



**FERSERVIZI**

**GRUPPO FERROVIE DELLO STATO**

**Roma, 27 aprile 2010**

**Ferservizi S.p.A.  
Consuntivo 2009 e Azioni 2010**

# Linee guida per le azioni del 2010

## CONTESTO

- Persiste una situazione di crisi economica generalizzata.
- Il Core Business del Gruppo si sta preparando a reagire alla concorrenza dei privati.
- Sono previsti ulteriori processi di socializzazione con le Regioni (Veneto) con possibile riduzione della domanda di ns servizi.
- Scade una parte consistente dei contratti di servizio della nostra Società il cui rinnovo comporterà una contrazione dei ricavi.
- Ferservizi non ha ancora raggiunto l'allineamento a prezzi e tariffe di mercato.
- Per i prossimi anni il mercato immobiliare risentirà di una discesa dei prezzi dovuta ad un eccesso di offerta concorrente e ad una scarsa disponibilità finanziaria che renderà difficile collocare sul mercato beni FS di elevato valore.
- Completamento dell'attività di razionalizzazione degli spazi uffici.

Per cui sarà necessario realizzare

## AZIONI

- Una forte riduzione della attuale parcellizzazione delle attività non supportate da sufficienti volumi al fine di ottenere un incremento di produttività capace di ridurre i costi unitari di prodotto/servizio ed avvicinare i prezzi di Ferservizi a quelli di mercato.
- Una ulteriore informatizzazione e razionalizzazione dei processi per migliorare l'efficienza e la qualità offerta.
- Una variabilizzazione costi per supportare la produzione con maggiore flessibilità.
- Un bilanciamento della riduzione dei servizi "tradizionali" con nuove tipologie di servizio utili al Gruppo. Il mantenimento della certificazione di qualità nei processi nei quali è stata raggiunta ed il conseguimento negli altri processi produttivi.

