



# **Progetti 2006**

## **Sviluppo Canali Vendita Diretta**

*23 Maggio 2006*

---

## LA VENDITA DIRETTA

BIGLIETTERIE

PERSONALE DI BIGLIETTERIA

RQS-TRAINER (Fase Sperimentale)

Processo di comunicazione interna

SELF SERVICE

## Canali Vendita Diretta

---

### SPORTELLI

- **120** Biglietterie EX-PAX,
- **335** Biglietterie EX-DTR
- Principale canale di **rapporto diretto** con il cliente.

### SELF SERVICE

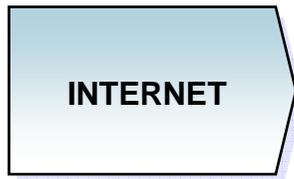
- **370 SS** EX-PAX,
- **1.350 SS** EX-DTR (ETF 500 e ETF 501)
- Servizio integrativo in stazione per un acquisto facile e veloce
- Servizio complementare per le vendite innovative

### PVT (tabaccai, giornali)

- **5.000**
- **Copertura capillare del territorio**, anche dove non è presente una biglietteria
- **Velocizzazione della vendita** titoli di viaggio abituali (Biglietti a fasce, abbonamenti, relazioni particolari es. Leonardo Exp.)

## Altri canali

---



### FORME RITIRO BIGLIETTO:

1. TICKETLESS
2. SELF SERVICE

### FORME DI PAGAMENTO DEL BIGLIETTO ACQUISTATO SU INTERNET:

1. SISAL / ATM:

**Obiettivo:** Ampliare e migliorare il livello di servizio offerto del programma di fidelizzazione rendendo maggiormente accessibile il servizio Postoclick.

- *Step 1:* Il cliente, socio del programma di fidelizzazione , accede a Postoclick sul sito Trenitalia.com, o attraverso call center, prenota un posto e riceve un codice PNR di prenotazione.
- *Step 2:* Entro le 24 ore del giorno successivo alla prenotazione il cliente si reca ad uno sportello ATM o a un punto vendita SISAL per confermare la prenotazione
- *Step 3:* Dopo aver effettuato la transazione allo sportello ATM o a un punto vendita SISAL, il cliente riceve conferma dell'assegnazione del posto
- *Step 4:* Il cliente sale direttamente sul treno con tutti i privilegi del servizio ticketless
- Qualora il cliente non confermi entro le 24 ore il posto viene liberato.

