

VDCS
05.09.2013

Scopo e logiche di riorganizzazione

1. In ogni stazione, il servizio atteso dal cliente

La distinzione territoriale tra impianti “Le Frecce” e Impianti “Base” garantisce una risposta organizzativa coerente con l’Offerta commerciale in ogni stazione.

2. In ogni stazione, una squadra a disposizione del cliente

L’integrazione delle attività operative di Biglietteria e Assistenza garantisce una risposta organizzativa coerente con l’esigenza di un servizio al cliente uniforme, tempestivo e completo.



PIU' EFFICIENZA

L’integrazione consente di aumentare la produttività e ridurre il tempo per l’interfaccia tra i diversi processi in stazione.

Più servizi a parità di costi.

PIU' EFFICACIA

La sinergia tra le attività di vendita e di assistenza consente di perseguire **l’obiettivo primario** di soddisfazione del cliente.

Un team di professionisti dell’accoglienza

La macro impostazione “Vendita Dir. e Customer Service”

Due posizioni dirigenziali di 1° livello confluite in una sola



A livello territoriale due perimetri delle Stazioni : “Le Frecce” e “Servizi Base”.

4 Aree Le Frecce:

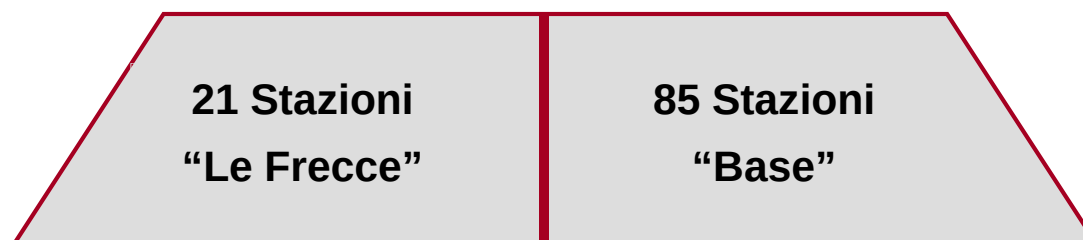
1. Nord Ovest
2. Nord Est
3. Centro Nord
4. Centro Sud



