



Vendita Diretta e Customer Service

Divisione Passeggeri N/I

15/11/2012

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 ridurre il fabbisogno di persone e il tempo per l’interfaccia tra i diversi processi in stazione.

Meno costi, più servizio.

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



Separazione tra stazioni “Le Frecce” e “Servizi Base”

Aggregazione delle stazioni sulla base della localizzazione geografica e della dimensione economica

Definizione dei Ruoli e pesatura dei livelli di responsabilità
(metodo HAY)

- ❑ Numero e tipo di treni per ogni Stazione
(indica il tipo di servizio atteso)
- ❑ Numero di saliti/discesi al giorno per Stazione
(indica la quantità di “assistenza” e “accoglienza” da assicurare)
- ❑ Fatturato
(indica il redditività rispetto al business di riferimento)



Separazione tra stazioni
“Le Frecce” e
“Servizi Base”

Aggregazione delle stazioni sulla base della localizzazione geografica e della dimensione economica

**Definizione dei Ruoli e pesatura dei livelli di responsabilità
(metodo HAY)**

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)

“Difficoltà del processo mentale” per la ricerca delle soluzioni;

→ **□ Accountability**

“Libertà” di azione (discrezionalità)

“Influenza” sui risultati economici (es. incassi)

I due perimetri: “Le Frecce” e “Servizi Base”

Impianti “Le Frecce”

NORD OVEST

- 1.Torino (Nodo)
- 2.Brescia
- 3.Milano Vend Diretta
Milano Customer Serv.

CENTRO NORD

1. Bologna
2. Firenze
3. Ancona

NORD EST

1. Venezia (Nodo)
2. Padova
3. Verona
4. Vicenza

CENTRO SUD

1. Roma Vendita Dir.
Roma Customer Serv.
2. Napoli
3. Salerno
4. Foggia
5. Bari

Bacini “Base”