## La promessa al cliente - Biglietterie

---



# La promessa al cliente - Self Service

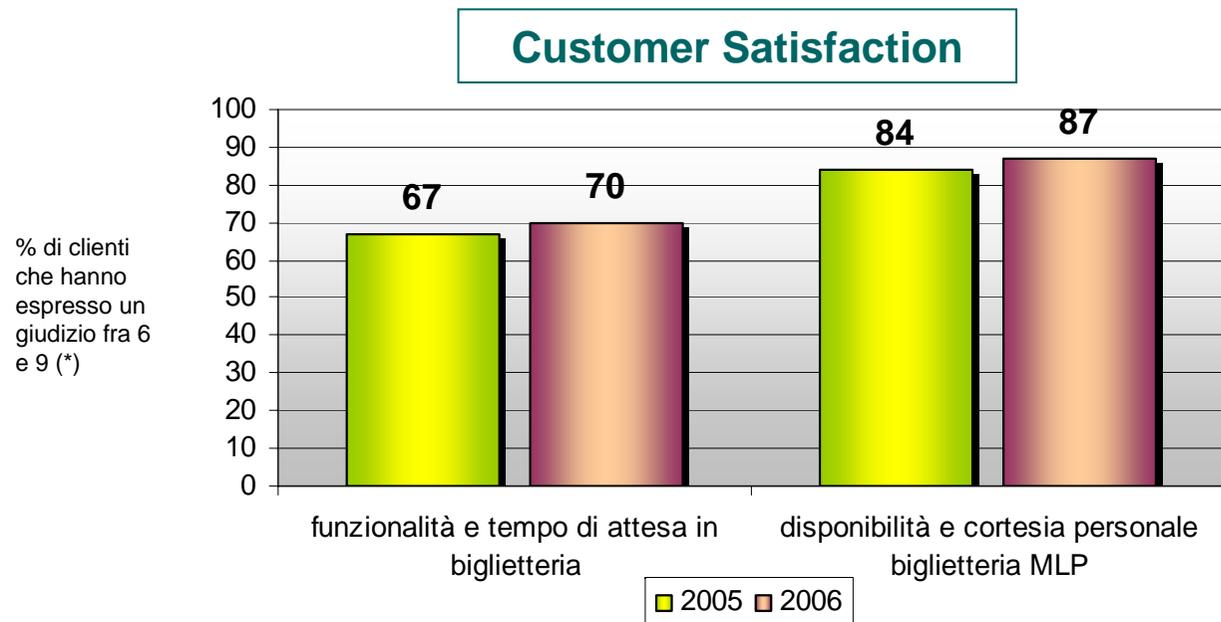
---



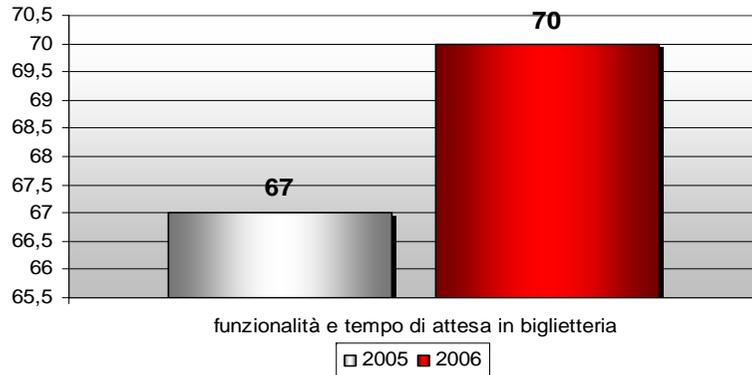
# STRATEGIA

Migliorare la qualità del servizio:

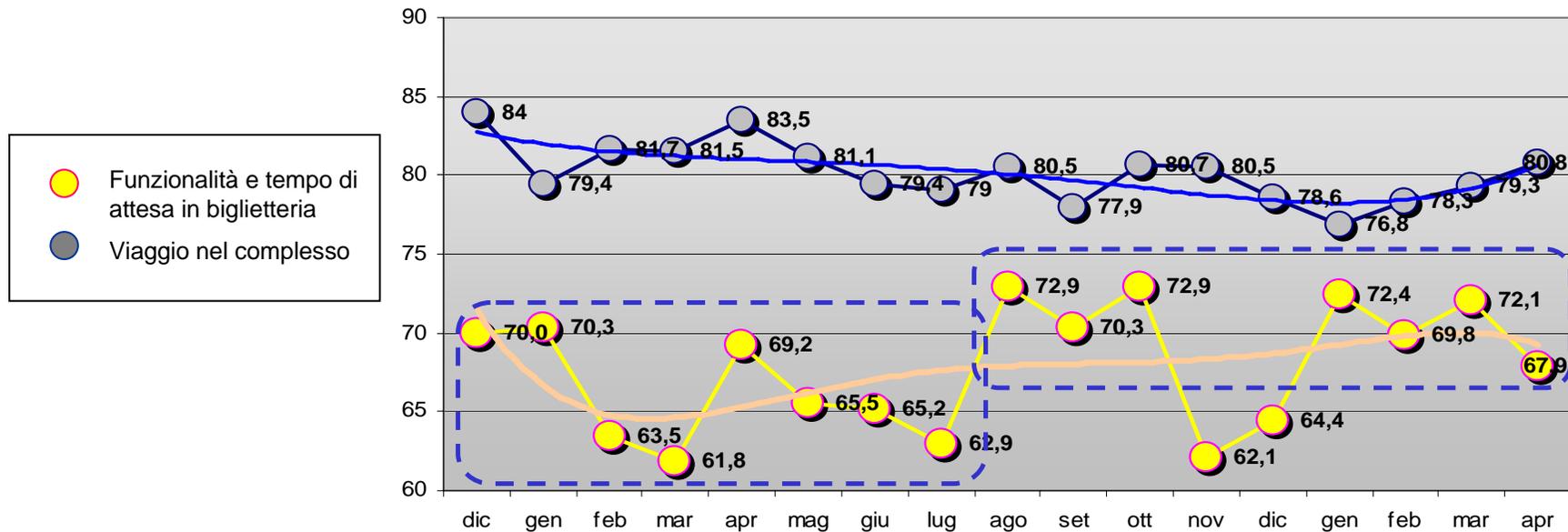
- ✓ Ottimizzando le prestazioni dei sistemi di vendita;
- ✓ Agevolando i clienti nei canali più veloci (Self Service, PVT) per le operazioni di vendita elementari;