3 Aree Servizi Base:

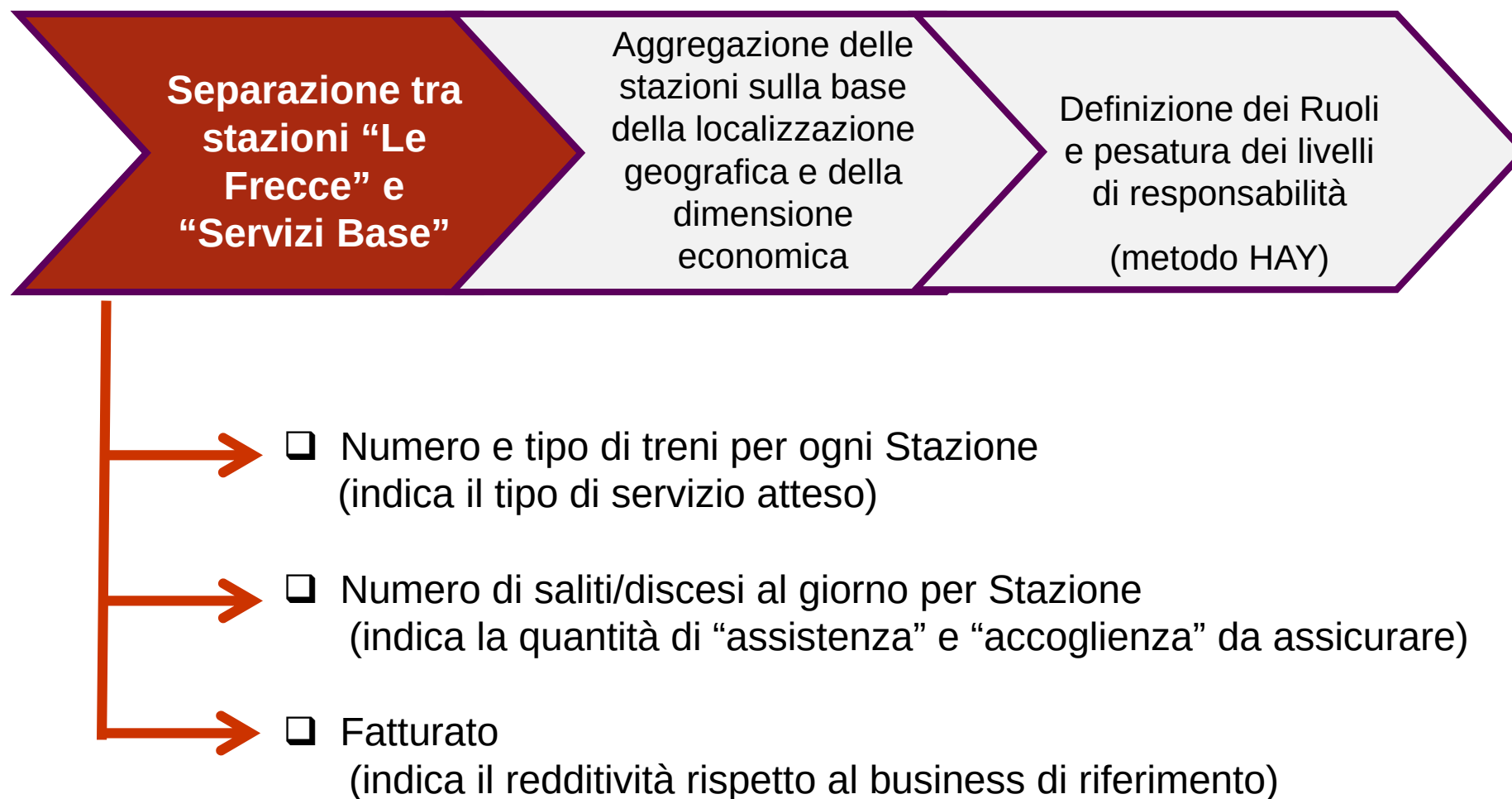
1. Nord
2. Centro
3. Sud

Nelle stazioni, le condizioni per l'integrazione di Vendita Diretta e Customer Service



Le fasi della Riorganizzazione

(segue)



Le fasi della Riorganizzazione

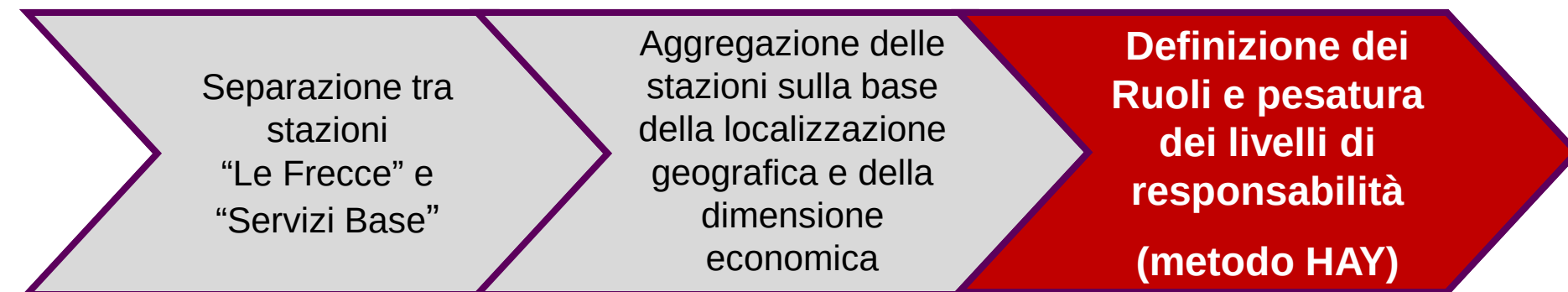
(segue)



- ☐ NODI
(Roma, Milano, Torino, Venezia)
- ☐ Bacini
(aggregano Stazioni Base per aree geografiche)
- ☐ Impianti aggregati di Stazioni Base
(aggregazione di due o tre Stazioni molto piccole in un unico Impianto e quindi un'unica responsabilità)

Le fasi della Riorganizzazione

(segue)



Ad ogni titolare è richiesto un certo livello di competenza ed esperienza commisurate al livello di complessità dei problemi e dei risultati attesi