# Volumi di attività 2009

TLN  
 c. D. 2009  
 TLN e  
 Y. d. 2009  
 DATA FS  
 14.740.000  
 27.000.000

Area di Business

Volumi di Produzione

2009

2008

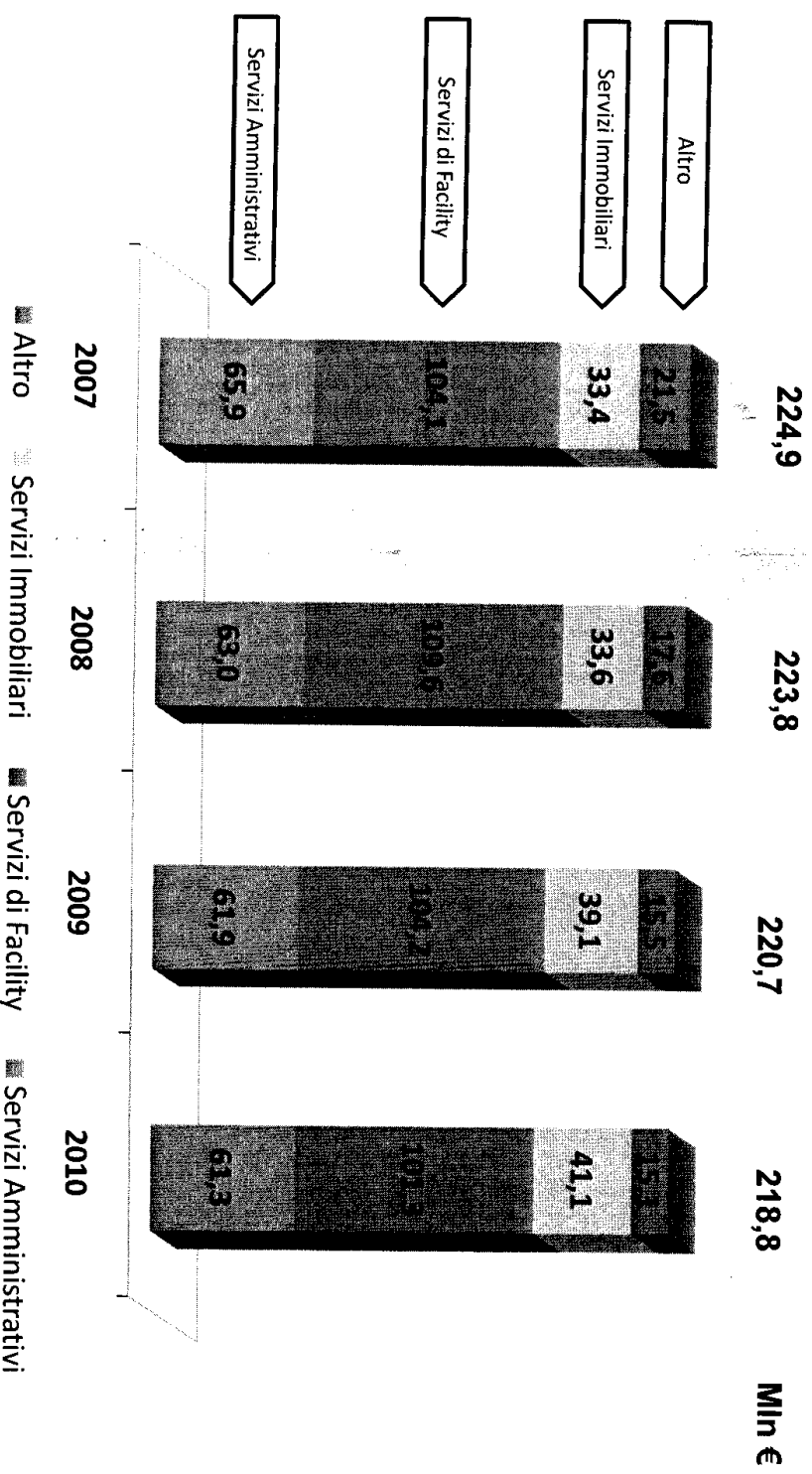
2007

	2009	2008	2007
<b>Servizi Amministrativi</b>	Fatture passive 480.700 Fatture attive 93.800 Personale amministrato (Gruppo FS) 82.100 -PAGATI-	505.000 91.500 86.000	500.000 86.000 91.000
<b>Servizi di Facility</b>	Pernottamenti 840.000 Ferretel gestiti 40 Copie Centri Stampa 381.000.000	947.000 63 359.000.000	940.000 65 225.000.000
<b>Servizi Immobiliari</b>	Valore immobili venduti 83.700.000 Contratti di locazione gestiti 17.000	87.500.000 18.270	90.000.000 20.000
