



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
 14.7.2009
 27.000.000

Area di Business

Volumi di Produzione

2009

2008

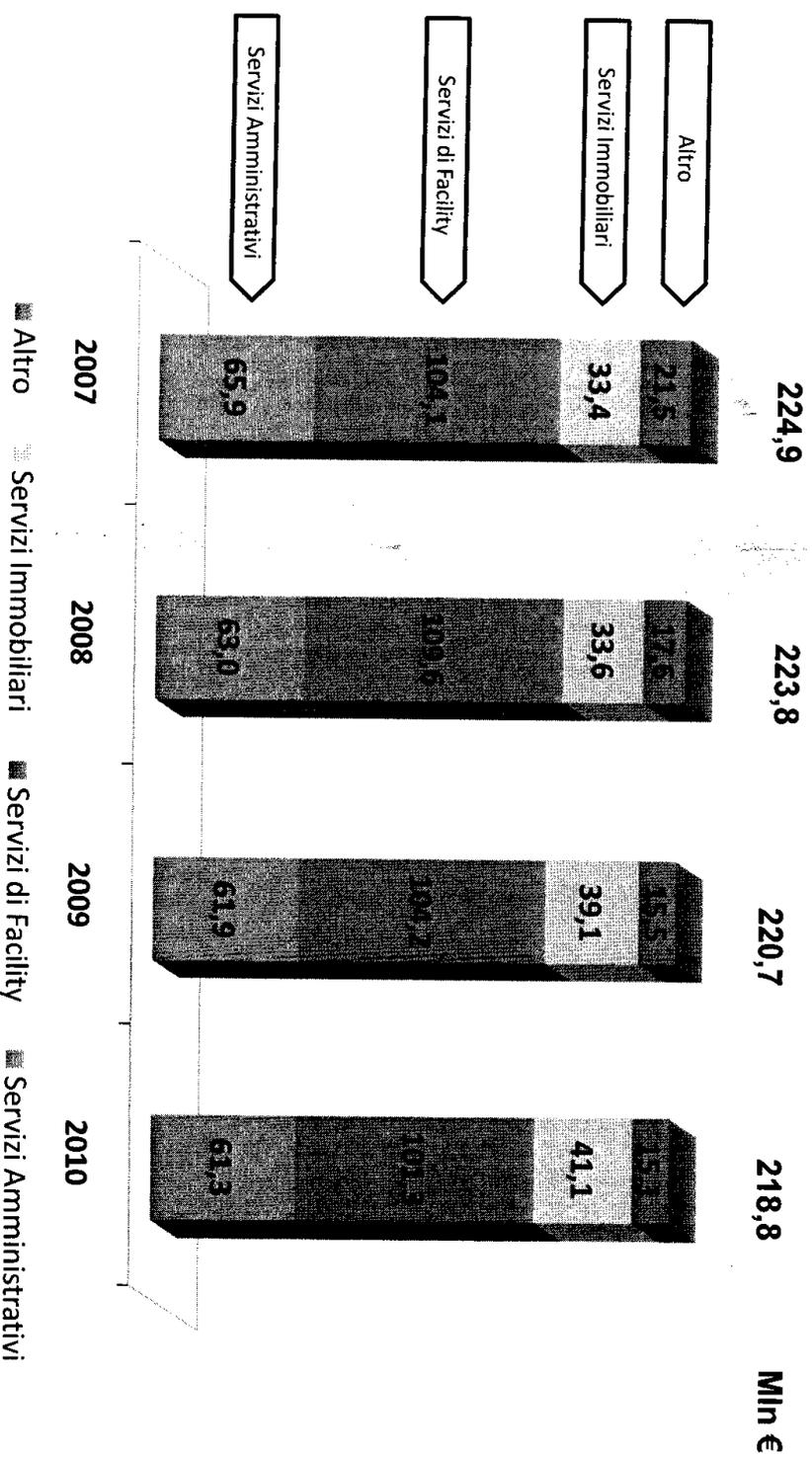
2007

	2009	2008	2007
Servizi Amministrativi	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
Servizi di Facility	Pernottamenti 840.000 Ferretel gestiti 40 Copie Centri Stampa 381.000.000	947.000 63 359.000.000	940.000 65 225.000.000
Servizi Immobiliari	Valore immobili venduti 83.700.000 Contratti di locazione gestiti 17.000	87.500.000 18.270	90.000.000 20.000
Acquisti di Gruppo	Volume transato Acquisti 178.000.000 Pasti amministrati 10.400.000	182.000.000 11.100.000	200.000.000 10.900.000