☐ **Know how**

Tecnico: profondità della conoscenza

Manageriale: ampiezza della conoscenza su materie diverse

☐ **Problem Solving**

"Libertà" di pensiero (da norme e prescrizioni)

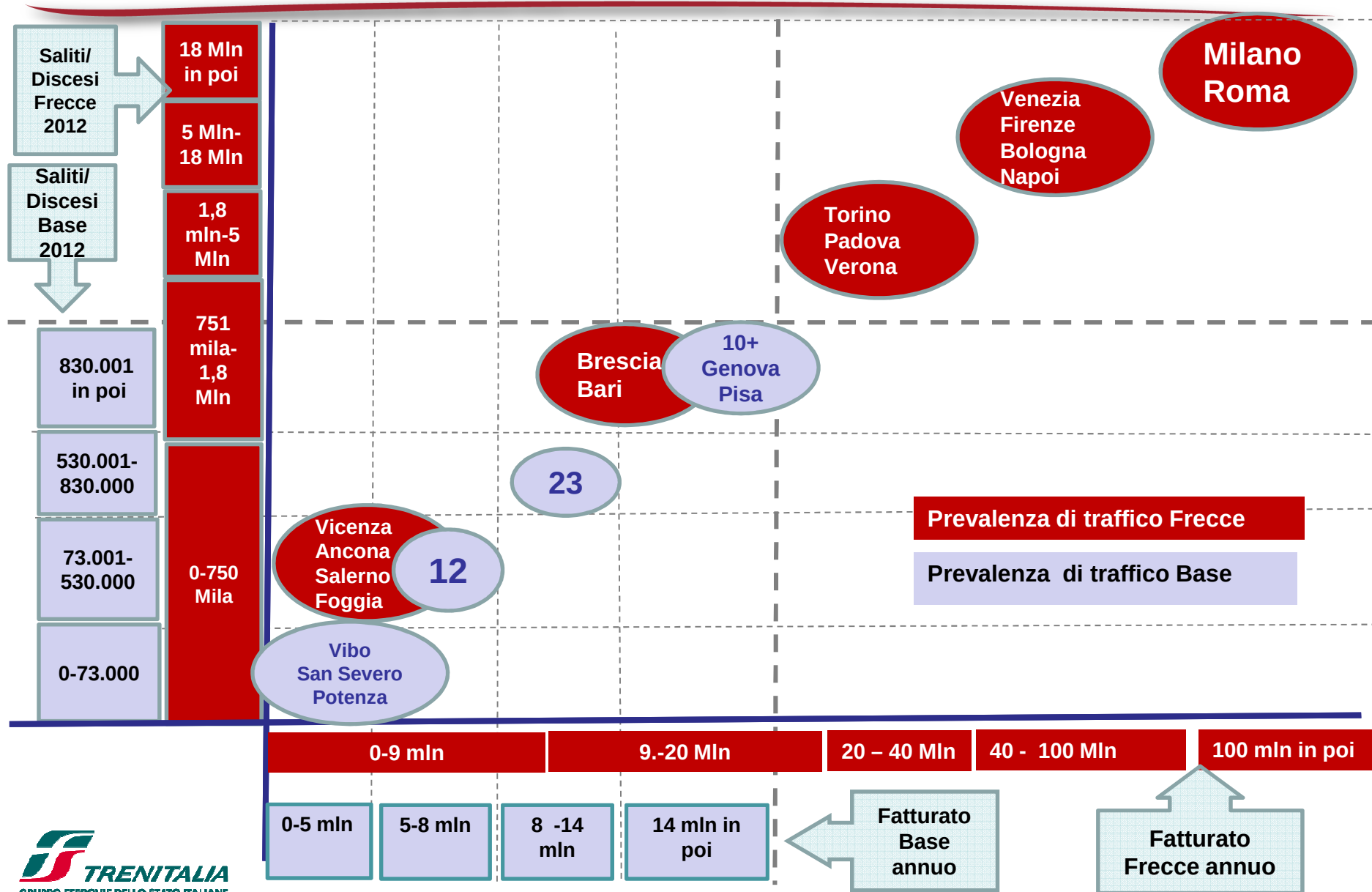
"Complessità del processo mentale" per la ricerca delle soluzioni;

