



# Ferservizi S.p.A.

## Piano Industriale 2011 - 2015

Roma, 20 settembre 2011

# Piano d'impresa

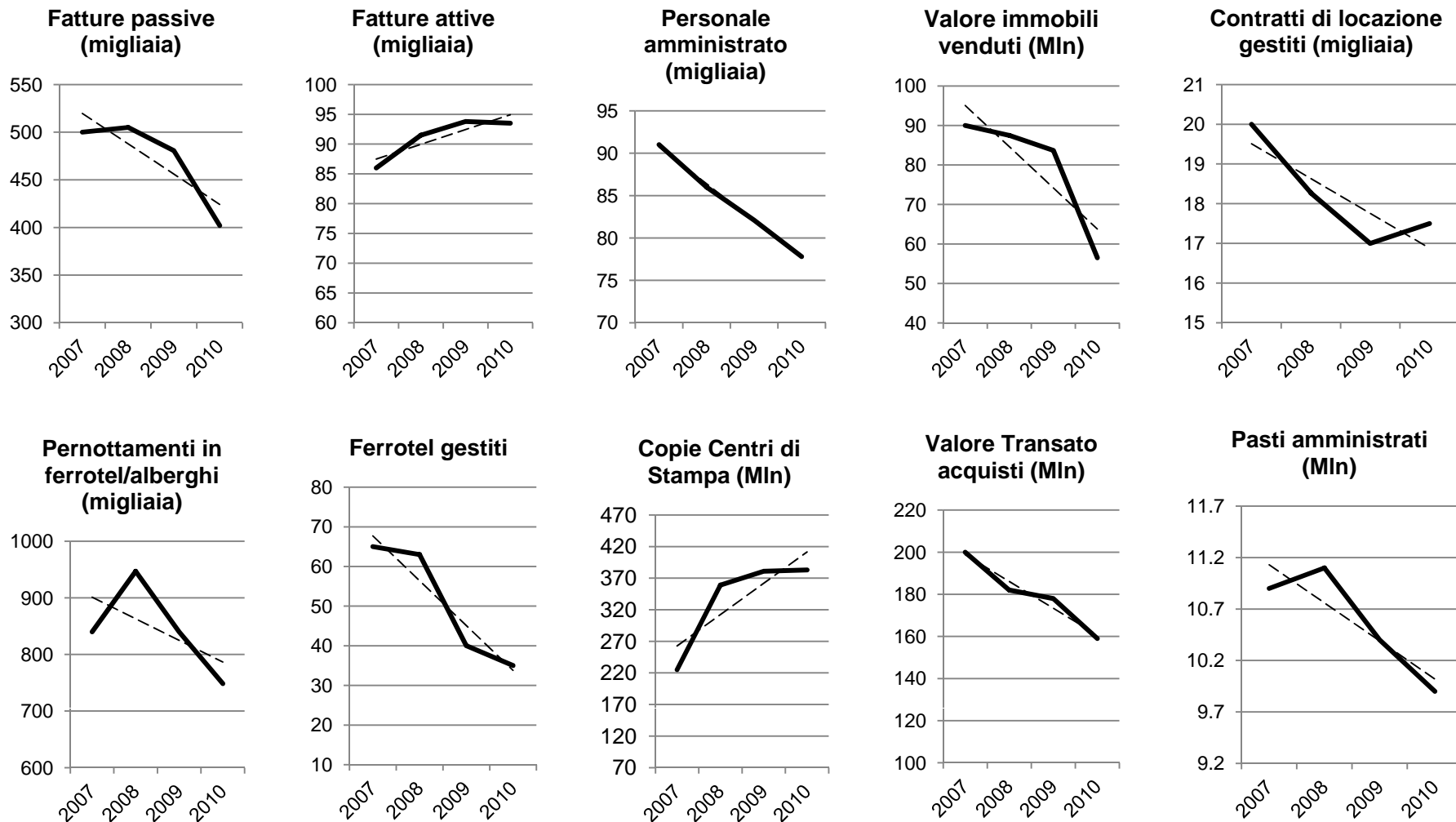
---

- Volumi di attività 2007 - 2010
- Principali linee di Piano
- Conto economico di Piano 2011-2015
- Piano 2011-2015: principali presupposti
  - *Società*
  - *Processo Facility*
  - *Processo Amministrativo*
  - *Processo Immobiliare*
  - *Acquisti di Gruppo*
- Investimenti