<b>Acquisti di Gruppo</b>	Volume transato Acquisti 178.000.000 Pasti amministrati 10.400.000	182.000.000 11.100.000	200.000.000 10.900.000

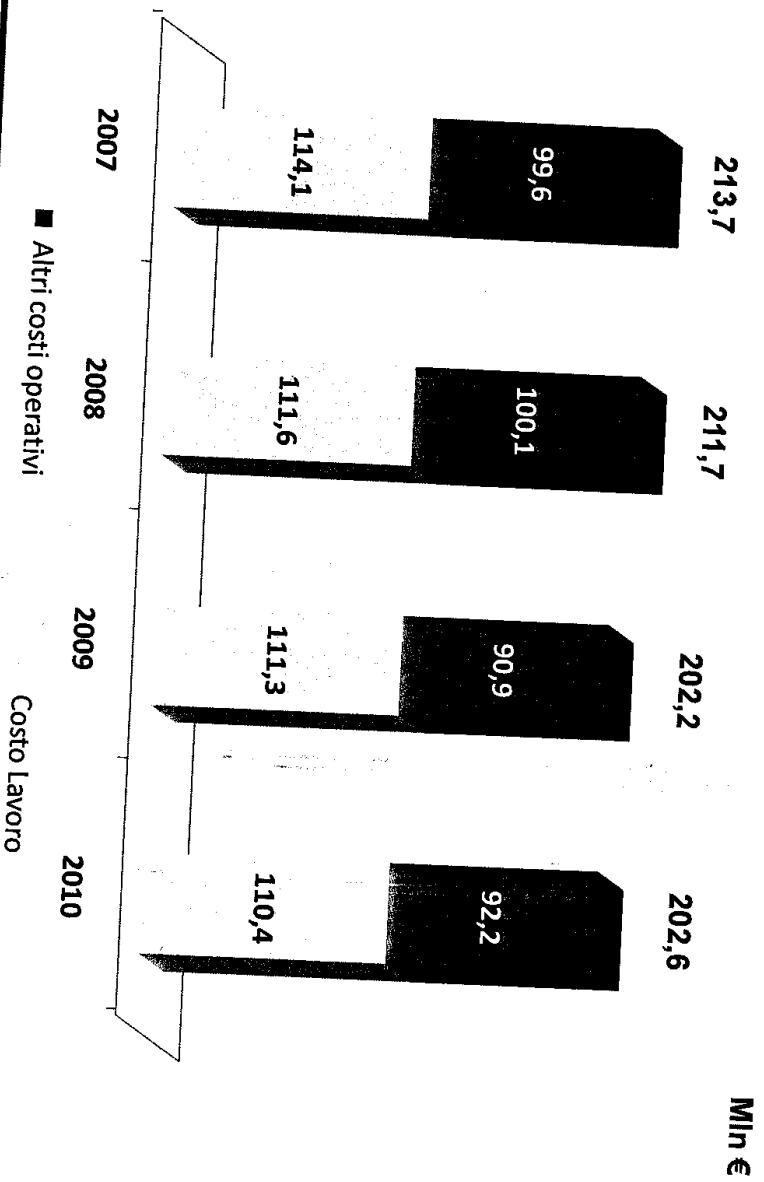
# Conto Economico

Cons. 2007	Cons. 2008	Importi in mln di euro		Consuntivo 2009	Budget 2010	Delta 2010 Vs. 2009
		Cons. 2007	Cons. 2008			
224,9	223,8	Ricavi operativi	220,7	218,8	-1,9	
(213,7)	(211,7)	Costi operativi	202,2	202,6	0,4	
11,2	12,1	EBITDA (MOL)	18,5	16,2	-2,3	
(3,9)	(3,3)	Ammortamenti netti	3,9	4,0	0,1	
(2,5)	(1,7)	Saldo altre partite	0,9	0,7	-0,2	
4,8	7,1	RISULTATO OPERATIVO	13,8	11,5	-2,3	
0,5	2,2	RISULTATO NETTO	0,4	3,9	3,5	