Bacini NORD

1. Lombardia /Piemonte
2. Veneto/FVG/TAA
3. Liguria
4. Genova Nodo

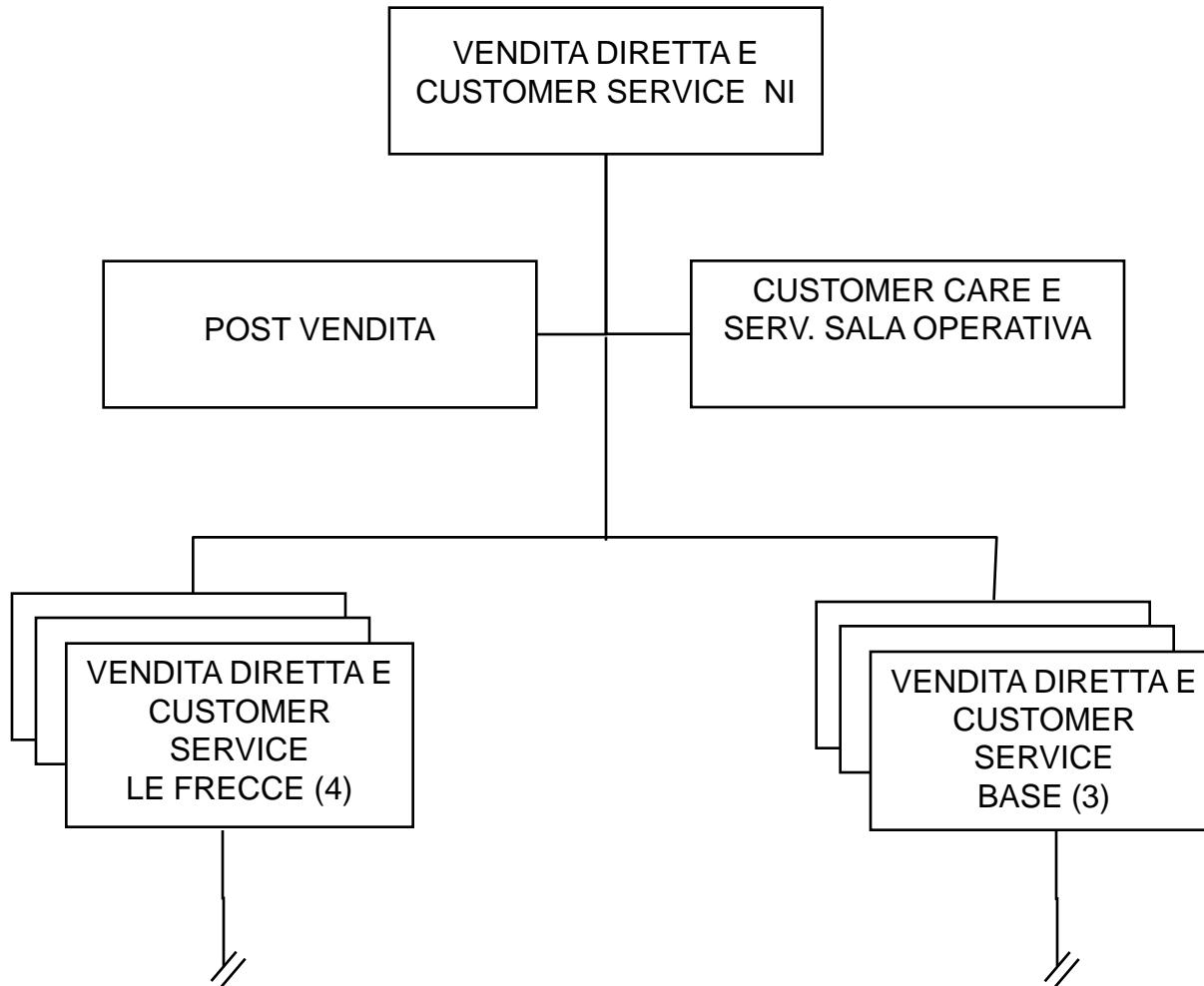
Bacini CENTRO

1. Emilia
2. Romagna
3. Toscana Dorsale