# Volumi di attività 2007 - 2010

Area di Business	Volumi di Produzione	2010	2009	2008	2007
<b>Servizi Amministrativi</b>	Fatture passive	402.000	480.700	505.000	500.000
	Fatture attive	93.500	93.800	91.500	86.000
	Personale amministrato	77.700	82.100	86.000	91.000
<b>Servizi di Facility</b>	Pernottamenti	748.500	840.000	947.000	840.000
	Ferrotel gestiti	35	40	63	65
	Copie Centri stampa	383.000.000	381.000.000	359.000.000	225.000.000
<b>Servizi Immobiliari</b>	Valore immobili venduti	56.500.000	83.700.000	87.500.000	90.000.000
	Contratti di locazione	17.500	17.000	18.270	20.000
<b>Acquisti di Gruppo</b>	Valore transato acquisti	159.000.000	178.000.000	182.000.000	200.000.000
	Pasti amministrati	9.900.000	10.400.000	11.100.000	10.900.000

# Volumi di attività 2007 - 2010



# Principali linee di Piano

□ Attività in continuità

□ Qualità e redditività dei servizi

□ Razionalizzazione dei business

□ Concentrazione delle attività territoriali

□ Mantenimento del “governo” dei processi con una maggiore flessibilità dei costi per un migliore adattamento alle scelte future delle società Clienti

□ Qualità: completamento della certificazione di tutti i Processi della Società

□ Fondo Bilaterale:

- accelerazione del processo di concentrazione territoriale della Società
- possibile incremento di sinergie e produttività per applicazione da parte delle Società del Gruppo nei processi di supporto

# Piano 2011-2015: C/E SOCIETA'

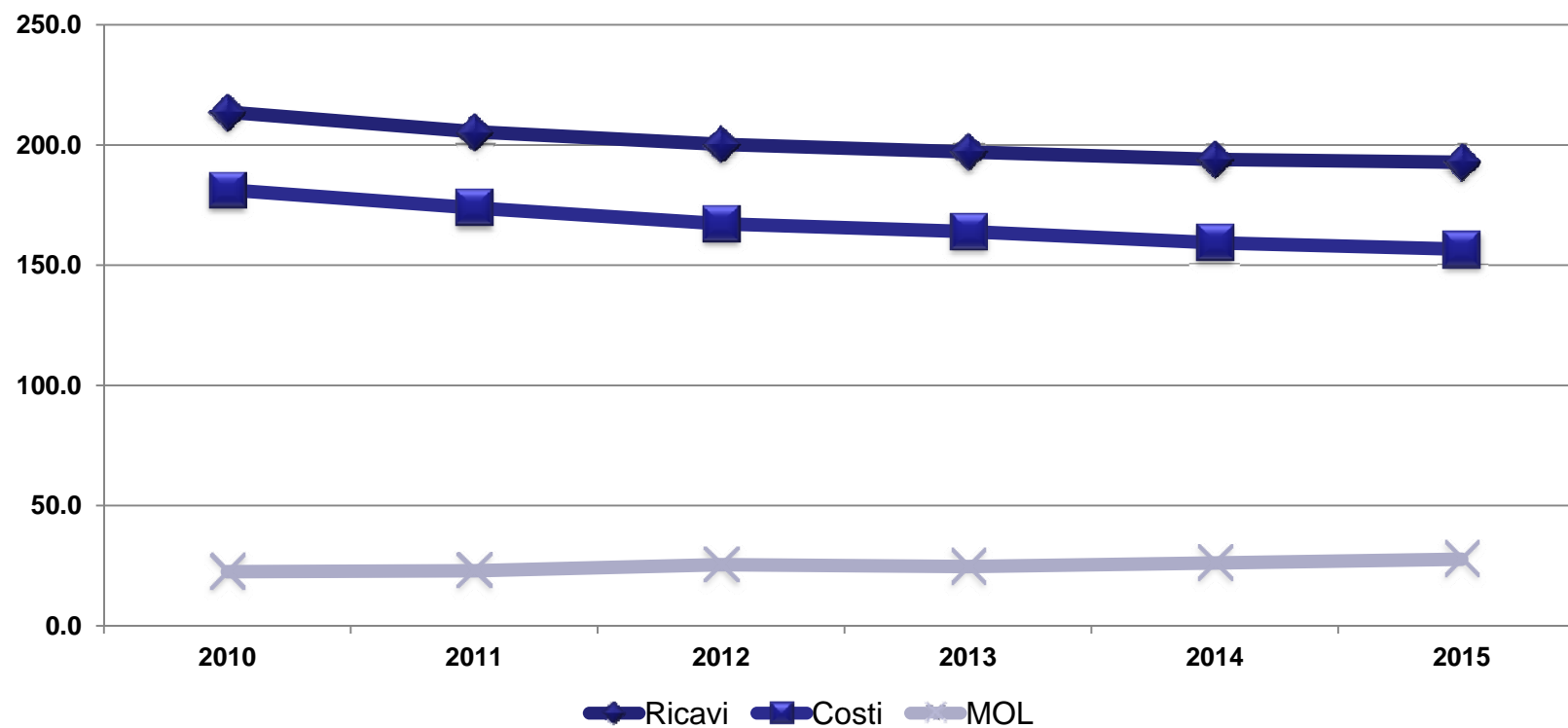
2009 (*)		2010 (*)	Piano 2011	2015
220,1	<b>RICAVI OPERATIVI</b>	214,1	205,5	192,8
(201,3)	<b>COSTI OPERATIVI</b>	(186,5)	(182,6)	(165,1)
18,8	<b>EBITDA (MOL)</b>	27,7	22,9	27,7

