**
 - Manutenzione immobili e attività di facility per effetto della progressiva alienazione
 - Esaurimento nel breve del portafoglio immobiliare in vendita
 - Dimensionamento dell'organico FS
- ▶ Prevedibile difficoltà di gestione per **basso turn-over**
- ▶ **Buon livello di efficientamento** già raggiunto su alcune attività
- ▶ Conseguenze del **nuovo assetto finanziario**

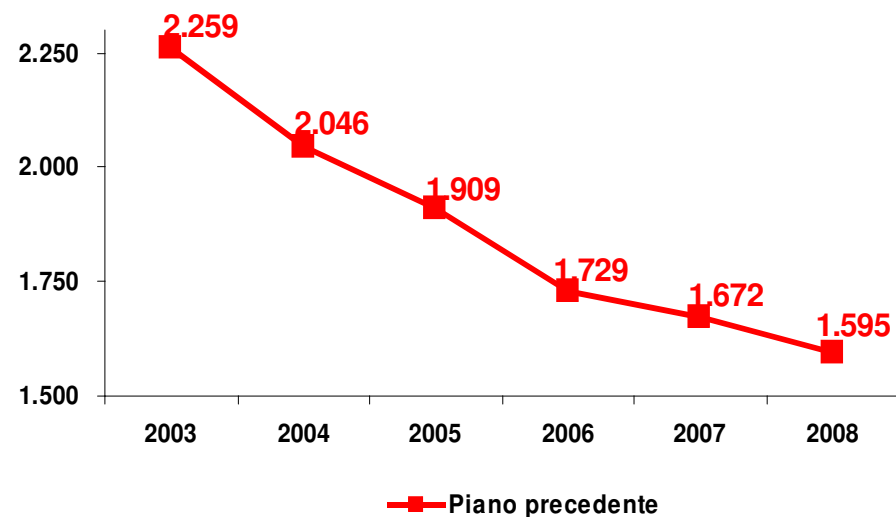


Piano d'Impresa precedente

Ricavi Piano precedente (M €)