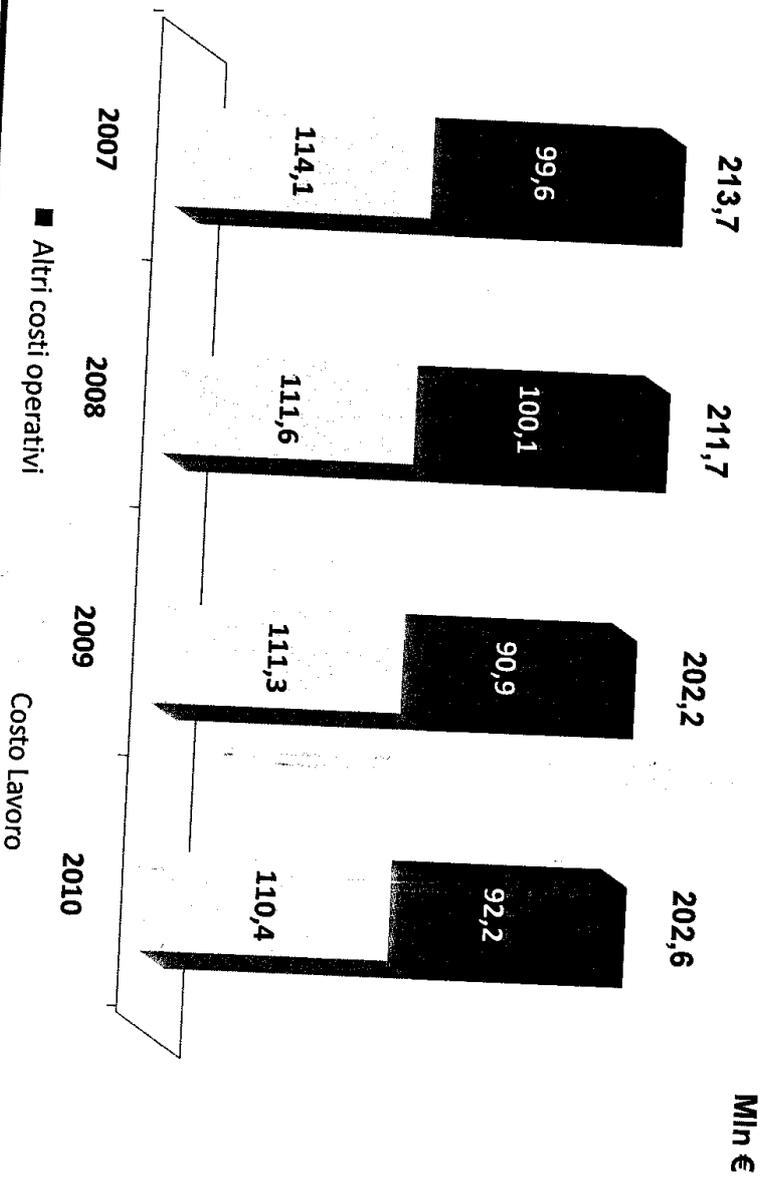
Conto Economico

Cons. 2007	Cons. 2008	importi in mln di euro		Consuntivo Budget		Delta 2010 Vs. 2009
		2009	2010	2009	2010	
224,9	223,8	220,7	218,8	220,7	218,8	-1,9
(213,7)	(211,7)	202,2	202,6	202,2	202,6	0,4
11,2	12,1	18,5	16,2	18,5	16,2	-2,3
(3,9)	(3,3)	3,9	4,0	3,9	4,0	0,1
(2,5)	(1,7)	0,9	0,7	0,9	0,7	-0,2
4,8	7,1	13,8	11,5	13,8	11,5	-2,3
0,5	2,2	0,4	3,9	0,4	3,9	3,5