4. Toscana Tirrenica
5. Pisa NODO
6. Lazio/Umbria

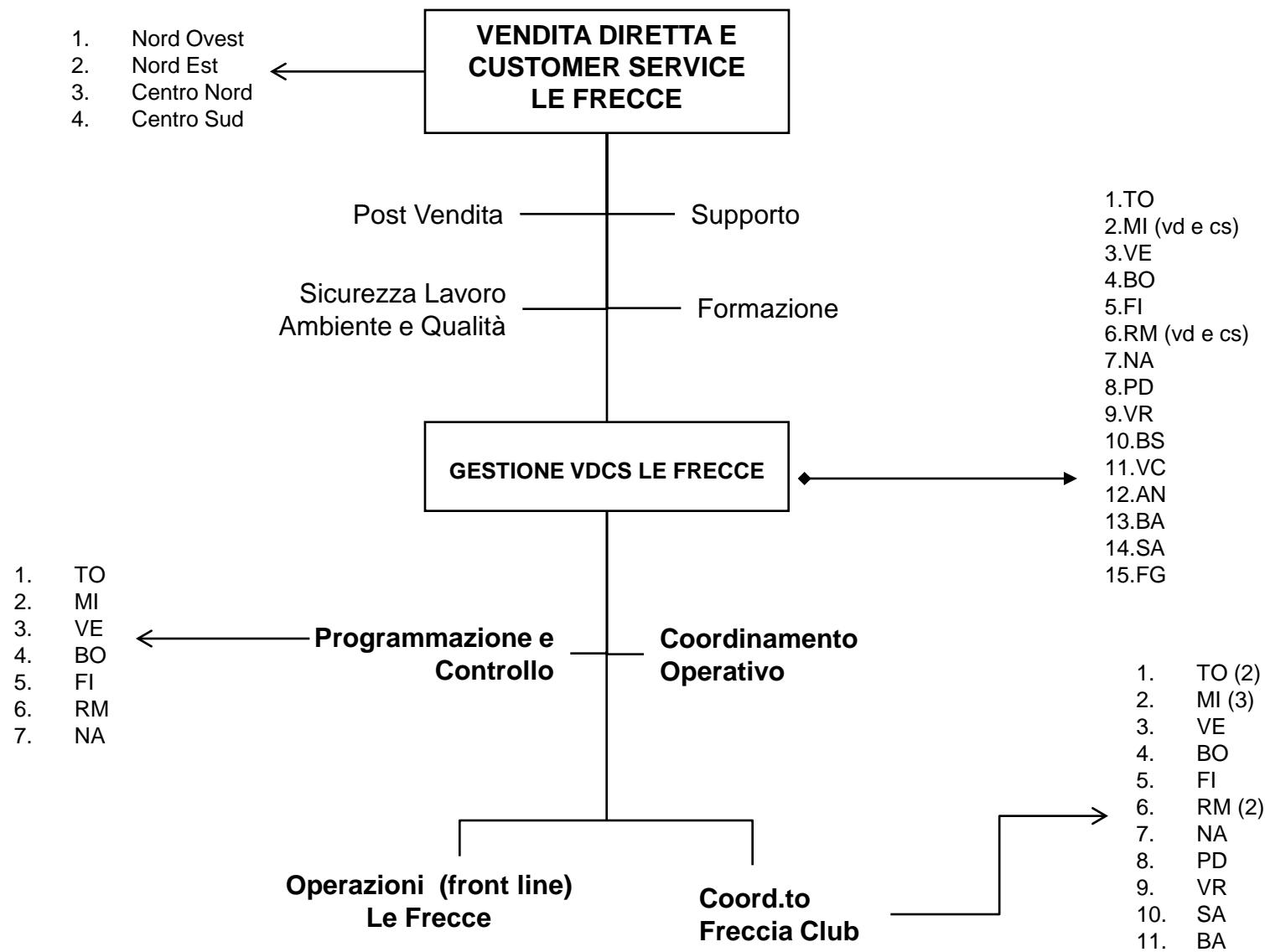
Bacini SUD

1. Campania/Basilicata
2. Calabria
3. Puglia/Molise
4. Marche /Abruzzo