Consistenze finali Piano precedente

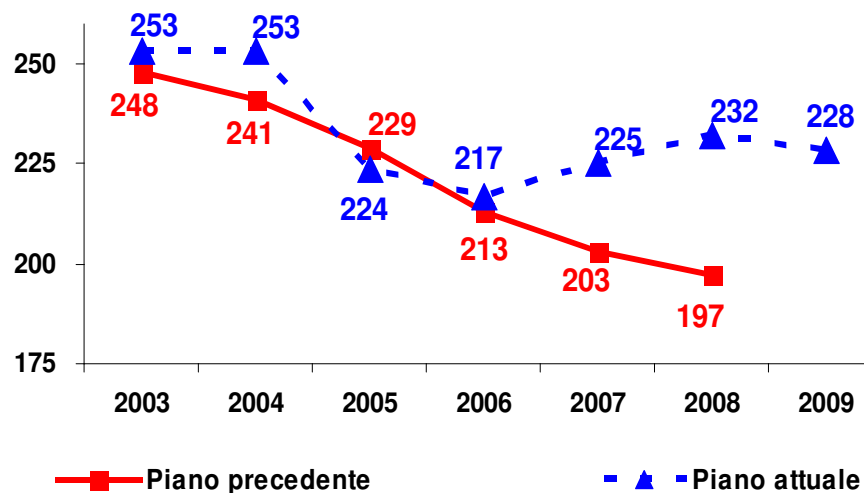


Piano d'Impresa 2006-2009 – Discontinuità strategica

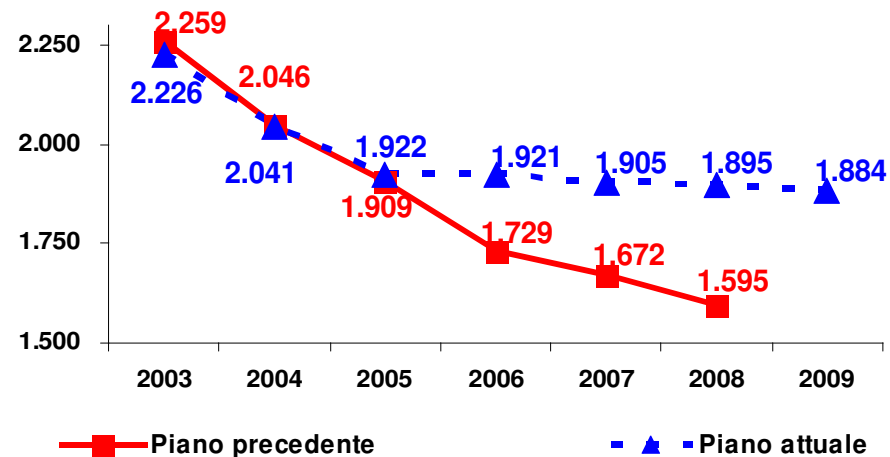


Piano d'Impresa 2006-2009 vs Piano precedente

Ricavi: Piano attuale vs Piano precedente
(M €)