☐ **Responsabilità**

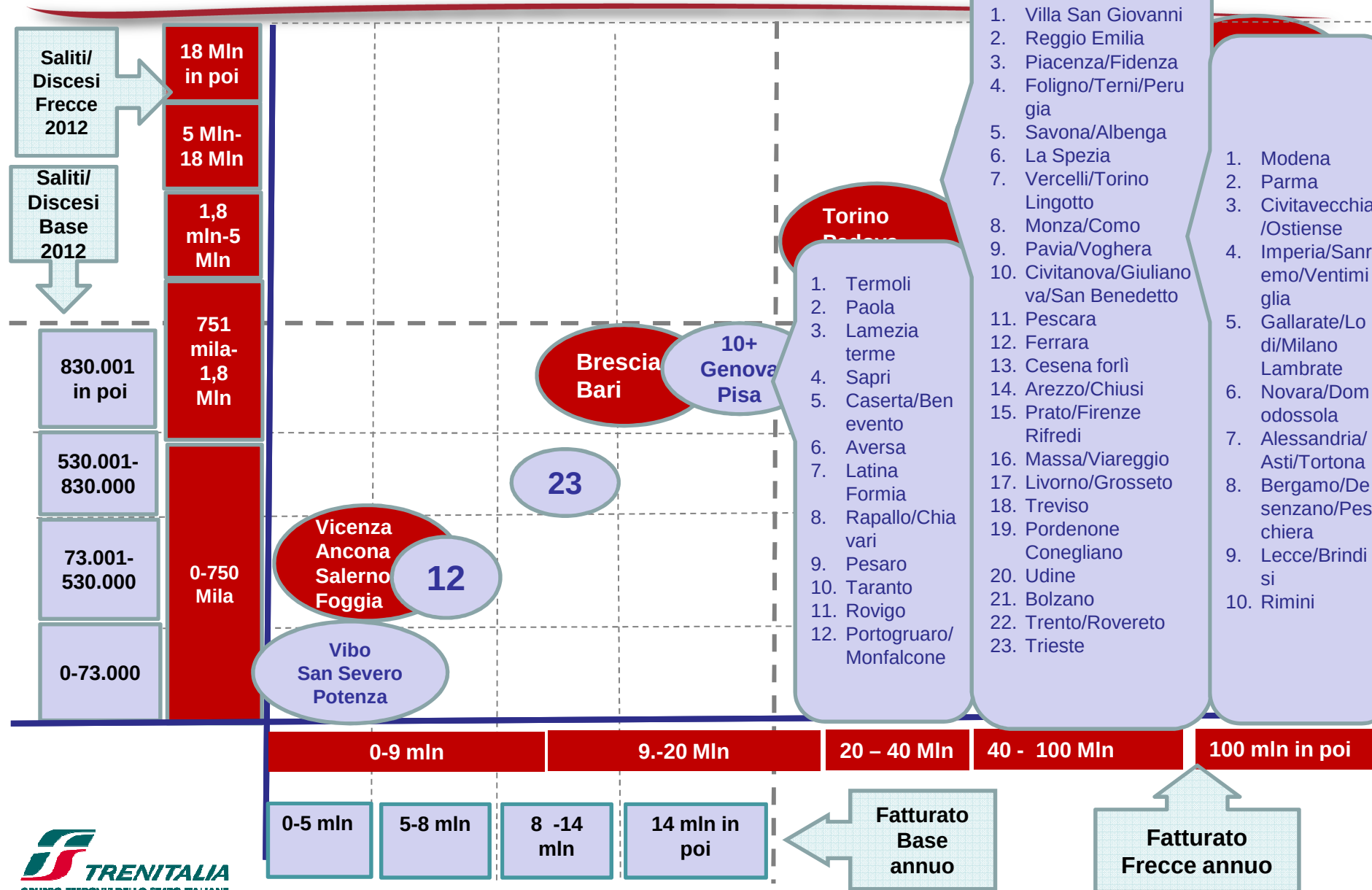
"Libertà" di azione (discrezionalità)

"Influenza" sui risultati economici (es. incassi)

Reticolo “Stazioni Freccie” e “Stazioni Base”