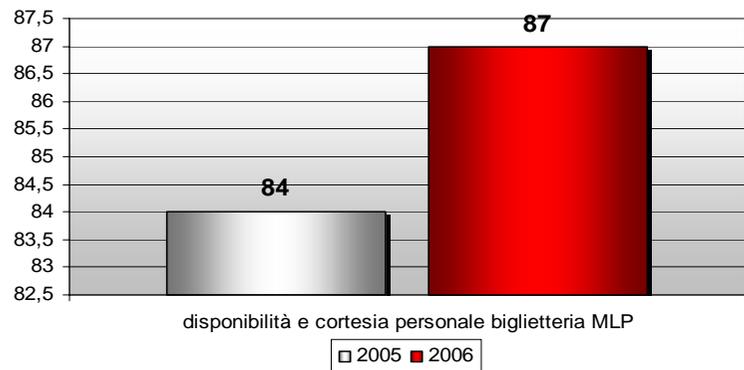
# Customer Satisfaction: Funzionalità e tempo di attesa in biglietteria



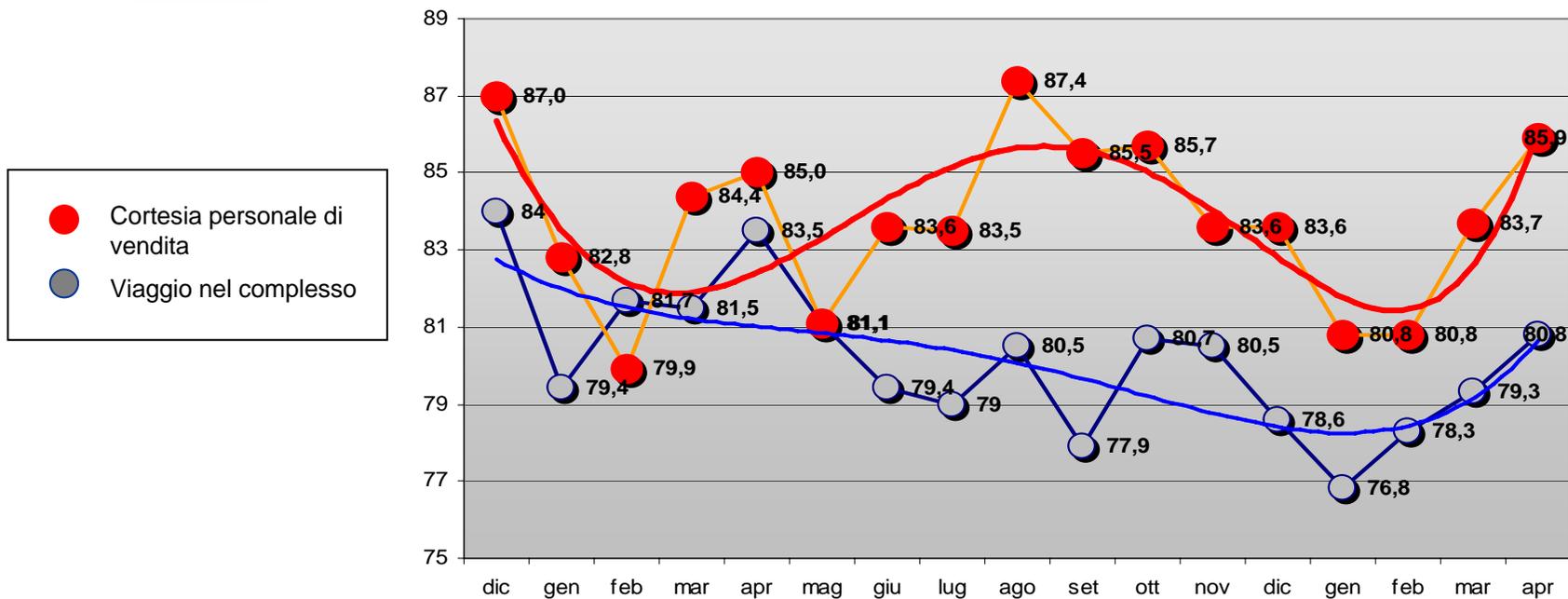
Customer Satisfaction: media 2005 e obiettivo 2006