(\*): esposizione riclassificata secondo i principi IAS

# Piano 2011-2015: SOCIETA'

## Dati economici

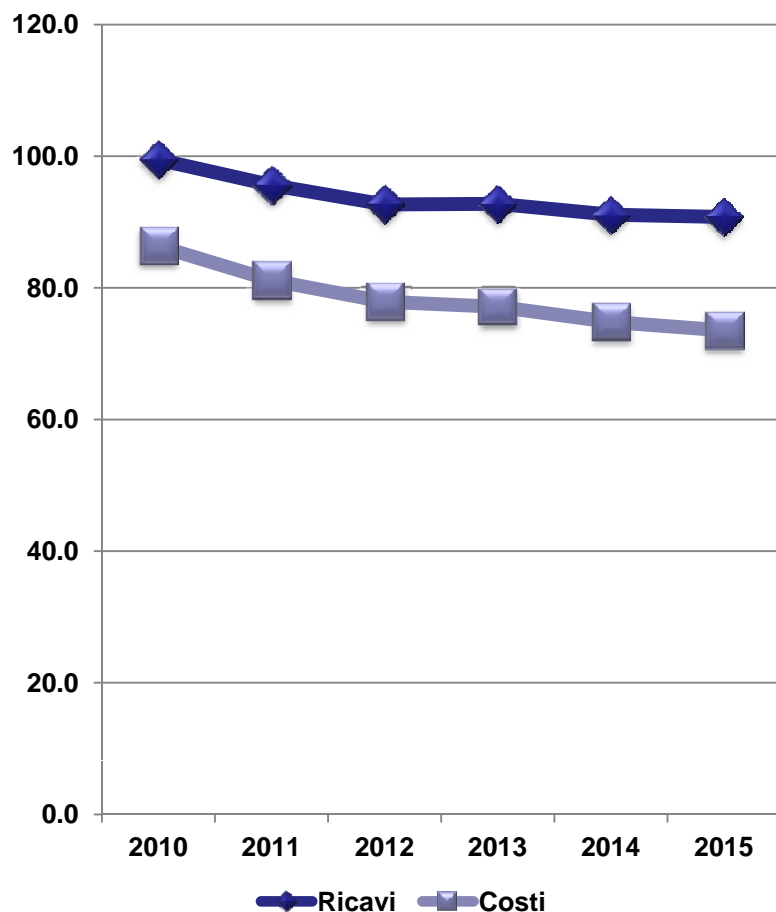
Valori in mln di euro



# Piano 2011-2015: PROCESSO FACILITY

Valori in mln di euro

## Dati economici



## Principali elementi

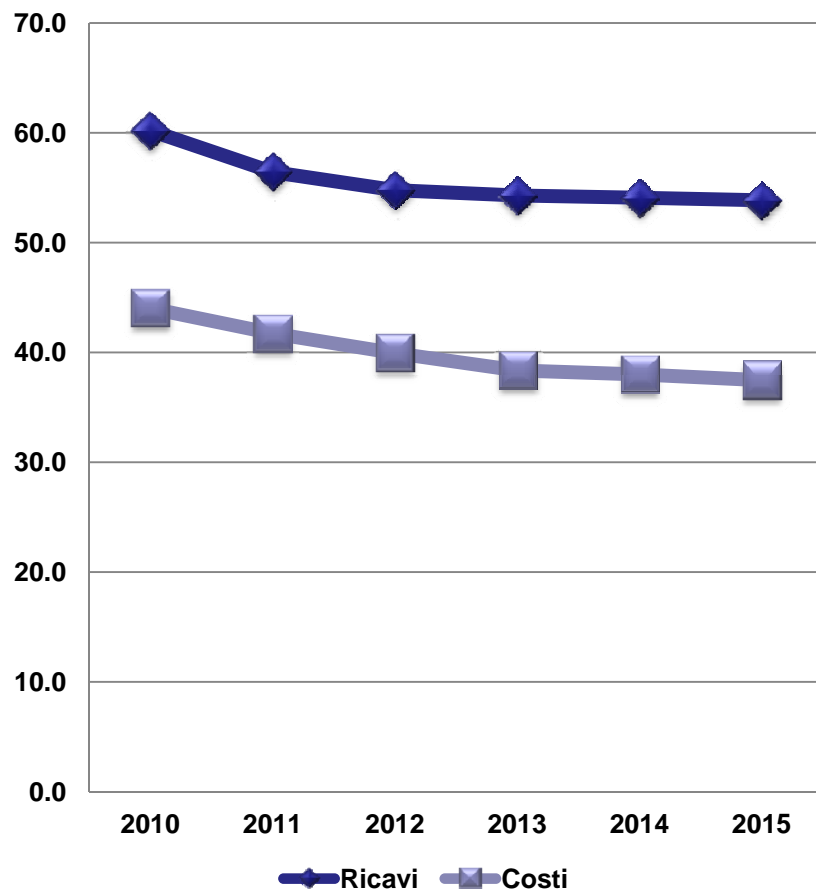
- ❑ **QUALITA'**: completamento della certificazione dei Servizi di Facility nel 2012 con l'ampliamento ai Servizi di Ristorazione
- ❑ **FERROTEL**:
  - **Offerta**: si prevede il proseguimento del programma di chiusure in relazione alla modifica dell'offerta treno
  - **Volumi** i pernottamenti residui saranno assicurati con ricorso al mercato esterno.
  - **Investimenti**: interventi per adeguamento funzionale e mantenimento in efficienza.
- ❑ **Facility Uffici**: progressiva e significativa riduzione per efficientamento degli spazi uffici "storicamente" gestiti da Ferservizi e acquisizione della gestione dei servizi presso nuovi spazi uffici attualmente non gestiti da Ferservizi e occupati dal Gruppo.
- ❑ **Razionalizzazione Centri Stampa**: adeguamento del network