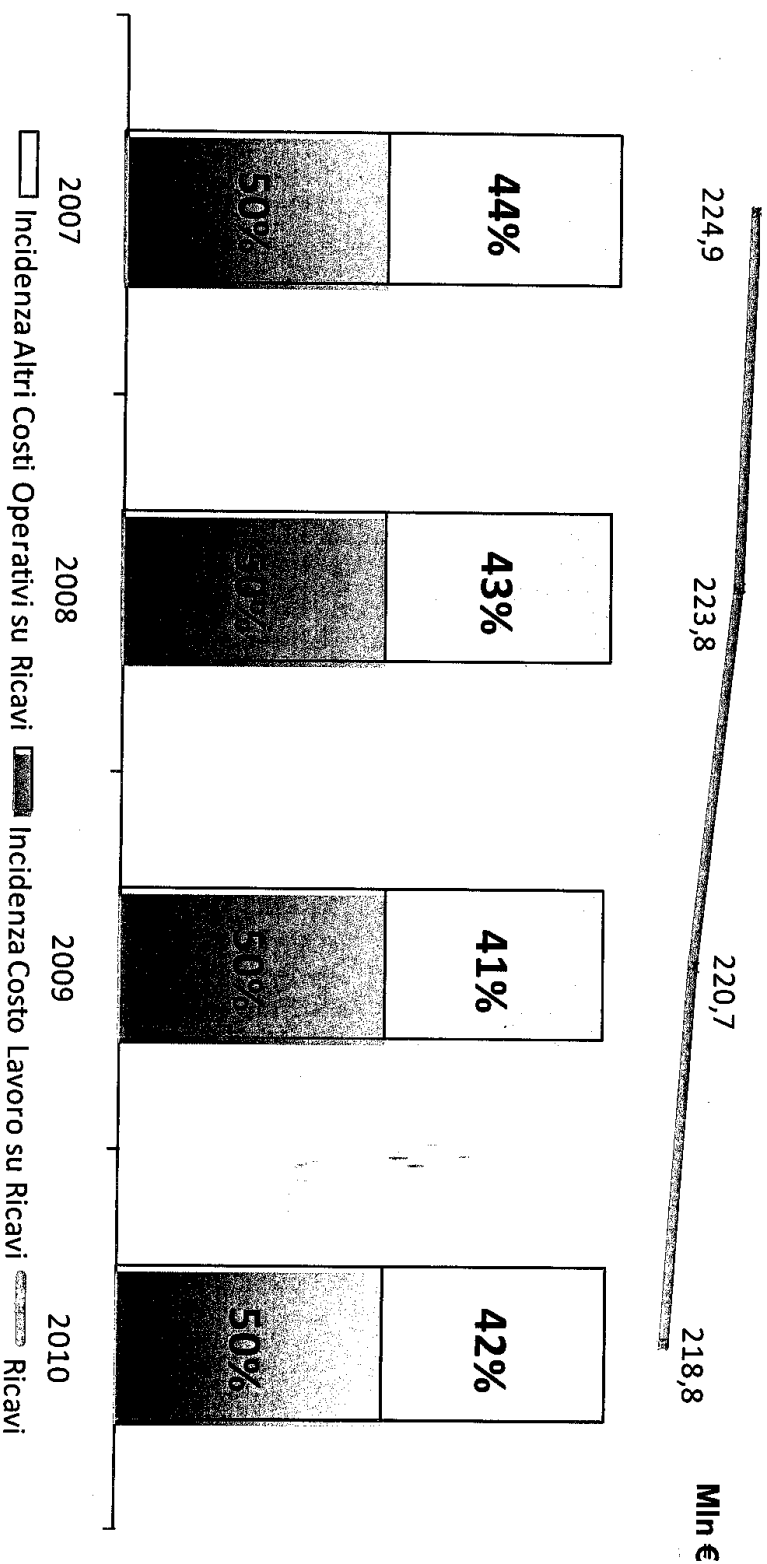
# Ricavi Operativi – Trend per Processo



# Costi Operativi - Trend

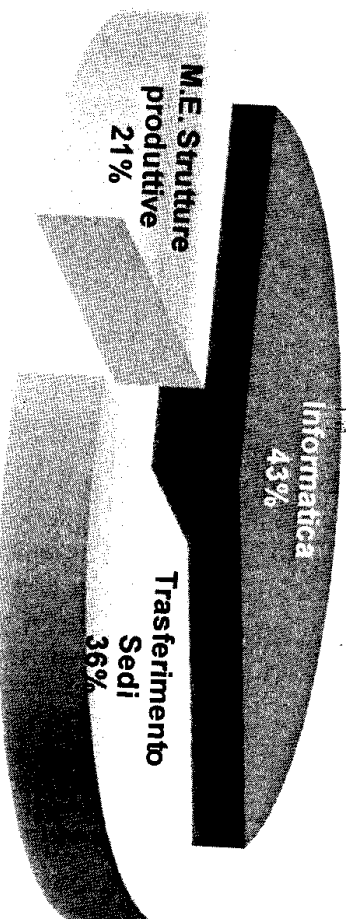


# Incidenza Costi sui Ricavi - Trend



# Investimenti

## Contabilizzazioni per M€ 7,2



Nel 2010 previsti investimenti per 7,2 mln € (di cui 2,7 per investimenti in avvio nell'anno).

- Nell'ambito dell'Information Technology le iniziative riguardano sia il mantenimento in efficienza delle infrastrutture sia l'evoluzione dei sistemi informatici collegati al business.
- Nel corso dell'anno saranno avviati i lavori per il trasferimento delle sedi di Verona, Reggio Calabria, Napoli, Bari e Palermo.
- Proseguono, inoltre le attività di mantenimento in efficienza dei Ferrotel ed è previsto l'avvio dell'ampliamento del centro documentale di Foligno.



# Azioni 2010

## Ferrotel

- Si prevede una ulteriore riduzione dei permottamenti complessivi:
- Avviata analisi per ulteriore razionalizzazione dei ferrotel
- Prosecuzione del programma di Restyling dei ferrotel
- Applicazione, ai ferrotel di fascia 3 stelle, di prezzi differenziati per singolo ferrotel allineati al mercato con uno sconto del 15%
- Avvio della certificazione di qualità

## Servizi al Business ed alle Persone

- Centri stampa: allineamento dei prezzi al mercato. Volumi sostanzialmente in linea vs 2009
- Archivi: previste le gare per lavori di ampliamento del Centro Documentale di Foligno per raddoppiarne la capacità
- Chiusura Centro di Formazione di Foligno *(Costo 400.000 €)*

## Servizi agli Uffici

- Rimodulazione dei servizi per rispondere alle esigenze dei clienti anche sulla base dei risultati della Customer Satisfaction su pulizia, manutenzione, controllo accessi e traslochi
- Entrata in esercizio sistema informatico per la gestione degli spazi uffici di Gruppo

# Azioni 2010

## Servizi Amministrativi

- Revisione dell'assetto produttivo: concentrazione e specializzazione
- Mantenimento della certificazione di qualità
- Ulteriore informatizzazione dei processi amministrativi:
  - conservazione sostitutiva della documentazione contabile
  - completamento della gestione del rapporto telematico con fornitori e clienti
  - irregolarità di viaggio

## Nuovo modello Contabilità Fornitori

*Modello: nuova struttura  
eccellente  
GOMMA X 200.000.000.000*

- Orientamento al cliente (attenzione alle esigenze delle Società)
- Responsabilizzazione Poli Specialistici per perimetri ben definiti
- Affidamento sul Know-How risorse ed esperienze dei Poli Territoriali
- Miglioramento della produttività
- Introduzione ed implementazione di strumenti/funzionalità informatiche

### UPLoad (caricamento immagine pdf)

Estensione a tutte le Società del Gruppo e sensibilizzazione dei fornitori all'utilizzo.

### Riconoscimento ottico della fattura

Eventuale possibilità di generare all'atto della scansione dei "Codici a barre (bar code) parlanti" con gli estremi del fornitore/fattura.