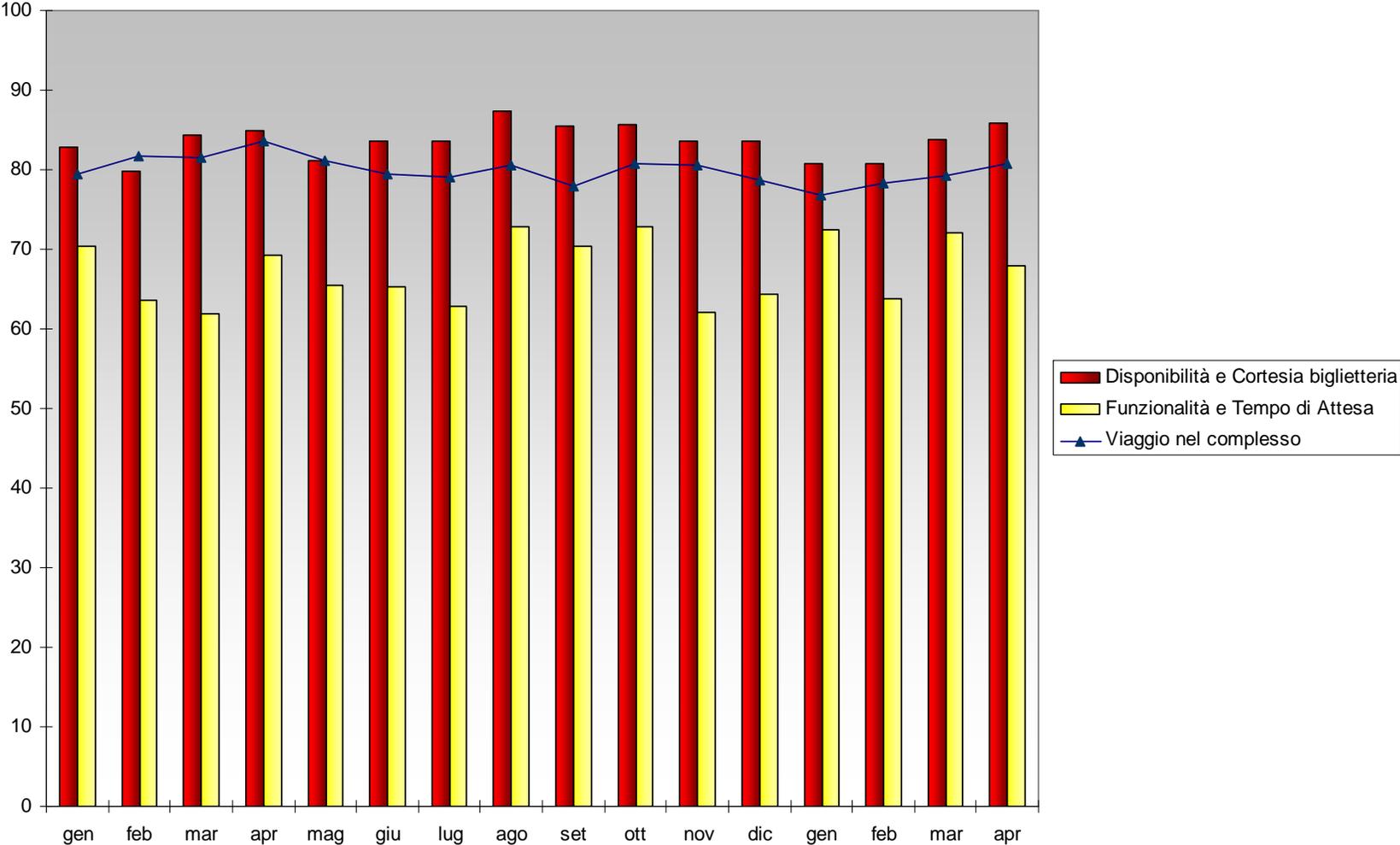
# Customer Satisfaction: cortesia del personale di vendita



Customer Satisfaction: media 2005 e obiettivo 2006



# Riepilogo Customer Satisfaction Biglietterie Gen 2005 – Apr 2006



---

LA VENDITA DIRETTA

**BIGLIETTERIE**

PERSONALE DI BIGLIETTERIA

RQS-TRAINER (Fase Sperimentale)