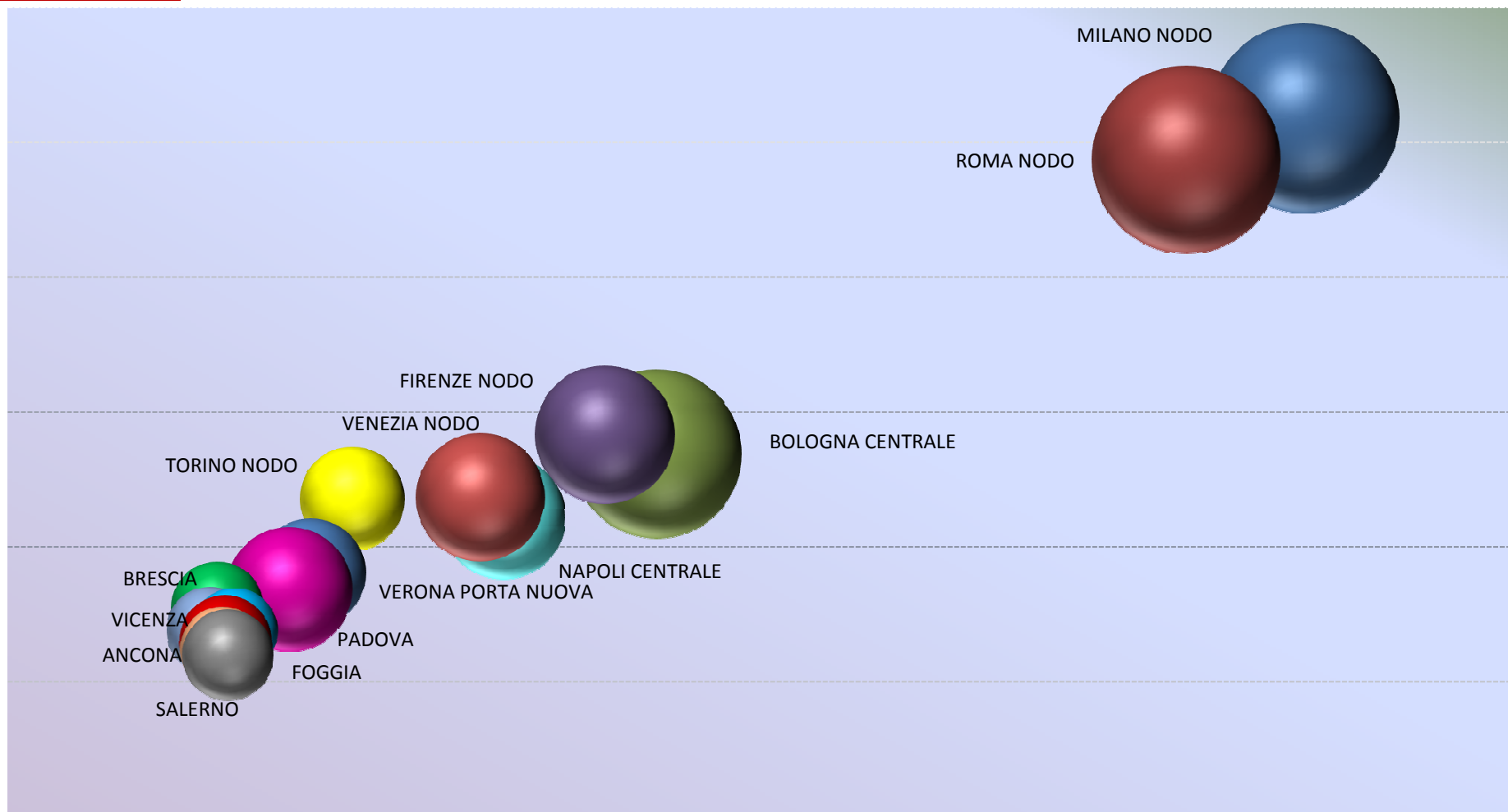


Reticolo “Stazioni Freccie” e “Stazioni Base”



Focus “Stazioni Freccie” al 31/08/2013

Fatturato
Freccie



Focus “Stazioni Freccce”: Traffico DPNI

TRENI DPNI