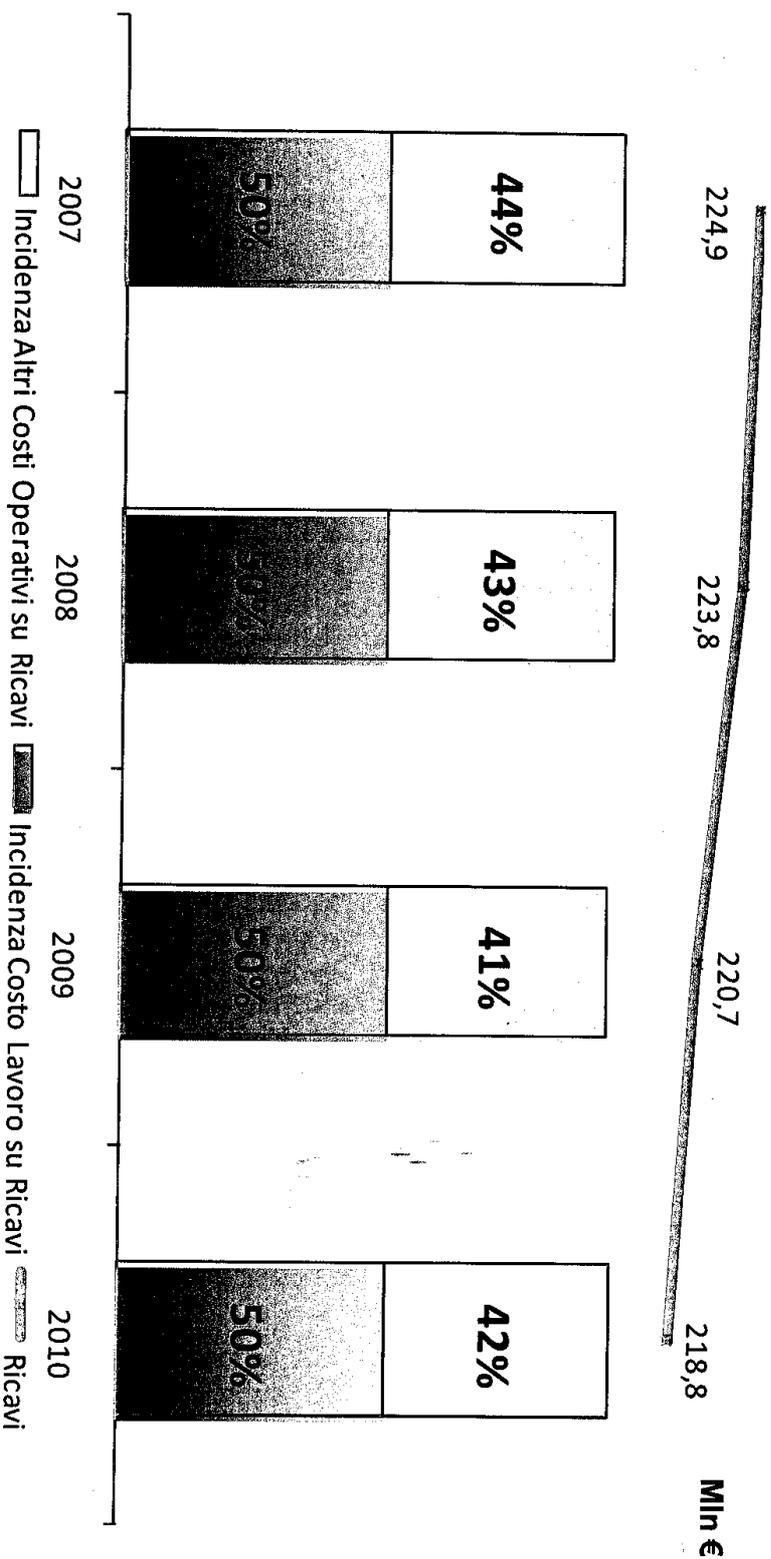
Ricavi Operativi – Trend per Processo



Costi Operativi - Trend

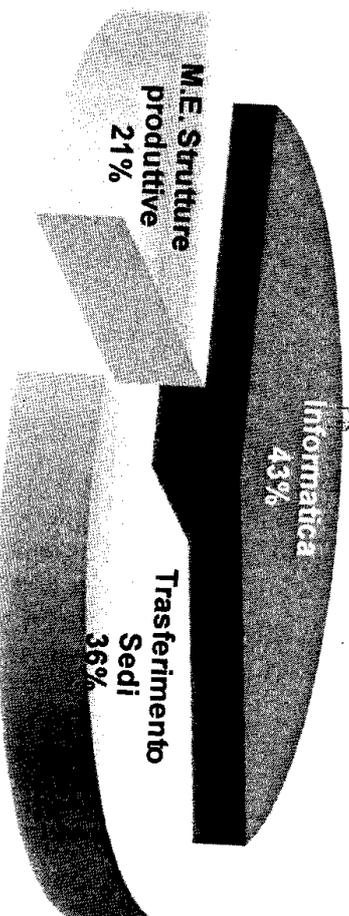


Incidenza Costi sui Ricavi - Trend



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: MA 14 01/2010 E
0000/0210/0001 -> GOMMA X 300.000.000.000*

- 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.