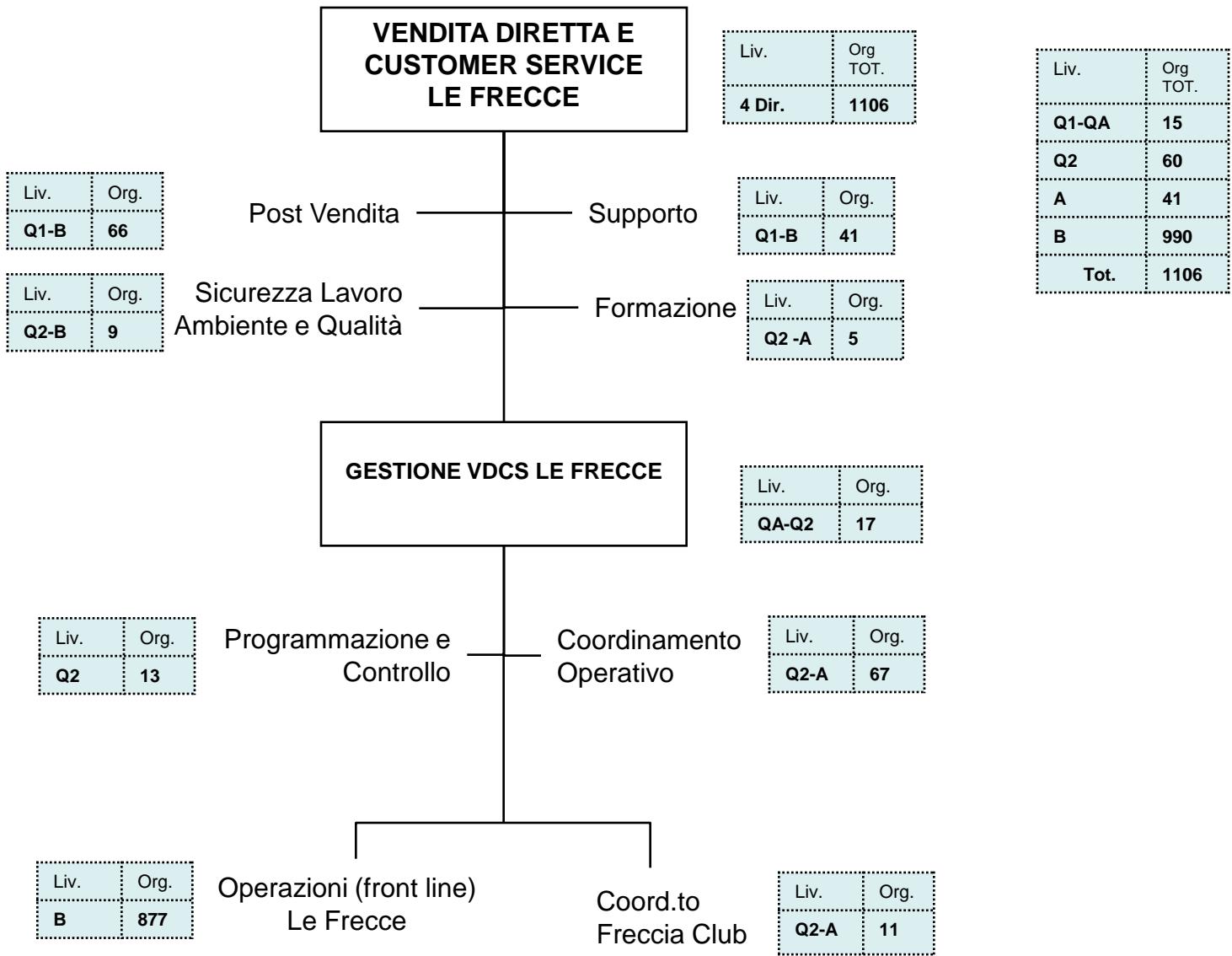
La traduzione organizzativa del modello



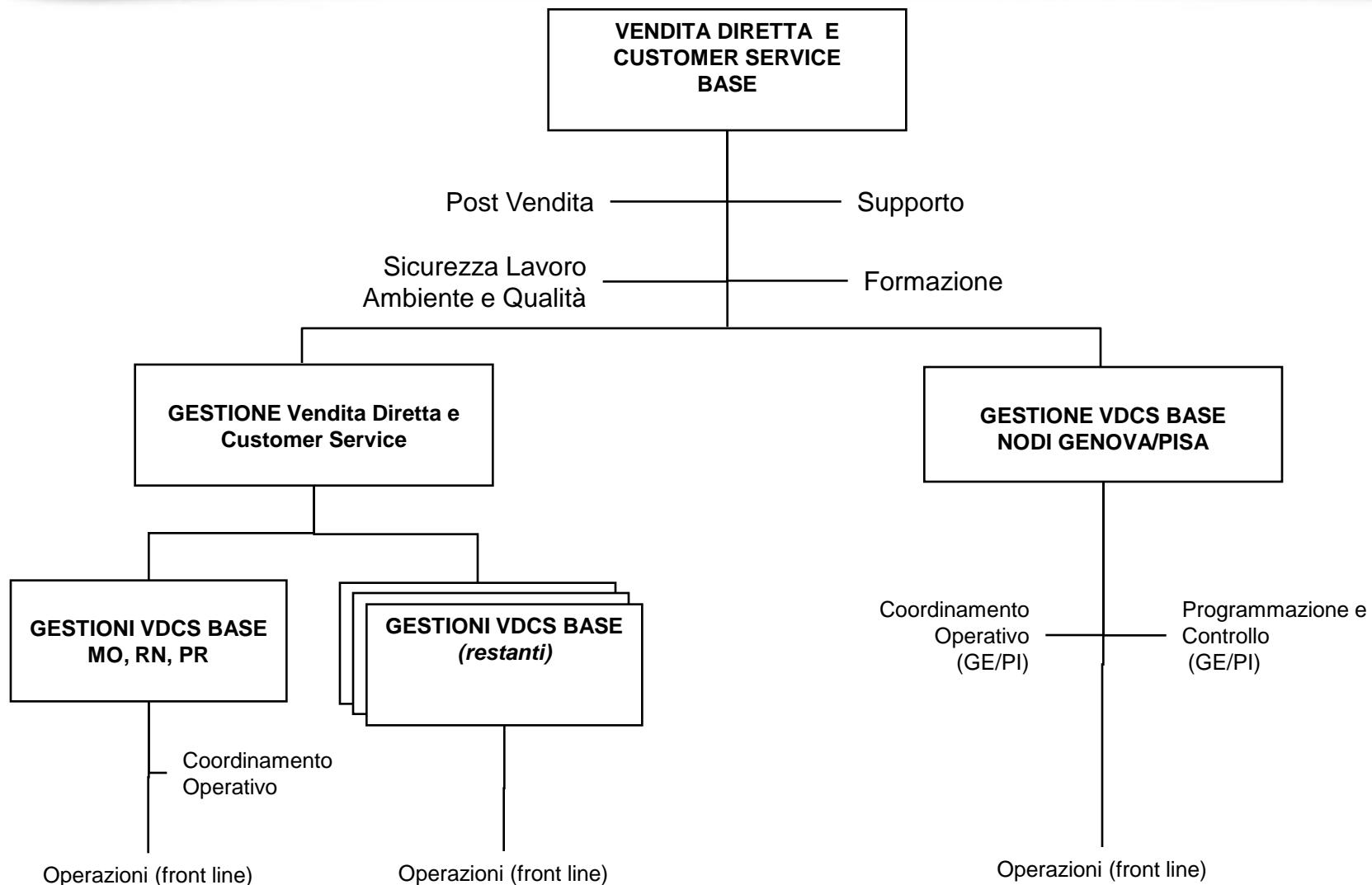
Il modello organizzativo delle “Le Frecce”