Processo di comunicazione interna

SELF SERVICE

## Criticita' Customer Satisfaction - Biglietterie

---

Si passa troppo tempo  
in coda

Difficoltà tecnica per  
l'acquisto delle promo

AZIONI

- **Rinnovare tutto il parco HW di vendita**
- **Rinnovare il sistema di logistica tagliandi**

**Velocizzare i processi di vendita** (funzione SW sul sistema di vendita che informa in automatico sulla effettiva disponibilità di posti in promozione sui treni);

**Sviluppo di un ambiente standard di biglietteria**

---

LA VENDITA DIRETTA

BIGLIETTERIE

**PERSONALE DI BIGLIETTERIA**

RQS-TRAINER (Fase Sperimentale)

Processo di comunicazione interna

SELF SERVICE

## Criticita' Customer Satisfaction - Personale di Biglietteria

---

La qualità del servizio erogato non è omogenea

Non c'è una attuazione sistematica degli standard di comportamento (divisa in ordine, atteggiamento verso il cliente..)

Non c'è una conoscenza approfondita di tutti i prodotti



Formazione tecnica e relazionale:

- **TRAINER DI BIGLIETTERIA**

Miglioramento dei processi

- **RQS**

Revisione del processo di **COMUNICAZIONE INTERNA**

---

LA VENDITA DIRETTA

BIGLIETTERIE

**PERSONALE DI BIGLIETTERIA**

**RQS-TRAINER (Fase Sperimentale)**

Processo di comunicazione interna

SELF SERVICE

# Gli effetti positivi sull'operatore di sportello e sul cliente

---

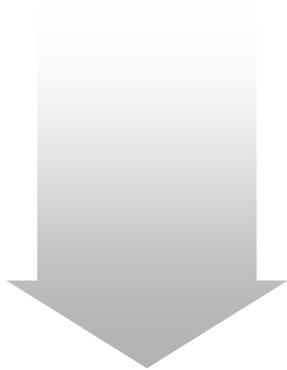


# RQS (Referente Qualità del Servizio) e TRAINER DI BIGLIETTERIA supporto agli operatori di sportello

---

**RQS**

**Trainer di Biglietteria**



**Biglietteria**

**Self service**

**Vendita**

**Operatori di Sportello**

**Quadri**

**Responsabile Impianto**

**Contabilità**

**Supporto**

### *Per il miglioramento dei processi di formazione e dei processi di Biglietteria occorre:*

- Individuare le eventuali **carenze tecniche e relazionali** degli Operatori di sportello nel rapporto con il cliente
- Condividere le **azioni** migliorative con i Responsabili ed i Quadri dell'impianto di riferimento
- Rendere **omogenea l'attuazione dei processi** attraverso:
  - l'aggiornamento periodico del Manuale di Biglietteria;
  - l'attività di supporto ai **Responsabili** ed ai **Quadri** per l'implementazione di quanto prescritto dal **Manuale di Biglietteria**;
  - il monitoraggio degli **indicatori previsti dalla BSC** negli impianti e in base ai risultati determinare ed applicare le **azioni migliorative** per il raggiungimento degli **obiettivi prefissati**.

---

LA VENDITA DIRETTA

BIGLIETTERIE

**PERSONALE DI BIGLIETTERIA**

RQS-TRAINER (Fase Sperimentale)

**Processo di comunicazione interna**

SELF SERVICE

## Processo di comunicazione interna

---

- **Obiettivo:** fornire gli operatori di **un unico strumento che aggiorni su tutte le novità commerciali e normative**, in modo da offrire un servizio soddisfacente al cliente
- **Sito di Trenitalia Informa (TI):** il processo di comunicazione interna si avvarrà di una unica fonte di raccolta e trasmissione delle informazione di interesse delle biglietterie attraverso una e-mail inviata alle singole biglietterie sull'avvenuta pubblicazione on line di contenuti di loro interesse.
- **Modalità di accesso al sito per tutte le biglietterie:**
  - ✓ Impianti ex-Pax con accesso sia dal computer in back office che dalle singole postazioni Sipax
  - ✓ Impianti ex - Pax con accesso dal computer in back office.
  - ✓ Impianti ex - DTR: il sito è accessibile da tutte le postazioni BAR

## Processo di comunicazione interna

---

### ▪Flusso di informazioni:

#### ✓ Impianti dotati solo di Sipax:

la mail di avvenuta pubblicazione verrà ricevuta dal **Responsabile di Biglietteria** che giornalmente effettuerà un'analisi dettagliata delle comunicazioni (circolari, O.d.S.,etc), definendo le modalità di diffusione (comunicazione verbale, affissione di avvisi, consegna individuale), e la classificazione. In ogni caso gli operatori per ulteriori chiarimenti sulle varie comunicazioni potranno consultare il sito TI dalla postazione Sipax.