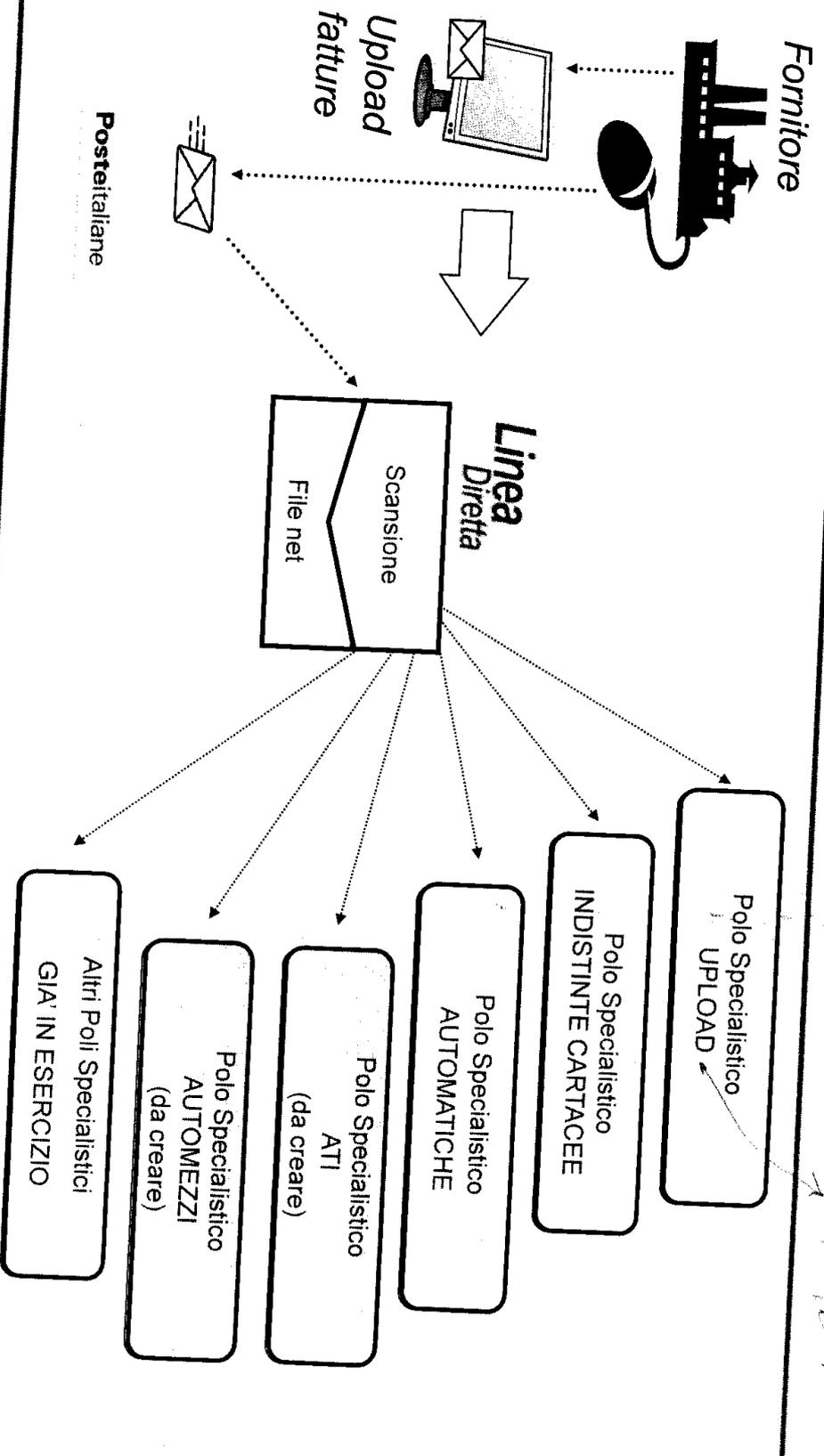
Creazione di Poli Specialistici

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

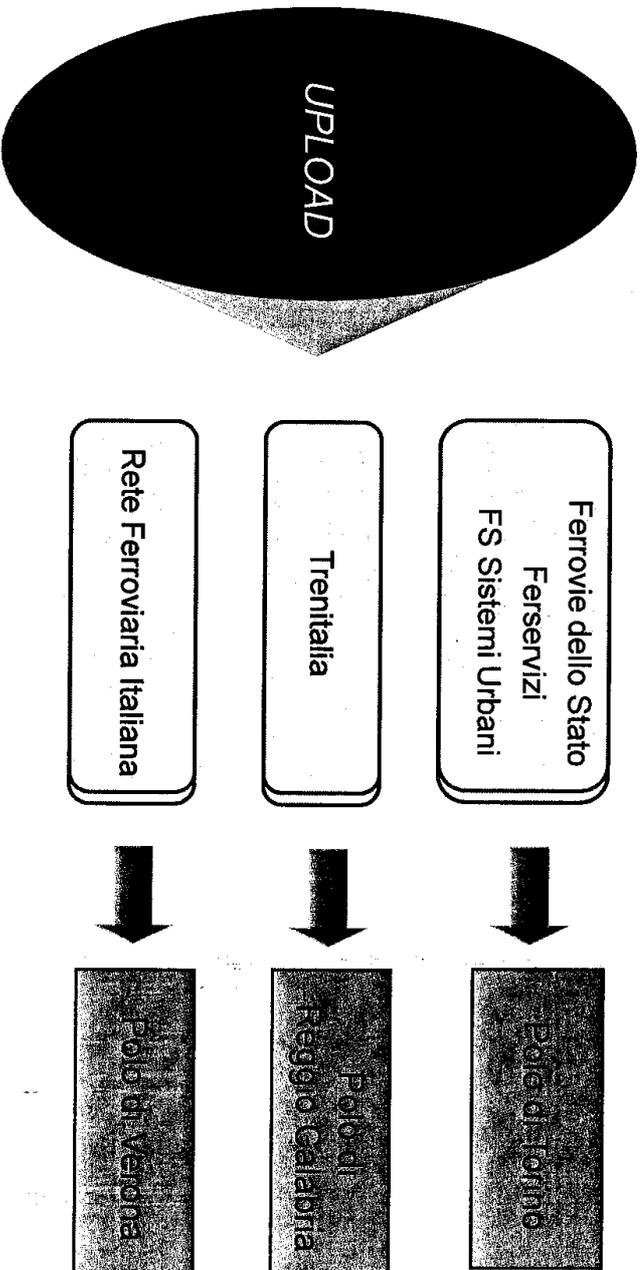
Reportistica / strumenti di monitoraggio