# Piano 2011-2015: PROCESSO AMMINISTRATIVO

Valori in mln di euro

## Dati economici



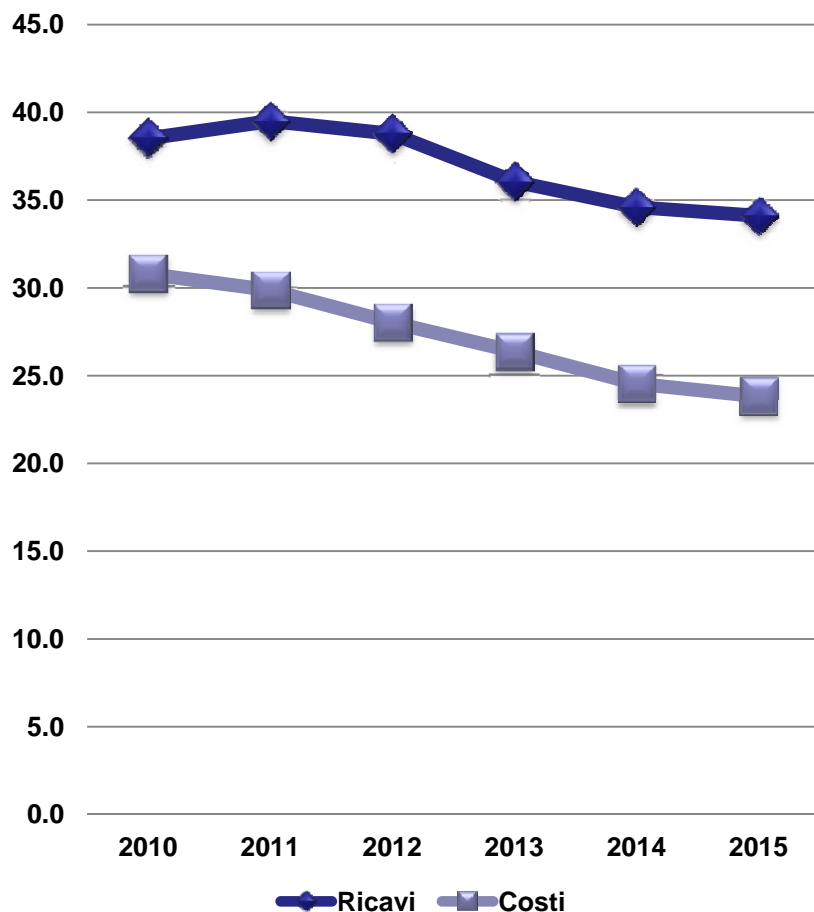
## Principali elementi

- **QUALITA'**: mantenimento della certificazione
- **Rinnovo contratti di servizio**:
  - logiche di pricing di mercato
  - introduzione di specifici indicatori di performance e di un monitoraggio costante degli stessi
- **Volumi**: fatture e personale amministrato in calo
- **"Service Payroll"**: progressiva acquisizione della gestione del personale delle Società del Gruppo con altro contratto di lavoro
- Ulteriore spinta sull'**informatizzazione** dei processi