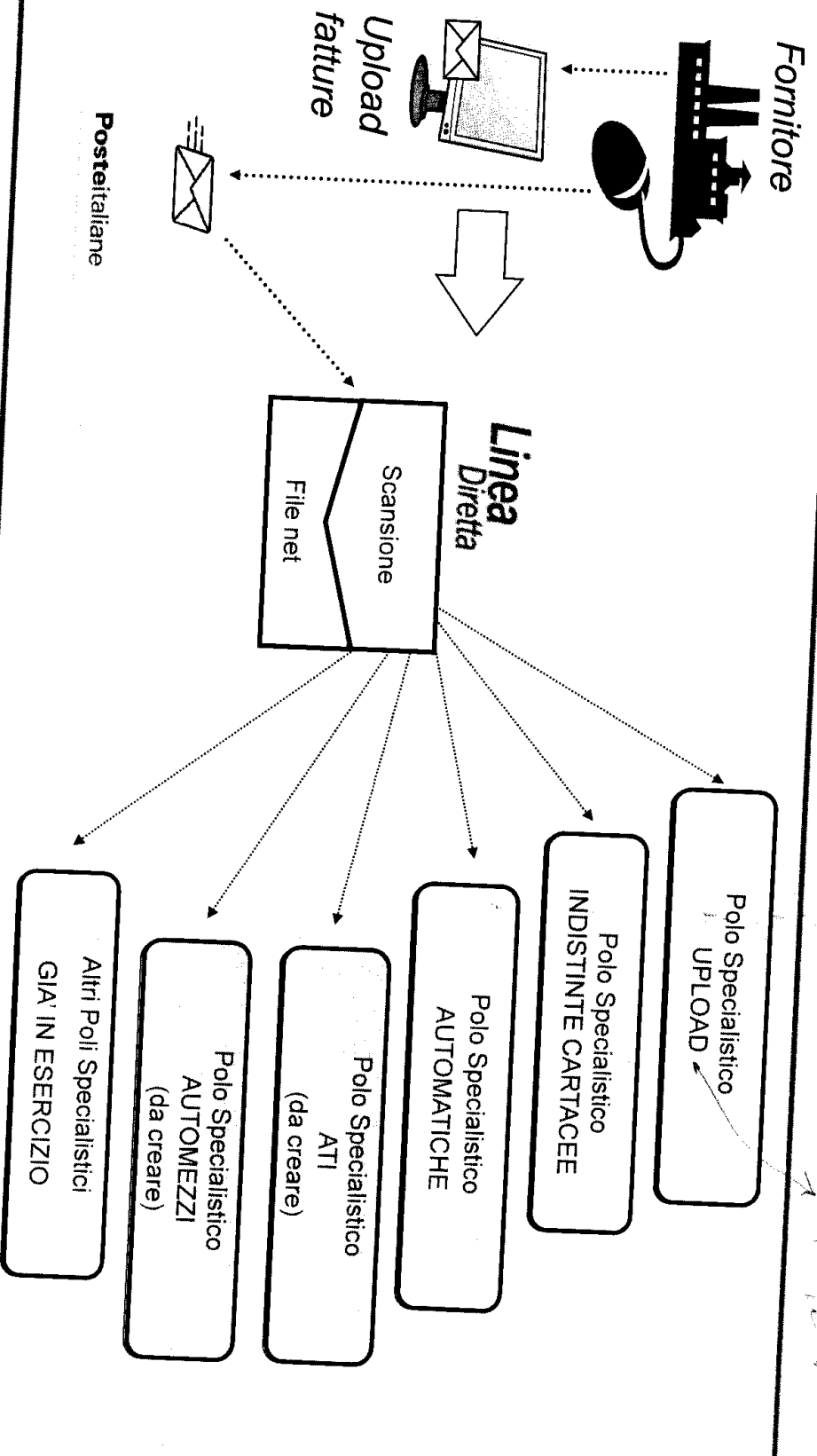
### Creazione di Poli Specialistici

Definizione di nuove specializzazioni per Società Cliente e per natura di fatturazione/tipologie di fornitori.

### Reportistica / strumenti di monitoraggio

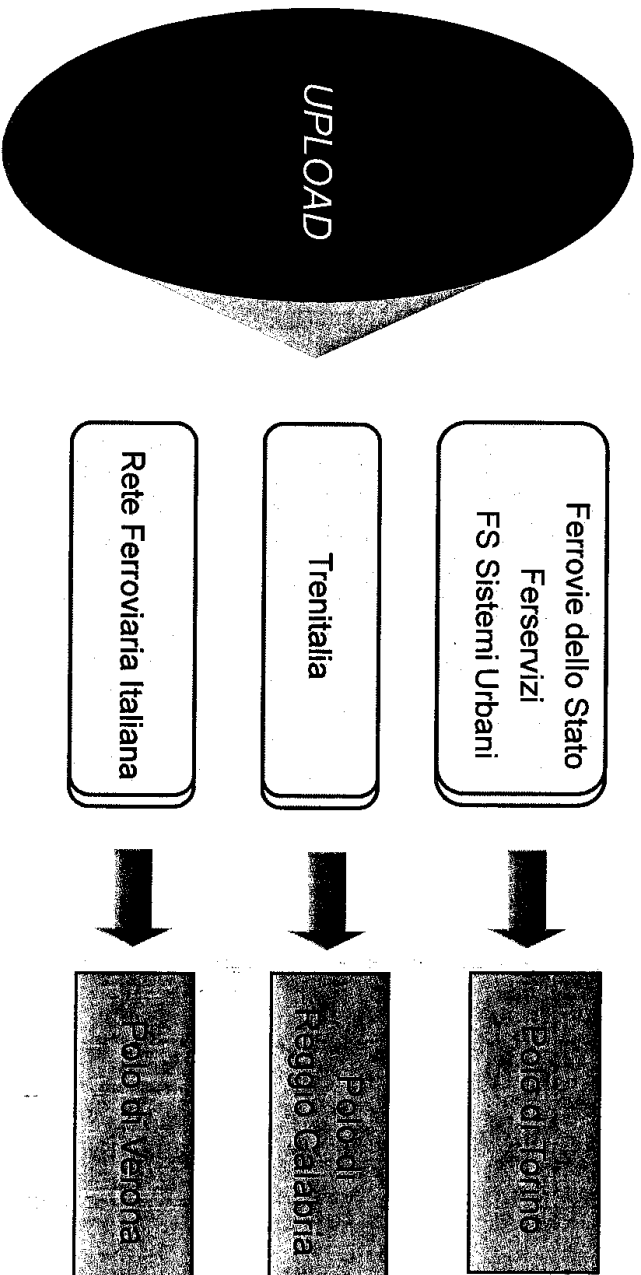
- Tempi di attraversamento della registrazione;
- Tempi impiegati per la risoluzione di anomalie;
- Strumento di monitoraggio territoriale fatture registrate/ parcheggiate.