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

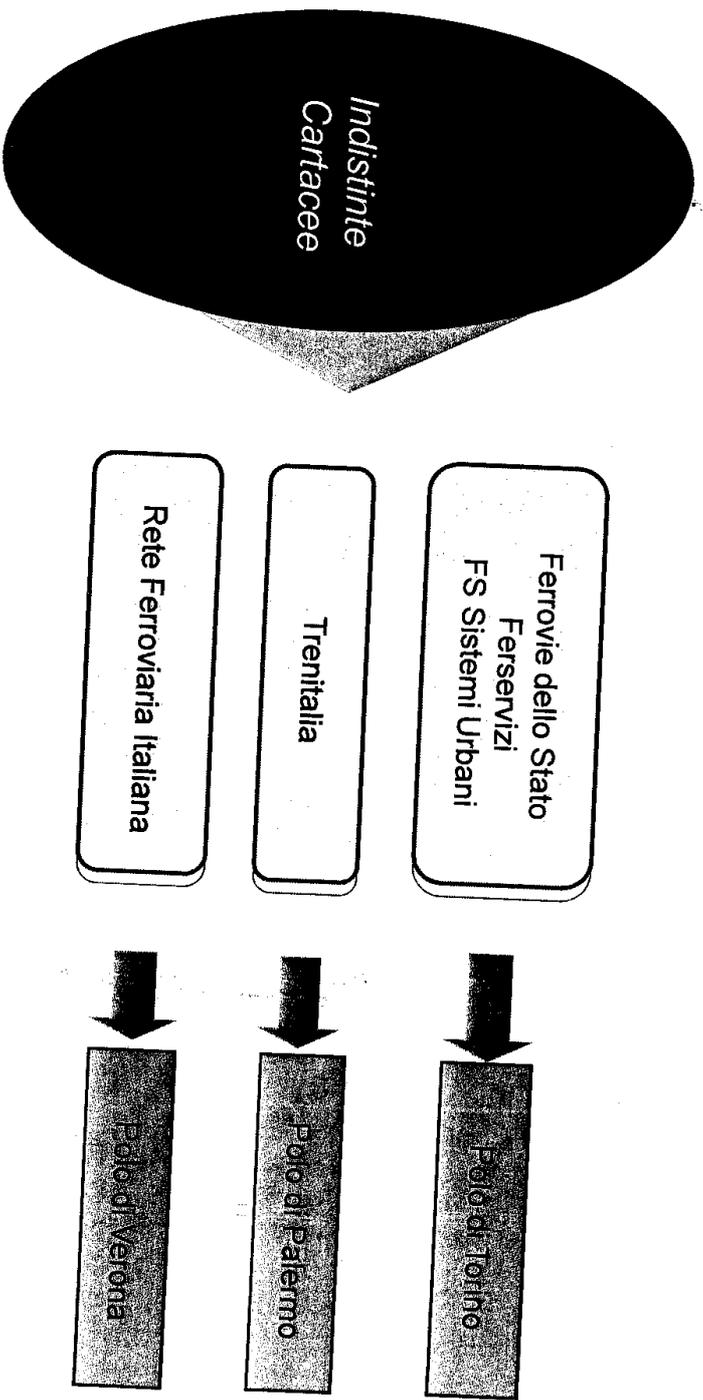
Nuovo modello operativo Contabilità Fornitori