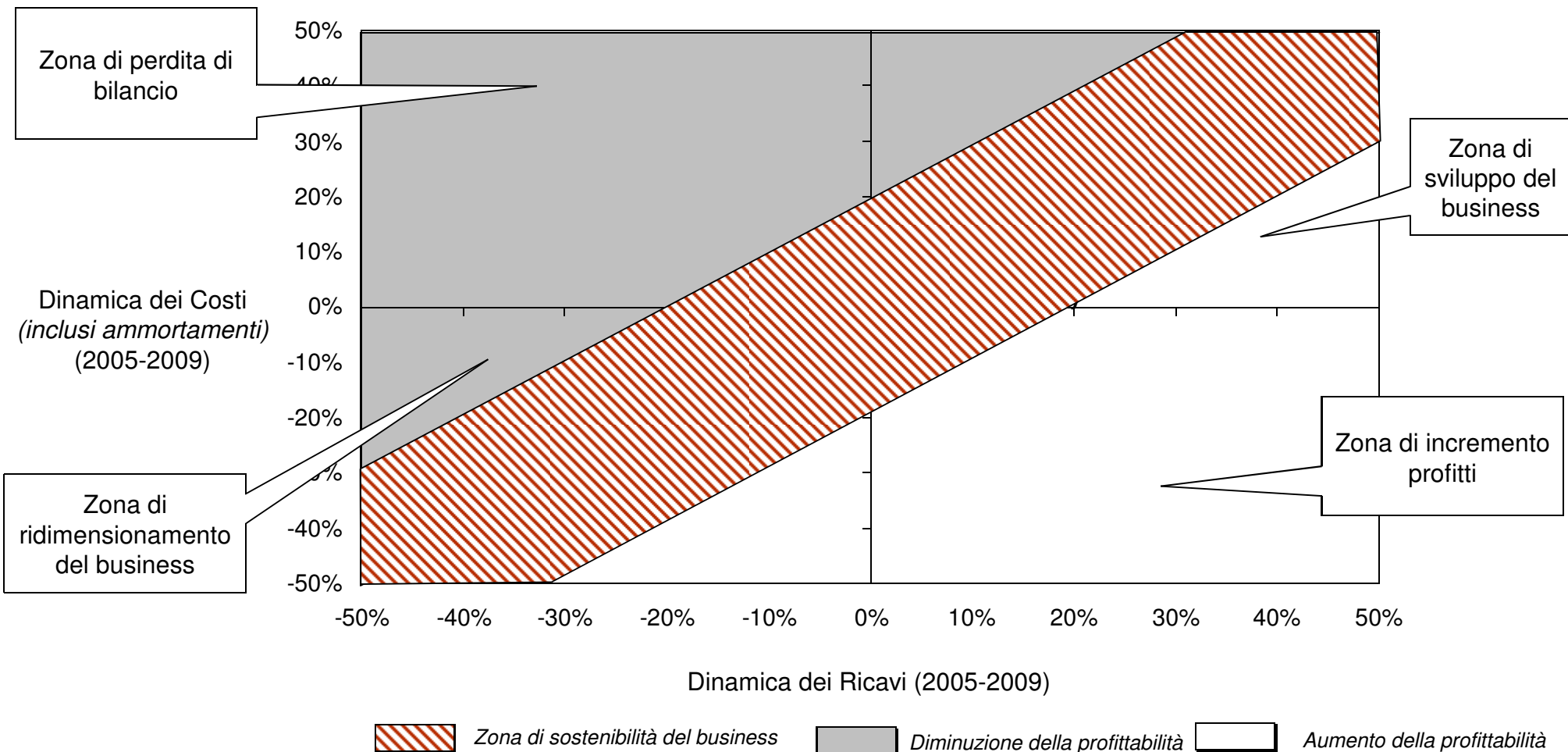


Consistenze finali: Piano attuale vs Piano precedente



Piano d'Impresa 2006-2009: sviluppo equilibrato delle linee di servizio a prezzi unitari decrescenti

Evoluzione Ricavi e Costi delle Linee di Servizio (2005-2009)



Piano d'Impresa 2006-2009: i principali progetti strategici avviati

- ▶ **Riqualificazione dei Ferrotel**
- ▶ **Potenziamento dei Centri Stampa**
- ▶ **Gestione della documentazione di Gruppo**
- ▶ **Estensione delle categorie merceologiche non core di acquisti di Gruppo**
- ▶ **Censimento Immobiliare RFI**
- ▶ **Supporto alla valorizzazione commerciale delle Piccole stazioni**

Piano d'Impresa 2006-2009: Revisione della relazione con il cliente e dei processi di servizio

Obiettivo

Stabilire le **linee guida** per la **definizione dei nuovi rapporti di servizio**, con focalizzazione sulla misurazione della qualità

Ipotesi di Linee di intervento

- ▶ **Trasparenza** (per ogni linea d'attività) dei servizi forniti
- ▶ Nuovi Contratti con introduzione di **nuovi meccanismi di pricing**
- ▶ Efficaci **modalità di rendicontazione** ai clienti
- ▶ Definizione di **indicatori di qualità** e di **soddisfazione** dei Clienti
- ▶ Semplificazione dei **Service Level Agreement (SLA)** ed introduzione **Operating Level Agreement (OLA)**
- ▶ Riqualficazione dei **processi di Service Management**
- ▶ **Customer Relationship Management**
- ▶ Identificazione di **ulteriori opportunità di razionalizzazione e innovazioni** dei processi (benchmarking)

Piano d'Impresa 2006-2009: le Risorse Umane

Obiettivo

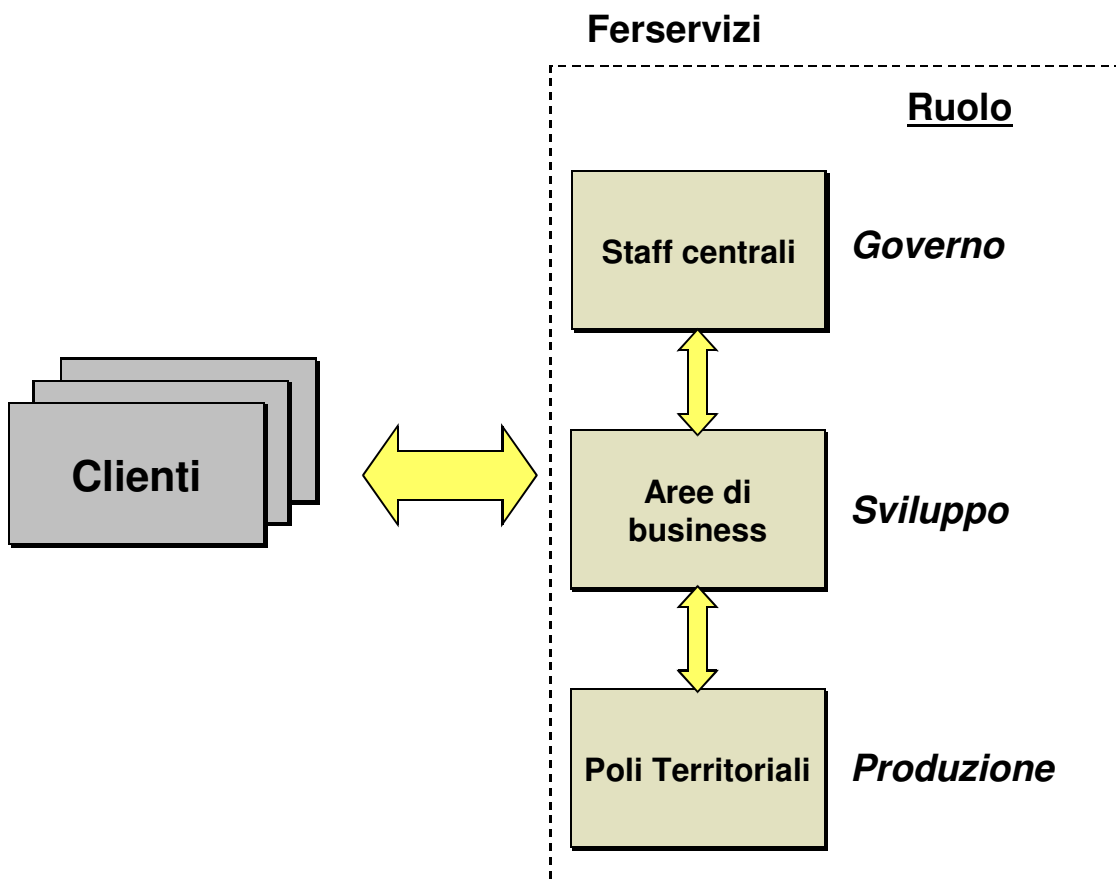
Attuare una **efficace politica di gestione** delle Risorse Umane a supporto del Piano d'Impresa, basata sulle leve della **motivazione** e delle **competenze**