# Nuovo modello operativo Contabilità Fornitori

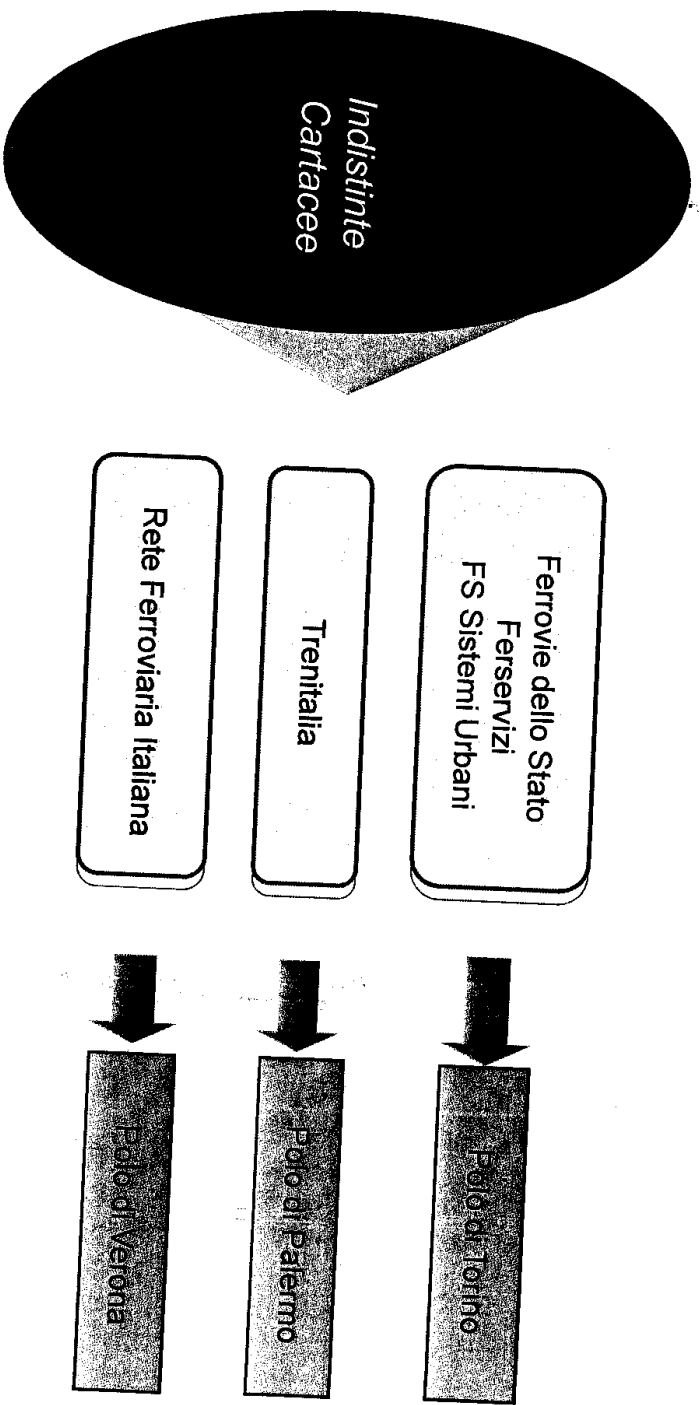


Posteitaliane

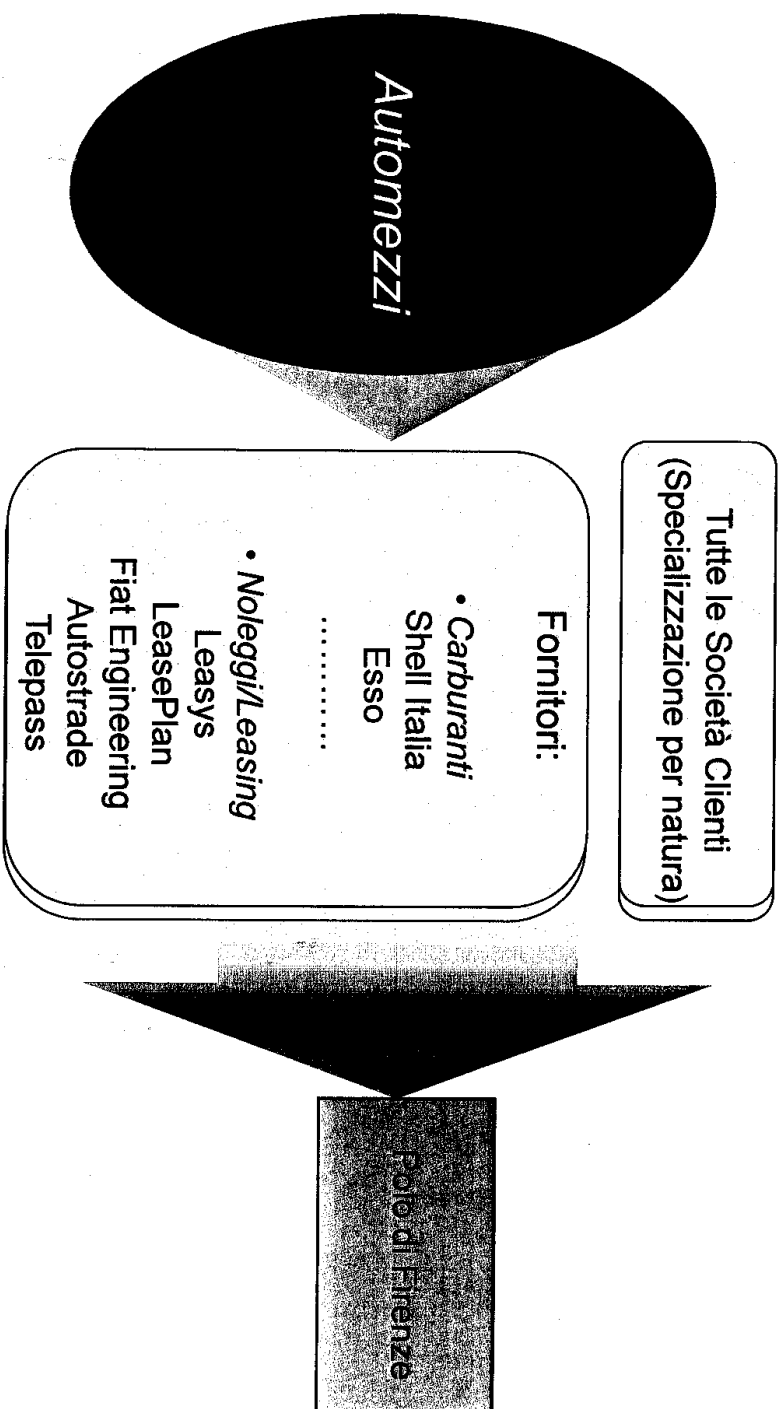