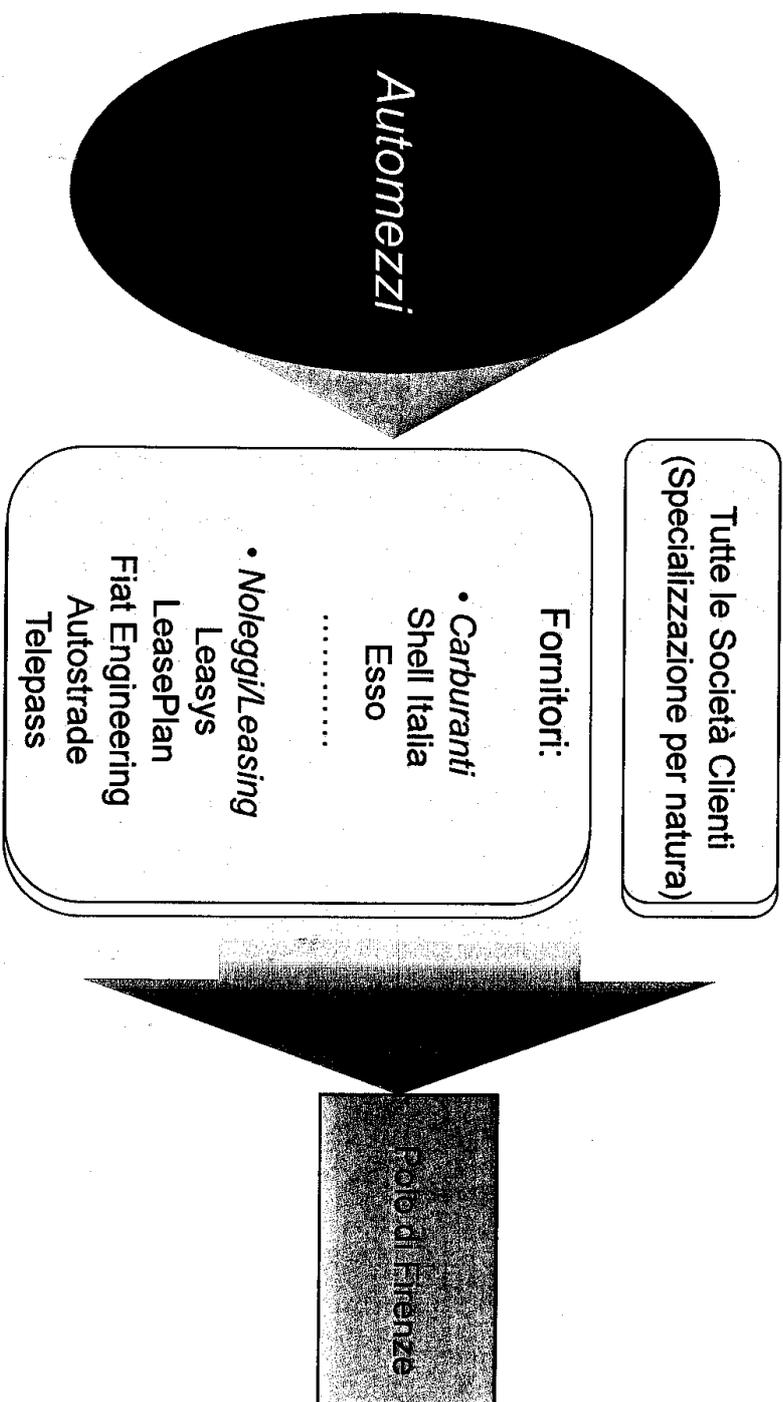
Nuovi Poli Specialistici: UPLoad