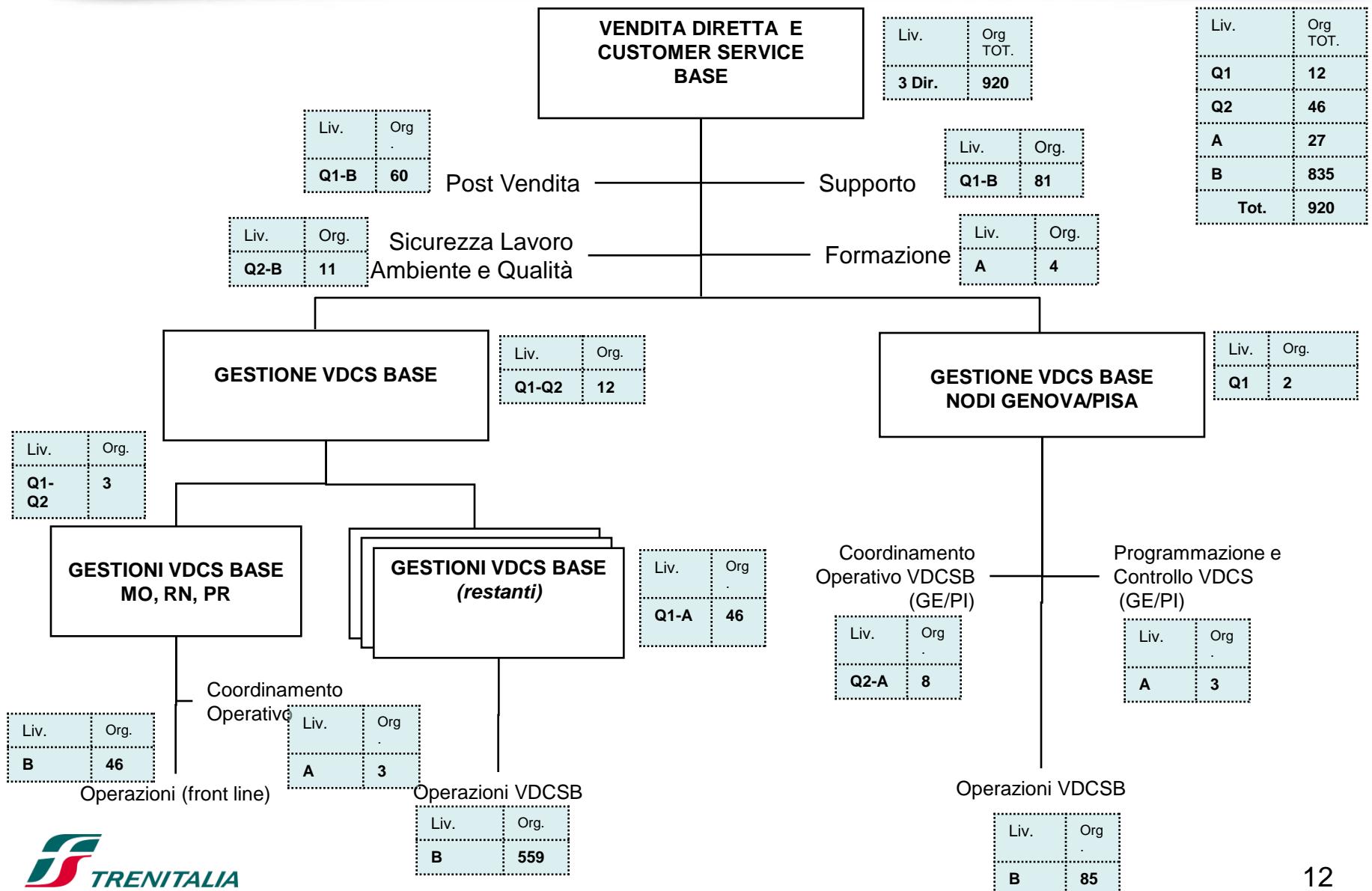
Il modello organizzativo delle “Le Frecce”