- **Incremento della produttività**: progressivo allineamento ai valori di mercato

# Piano 2011-2015: PROCESSO IMMOBILIARE

Valori in mln di euro

## Dati economici



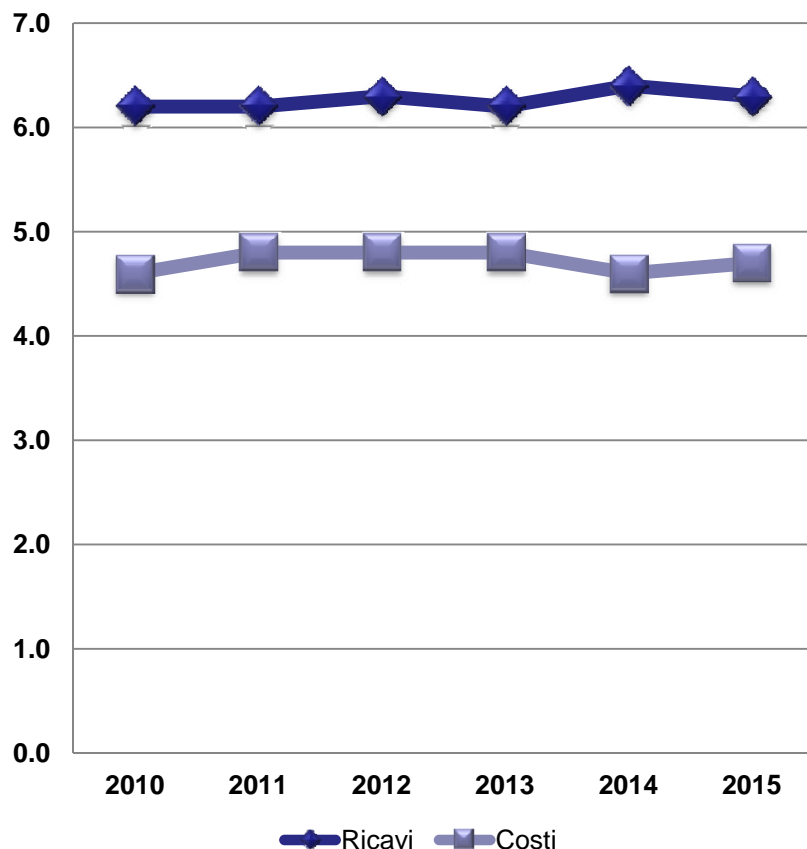
## Principali elementi

- ❑ **QUALITA'**: avvio nel 2011 e completamento nel 2013 della certificazione dei Servizi Immobiliari
- ❑ **VENDITE**:
  - Proposizione e vendita proprietà di FS e di FS Sistemi Urbani
- ❑ **PROPERTY**:
  - incremento della produttività collegato all'informatizzazione
- ❑ **Razionalizzazione Spazi di Gruppo**: conclusione del progetto di razionalizzazione Spazi Uffici di Gruppo nel 2011