## Nuovi Poli Specialistici: UPLoad



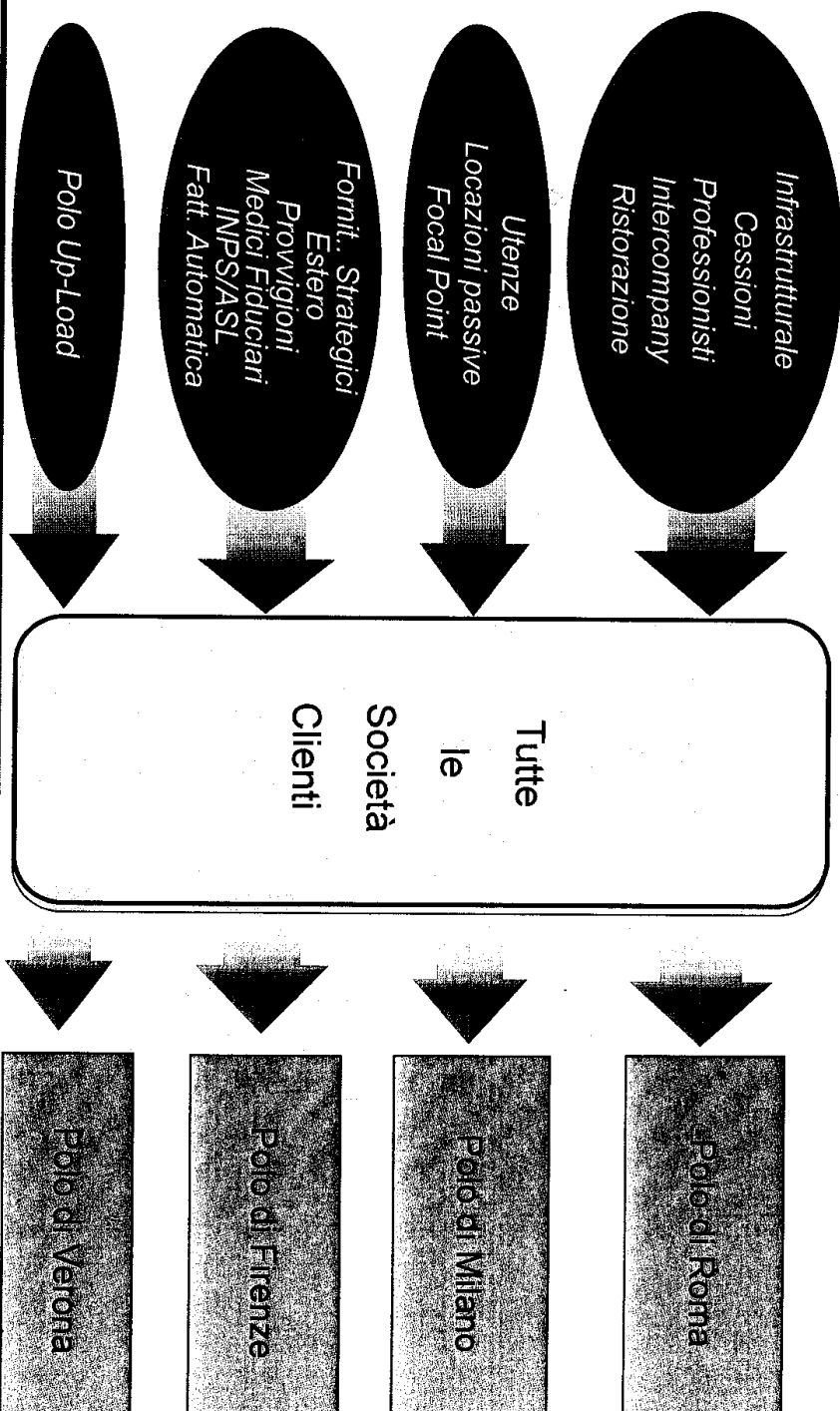
## Nuovi Poli Specialistici: INDISTINTE CARTACEE