Il modello organizzativo del “Base”



Il modello organizzativo del “Base”



Responsabile Impianto Frecce o Nodo Base

Scopo

- Raggiungimento degli obiettivi di ricavo, costo e customer satisfaction, attraverso la governance dell'impianto nel suo complesso e la realizzazione operativa delle politiche commerciali e di servizio della Divisione.
- Gestione del personale e rilevazione esigenze di formazione, misurazione e controllo sui risultati di vendita, di servizio e di costi, proposte ed attuazione del miglioramento del servizio.

Attività esemplificative

- programmazione attività
- gestione iter autorizzativo approvvigionamenti
- verifica del rispetto degli adempimenti previsti dai contratti in essere
- verifica, in qualità di Preposto, del rispetto della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e delle procedure aziendali vigenti in materia di infortuni
- verifica del rispetto delle procedure, degli standard e del raggiungimento degli obiettivi
- monitoraggio andamento, analisi risultati, definizione azioni correttive e verifica della relativa attuazione (SGI; BSC; Procedure)

Referente “Programmazione e Controllo”

Scopo

Gestione operativa attività di back office, contabilità, flussi finanziari e cassa; gestione documentazione tecnico-amministrativa; gestione operativa degli approvvigionamenti, attivazione dei fornitori per la manutenzione ed il rispetto degli adempimenti relativi alla sicurezza degli asset.

Attività esemplificative

- elaborazione proposta di programmazione delle attività e supporto al responsabile nella verifica e gestione dei piani di presenziamento
- gestione adempimenti relativi alla presenza/assenza del personale, in raccordo con le strutture di amministrazione del personale preposte
- elaborazione proposta di ottimizzazione turni e attività
- gestione operativa contabilità, flussi finanziari e cassa
- monitoraggio risultati rispetto al budget e proposta azioni di riallineamento
- diffusione interna degli aggiornamenti normativi, procedure e verifica del rispetto di standard/raggiungimento obiettivi (SGI; BSC;)
- gestione operativa approvvigionamenti e degli adempimenti previsti dai contratti in essere
- raccolta e sistematizzazione delle esigenze di formazione
- riferimento interno per informazioni su eventi critici e disservizi

Responsabile di Bacino Base

Scopo

- Raggiungimento degli obiettivi di ricavo, costo e customer satisfaction, nel rispetto degli obiettivi, standard e norme /procedure di riferimento
- Coordinamento, monitoraggio e controllo degli impianti

Attività esemplificative

- interfaccia con le strutture Amministrative per gli adempimenti relativi alla gestione del personale
- elaborazione proposta di ottimizzazione turni e attività
- analisi scostamenti e azioni correttive (SGI; BSC; Procedure)
- monitoraggio dei processi negli impianti, della corretta applicazione delle disposizioni contabili, amministrative, procedure, standard e obiettivi
- gestione iter autorizzativo approvvigionamenti
- verifica rispetto adempimenti previsti dai contratti in essere (disponibilità e funzionalità delle attrezzature, ecc.)
- raccolta e sistematizzazione delle esigenze di formazione
- verifica della diffusione e del relativo rispetto delle procedure, disposizioni commerciali
- riferimento interno per informazioni su eventi critici e disservizi

Responsabile Impianto Base

Scopo

- Gestione operativa delle attività di front-line e back-office per il raggiungimento degli obiettivi di ricavo, costo e customer satisfaction del Bacino di appartenenza.
- Gestione delle attività di contabilità, documentazione tecnico-amministrativa, gestione degli approvvigionamenti, dell'attivazione degli interventi di manutenzione per la sicurezza degli asset, programmazione e gestione operativa dei turni; aggiornamento del personale.