Ipotesi di Linee di intervento

- ▶ Progressivo ampliamento mappatura competenze professionali
- ▶ Focalizzazione della formazione sulle nuove iniziative progettuali e sulle azioni di riqualificazione professionale
- ▶ Riallocazione professionale sulla base delle dinamiche interaree
- ▶ Monitoraggio del costo del lavoro
- ▶ Gestione mirata del turn-over
- ▶ Prosecuzione delle iniziative di comunicazione

Piano d'Impresa 2006-2009: l'organizzazione a supporto del piano



Punti chiave della strategia organizzativa

- ▶ **Conferma dell'assetto macro-organizzativo attuale**
 - Consolidamento del funzionamento della "matrice" (rapporto Area-Poli Territoriali)
 - Rapporti infra-Aree per il miglioramento del livello di servizio
 - Rafforzamento del ruolo del territorio attraverso ulteriori deleghe di competenze operative
- ▶ **Project Management dei progetti strategici**
 - Definizione "struttura" dei singoli progetti
- ▶ **Rapporti con i Clienti**
 - Nuove forme di contatto / relazione (Sportelli, Steering Committee di Funzione, CRM, etc.)

BACK UP PER ING. GUELF

- Benchmark
- Dettaglio consistenze di personale al 31/12/2005

Analisi delle performance 2004 - Benchmark

	<i>Media</i>	<i>Varianza</i>
Costo Pernottamento	36	19 - 56
Benchmark	49,2	35 - 64

Ferrotel (Euro)

Giornate uomo per addetto	2.250
Benchmark	4.150

Centri Formazione

Volumi per addetto	114.000
Benchmark	243.500

Corrispondenza

Volumi per addetto	5 Mil
Benchmark Privato	18.5 Mil
Benchmark Pubblico	3.2 Mil

Centri Stampa

Dipendenti gestiti per addetto	591
Benchmark	502

Amministrazione del Personale

Fatture attive per addetto	2.086
Benchmark Area Amministrativa di una Società	3.000
Benchmark Società Servizi Professionali	3.529

Amministrazione e Contabilità

Contratti gestiti per addetto	269
Benchmark Operatore immobiliare	70
Benchmark Centro servizi	55

Locazioni

Proposte di vendita per addetto	56
Benchmark	82

Alienazione

- Ricerca effettuata da KPMG
- Valori Normalizzati

Fonte: KPMG

Consistenze di personale al 31/12/2005

	Consistenze al 31/12/2005
Dirigenti	55
Quadri	567
Addetti	1.285
Totale a ruolo	1.907
Distaccati	14
Interinali e stagisti	35
Totale operante	1.956