## Nuovi Poli Specialistici: AUTOMEZZI / AUTOVEICOLI



## Poli Specialistici già in esercizio





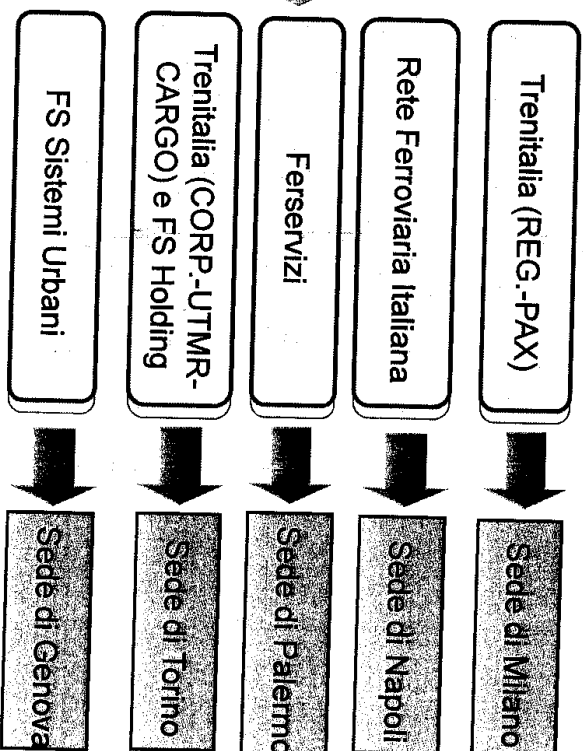
## Nuovo modello Ciclo Clienti 2010

**Situazione attuale**

Tutti le Sedi svolgono le stesse attività

**Nuovo modello**

Specializzazione di Sedi per Società Cliente:



Livello	Profilo	Figura Professionale	totale
<b>A Quadri</b>	Responsabili di Struttura Operativa	Responsabile struttura operativa	102
	Professional Senior	Professional senior	89
<b>A Totale</b>			<b>191</b>
<b>B Quadri</b>	Responsabili di linea/unità operativa-tecnica	Responsabile linea/unità tecnica-operativa	7
	Professional	Professional	379
<b>B Totale</b>			<b>386</b>
<b>C Direttivi</b>	Esperto	Impiegato Direttivo	211
<b>D Tecnici specializzati</b>	Tecnici Spec. Amm.vi/Comm.li e Comm.li-Operativi	Capo treno/Capo Servizi Treno	2
		Specialista Tecnico Commerciale	8
	Tecnici Specializzati Operativi	Specialista Tecnico/Amministrativo	748
		Capo Stazione	2
		Capo Tecnico	19
		Macchinista	5
<b>D Totale</b>			<b>784</b>
<b>E Tecnici</b>	Tecnici Amministrativi/Commerciali	Tecnico di Ufficio	51
		Tecnico della Circolazione	7
	Tecnici Operativi	Tecnico della Manutenzione	18
		Tecnico di manovra e condotta	2
		Tecnico Formazione Treno	1
<b>E Totale</b>			<b>79</b>
<b>F Operatori specializzati</b>	Operatori Specializzati	Autista	23
		Capo Squadra Ausiliari	1
		Operatore Specializzato Circolazione	43
	Operatori Specializzati Amm.vi e Commerciali	Operatore Specializzato Manutenzione	43
		Operatore Specializzato di Bordo	2
		Operatore Specializzato Uffici	160
<b>F Totale</b>			<b>272</b>
<b>G Operatori qualificati</b>	Ausiliari	Ausiliario	129
<b>H Operatori</b>	Operatori	Manovale	1
<b>Totale complessivo</b>			<b>2053</b>

70 usate!!  
2010