Attività esemplificative

- Gestione delle attività finanziarie, contabili e amministrative, nel rispetto delle procedure, standard ed obiettivi
- gestione operativa approvvigionamenti
- attivazione fornitori per interventi di manutenzione corrente a garanzia della sicurezza degli asset
- gestione e utilizzazione del personale
- verifica, in qualità di Preposto, del rispetto della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e delle procedure aziendali vigenti in materia di infortuni

Coordinatore Operativo

Scopo

Raggiungimento dei livelli di servizio attesi per tutte le attività di front line, attraverso il coordinamento funzionale della squadra operativa (biglietterie, piazzale e sottobordo).

Attività esemplificative

- Regolazione e modulazione della distribuzione del personale e degli asset in dotazione, in funzione dei flussi di traffico e delle eventuali criticità
- verifica del rispetto della programmazione e della corretta erogazione dei servizi di vendita, di piazzale e sottobordo
- aggiornamento e verifica di funzionalità della strumentazione assegnata al personale, segnalando a Help Desk, ASOP, ecc., i malfunzionamenti e le limitazioni di servizio
- gestione corretta assegnazione dei tagliandi ai punti vendita
- compilazione della documentazione tecnica di servizio (registro coordinatore; etc.)
- gestione e risoluzione di eventi critici e di maggiore complessità connessi con la regolazione del flusso clienti agli sportelli o ai desk, anche attraverso la relazione diretta con i passeggeri e l'attivazione di ASOP, SOP/SOTI
- gestione attività di assistenza ai treni e alla clientela in applicazione del RE 1371

Integrazione di attività di vendita e customer service attraverso la programmazione di turni unici di coordinamento (ad eccezione di Frecce Milano e Frecce Roma), in funzione dei flussi della clientela in stazione

Coordinatore Freccia Club

Scopo

Raggiungimento dei livelli di servizio attesi per le attività del Freccia Club, attraverso il coordinamento funzionale della squadra operativa in turno.

Attività esemplificative

- gestione richieste di intervento di manutenzione e pulizia nel rispetto degli standard qualitativi definiti
- gestione degli alimenti distribuiti nel rispetto degli standard e delle istruzioni vigenti (HACCP)
- gestione delle attività amministrativo-contabili, finanziarie e di cassa
- gestione dell'approvvigionamento dei generi necessari alle attività operative e verifica di conformità rispetto alle normative vigenti
- gestione diretta delle situazioni di maggiore complessità con la clientela, interfacciandosi con il Coordinatore VDCS e/o i referenti d'impianto per la gestione/risoluzione delle criticità
- riferimento interno per informazioni su eventi critici e disservizi
- attuazione delle attività programmate dalla VDCS centrale relative ai Freccia Club

Operatore Vendita Diretta e Customer Service

Scopo

- Erogazione dei servizi di vendita diretta e customer service perseguitando gli obiettivi di massimizzazione della soddisfazione/fidelizzazione della clientela e massimizzazione dei risultati di vendita
- Interfaccia unico verso il Cliente e trasmissione dei valori aziendali orientati all'accoglienza e all'offerta di servizi di alta qualità e a valore aggiunto per il cliente rispetto alla concorrenza.

Attività esemplificative

- gestione attività di vendita diretta
- gestione informazione e assistenza alla clientela (customer service)
- gestione dei secondi contatti nel rispetto degli standard, disposizioni e procedure definite
- corretto utilizzo delle dotazioni tecnologiche e della documentazione di riferimento
- attivazione del coordinatore o del responsabile di impianto in caso di malfunzionamento delle apparecchiature in dotazione per i necessari interventi di approvvigionamento, manutenzione e sicurezza degli asset.

Integrazione tra attività di vendita e customer service, attraverso la programmazione di turni unici che consentano la rotazione degli operatori su tutte le attività di stazione, secondo attitudini e competenze, in funzione dei flussi di clientela in stazione.

Impianti in chiusura

		Biglietteria	Self Service	
	Personale	Delta incasso medio/turno vs Media DPNI	Delta incasso vs Media DPNI	Incidenza Costi su Incassi 1°sem.2012
San Severo	5	-56%	-76,5%	17,8%
Vibo Valentia-Pizzo	4	-65%	-80,9%	22,1%
Assistenza Potenza	4	/	/	/
				Traffico
				Passano 16 treni/giorno con media di 8 passeggeri saliti
				Passano 19 treni/giorno con media di 5 passeggeri saliti
				Passano 4 treni/giorno con media di 13 passeggeri saliti