# Piano 2011-2015: ACQUISTI DI GRUPPO

Valori in mln di euro

## Dati economici

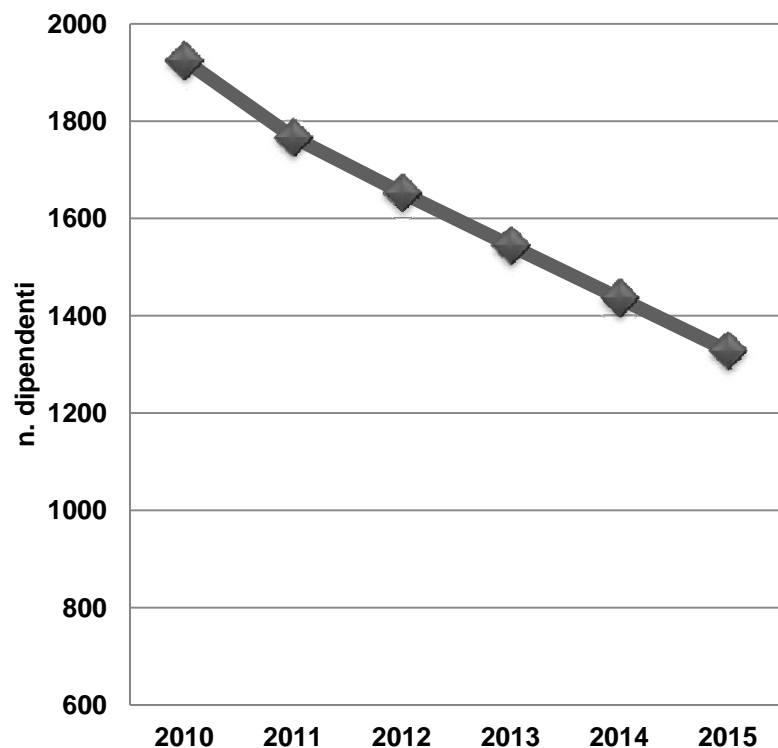


## Principali elementi

- ❑ **Rinnovo contratto di servizio:**
  - ridefinizione del pricing
  - introduzione di elementi di customer care
  - previsione contrattuale di attivazione a richiesta sui servizi "Core"
- ❑ **Acquisizione di nuove categorie merceologiche e ampliamento Clienti di Gruppo**
- ❑ **Ruolo di "supporto funzionale"** per i procedimenti svolti direttamente dalle Società con utilizzo della piattaforma di Ferservizi per le gare telematiche
- ❑ **Estensione del prodotto "Albo e qualifica fornitori"** in service per gli albi delle singole Società

# Piano 2011-2015: CONSISTENZE

## Personale

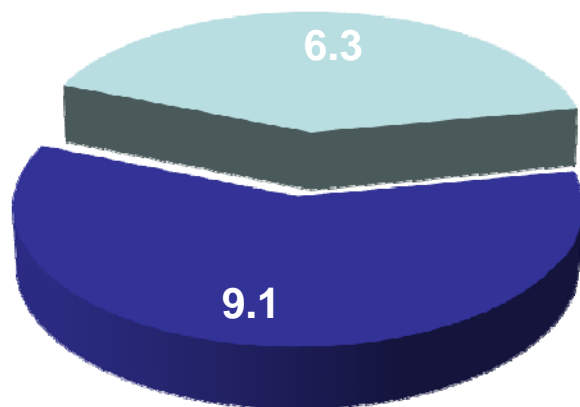


## Principali elementi

- Volumi di produzione: in riduzione
- Network produttivo: razionalizzazione
- Processi: informatizzazione
- Produttività: allineamento progressivo ai valori di mercato

# Piano 2011-2015: INVESTIMENTI

## Investimenti 2011-2015



- Investimenti ICT
- Investimenti di Struttura

## Principali elementi

- Investimenti ICT per iniziative di mantenimento in efficienza delle infrastrutture e di evoluzione dei sistemi informatici collegati al business
- Investimenti di Struttura nel 2011 per lavori connessi al trasferimento delle Sedi di Ferservizi di Palermo, Venezia, Reggio Calabria, Bari e per prosecuzione nell'arco di piano delle attività di mantenimento in efficienza dei Ferrotel