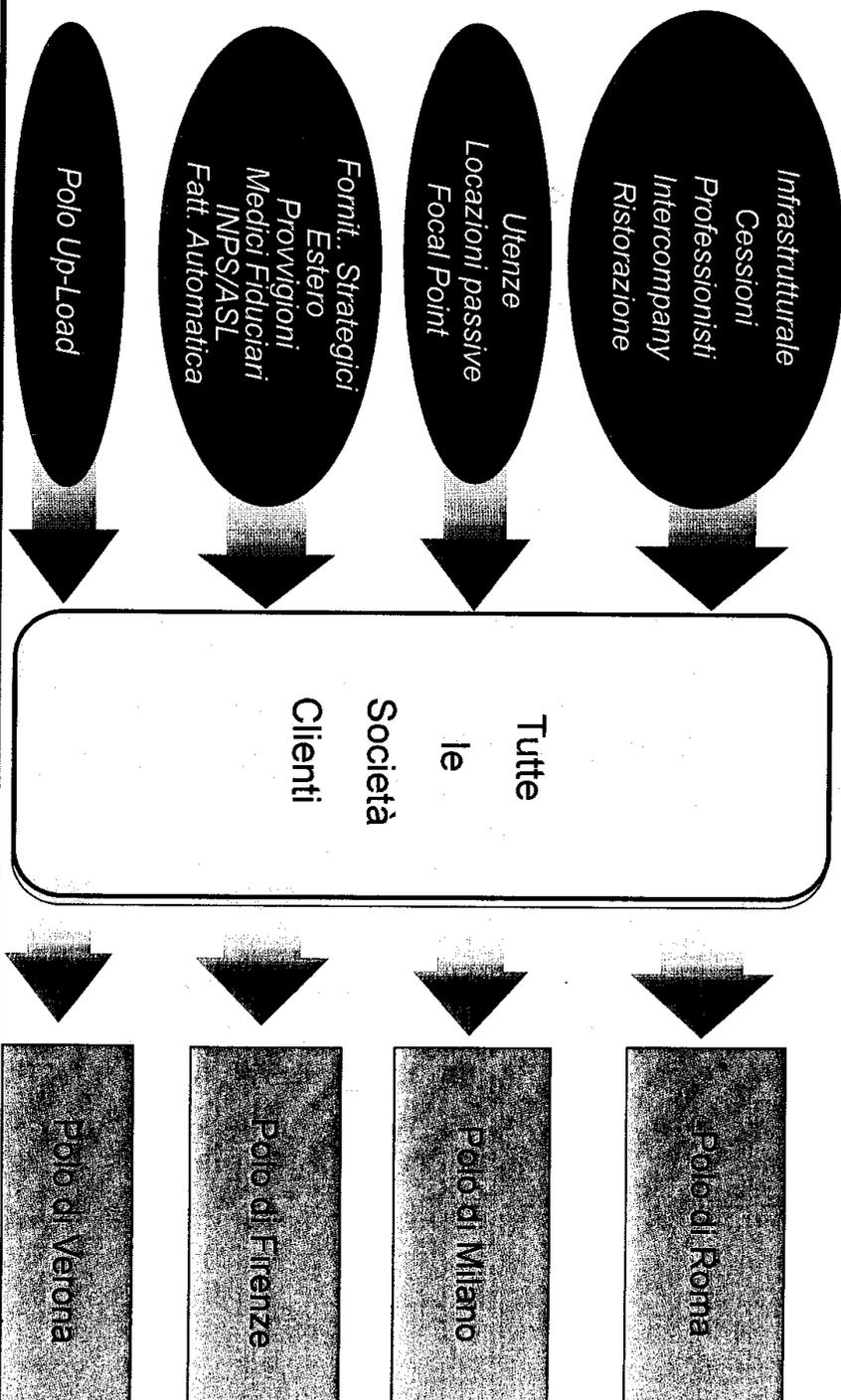
Nuovi Poli Specialistici: INDISTINTE CARTACEE