#### ✓ Impianti EX- DTR:

**tutti gli operatori** riceveranno la mail di avvenuta pubblicazione **sulla propria postazione BAR** e dalla stessa potranno accedere al sito TI per una consultazione approfondita delle novità.

---

LA VENDITA DIRETTA

BIGLIETTERIE

PERSONALE DI BIGLIETTERIA

RQS-TRAINER (Fase Sperimentale)

Processo di comunicazione interna

**SELF SERVICE**

# CRITICITÀ SS: ESEMPI OSSERVAZIONI CLIENTELA

È possibile acquistare biglietti per tutte le stazioni?

Non mi fido!

Come funzionano?

Danno il resto?

Se non funziona cosa devo fare?

Dove inserisco le banconote?

Dove sono le SS?

Come pago?



## Criticita' Customer Satisfaction Self Service

Nessuno aiuta il cliente di fronte alla self service

Sono fuori uso, manca il resto e la clientela non è avvisata

Le Ss non fanno tutto quello di cui il cliente ha bisogno

Le SS non sono posizionate in punti visibili alle persone in coda, spesso sono lontane dagli sportelli



AZIONI

1. **Manutenzione HW**
2. **Sistema centrale di controllo e monitoraggio degli apparati HW**
3. **Raccolta incassi e fornitura kit rendiresto**
4. **Logistica biglietti**

Facilitare la Clientela nell'uso delle SS:

- Piano di comunicazione alla clientela; sistemi di visualizzazione delle macchinette, ecc.
- Aumentarne il numero e la dislocazione

# FOCUS CARICO/SCARICO SELF SERVICE: ATTIVITÀ

---

## Situazione attuale

L'operatore di biglietteria EFFETTUA tutte le operazioni relative al cash, presso la macchina self service.

1. Porta con sé i Kit di monete per il caricamento degli hopper dei rendiresto, tanti kit per quante macchine deve svuotare contemporaneamente presso ciascun impianto per garantire il funzionamento di tutte le self service
2. **svuota** il cash contenuto in tutti gli hopper della macchina (sia le casse che i rendiresto)
3. **carica** di cash completamente tutti gli hopper dei rendiresto
4. rimette in servizio la macchina (sul software)
5. chiude la macchina
6. **trasporta** il cash scaricato in biglietteria
7. **predispone** il plico per il versamento
8. **consegna** il versamento all'Istituto di vigilanza incaricato del prelievo

## Contratto Full Service

L'Istituto di vigilanza EFFETTUA tutte le operazioni relative al cash, presso la macchina self service.

1. Porta con sé i Kit di monete per il caricamento degli hopper dei rendiresto, tanti kit per quante macchine deve svuotare contemporaneamente presso ciascun impianto per garantire il funzionamento di tutte le self service
2. **ricarica** il numerario (sul software) (1.200 pezzi da 0.50€, 1400 pezzi da 0.05€ e 500 banconote da 5€)
3. **svuota** il cash contenuto in tutti gli hopper della macchina (sia le casse che i rendiresto)
4. **carica** di cash completamente tutti gli hopper dei rendiresto
5. rimette in servizio la macchina (sul software)
6. chiude la macchina
7. **trasporta** il cash scaricato sul furgone portavalori

# FOCUS CARICO/SCARICO SELF SERVICE: VANTAGGI PER IL PERSONALE

---

## Situazione attuale

Le attività di carico/scarico sono svolte da personale di Biglietteria non dedicato nei 120 impianti EX-PAX ad eccezione di Roma Termini e Milano C.le dove l'attività è svolta a tempo pieno rispettivamente da un Quadro e tre Operatori per Roma Termini e un Quadro e quattro Operatori per Milano Centrale.

## Contratto Full Service:

- *Il fornitore è al servizio delle Self Service e rappresenta uno strumento operativo della biglietteria per garantire il corretto funzionamento delle macchine (sia manutentivo che di fornitura di tagliandi e monete)*
- *Logistica biglietti: gestione del processo di immagazzinamento/distribuzione dei biglietti*
- *Il personale di biglietteria potrà quindi dedicare più tempo al servizio alla Clientela;*