Nuovi Poli Specialistici: AUTOMEZZI / AUTOVEICOLI



Poli Specialistici già in esercizio



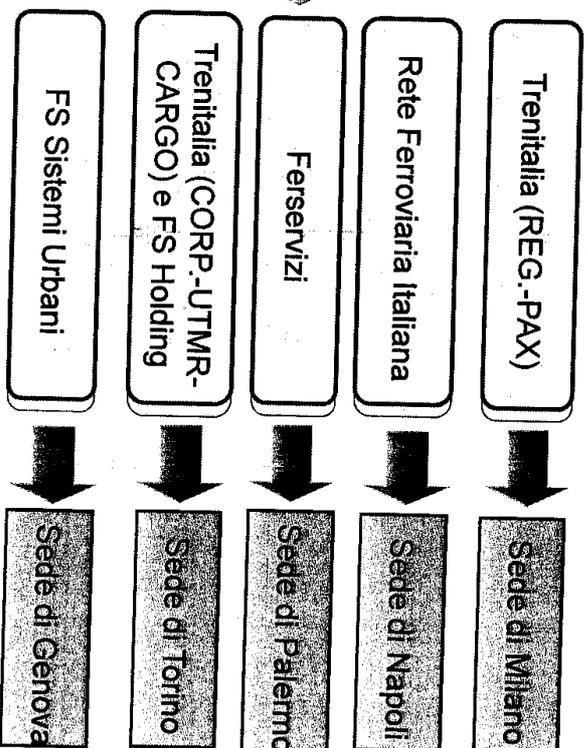
Nuovo modello Ciclo Clienti 2010

Situazione attuale

Tutti le Sedi svolgono le stesse attività

Nuovo modello

Specializzazione di Sedi per Società Cliente:



Livello	Profilo	Figura Professionale	totale
A Quadri	Responsabili di Struttura Operativa	Responsabile struttura operativa	102
	Professional Senior	Professional senior	89
A Totale			191
B Quadri	Responsabili di linea/unità operativa-tecnica	Responsabile linea/unità tecnica-operativa	7
	Professional	Professional	379
B Totale			386
C Direttivi	Esperto	Impiegato Direttivo	211
D Tecnici specializzati	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
D Totale			784
E Tecnici	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
E Totale			79
F Operatori specializzati	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
F Totale			272
G Operatori qualificati	Ausiliari	Ausiliario	129
H Operatori	Operatori	Manovale	1
Totale complessivo			2053

70 usate!!
2010