

# Direzione Business IC - *Customer Service e Vendita Diretta IC*

## Incontro con le OO.SS.

Roma, 18/07/2023



# Customer Service e Vendita Diretta IC

## Il Cliente al Centro – Il modello di servizio territoriale

### In criticità

Gestione dei clienti coinvolti in criticità di circolazione (mancate coincidenze, pernotti, servizi sostitutivi, distribuzione generi di conforto, riprogrammazione del viaggio, informazioni, ecc.)



### Al Binario

Presenziamento sottobordo dei principali treni IC e AV (anche Reg. se richiesto) per agevolare operazioni di salita/discesa, fornire informazioni alla clientela, gestire eventuali criticità direttamente al treno.



### In biglietteria

Vendita biglietti ferroviari, secondi contatti, informazioni sono le attività principali. Punto di assistenza integrata presso gli impianti in cui non è previsto un servizio dedicato.



### Uffici Assistenza

Sportelli dedicati ad attività di Customer Care. Abilitati anche ad operazioni di vendita con POS e secondo contatto.

Punto di contatto oramai integrato con le biglietterie nella quasi totalità degli impianti.



### In Stazione

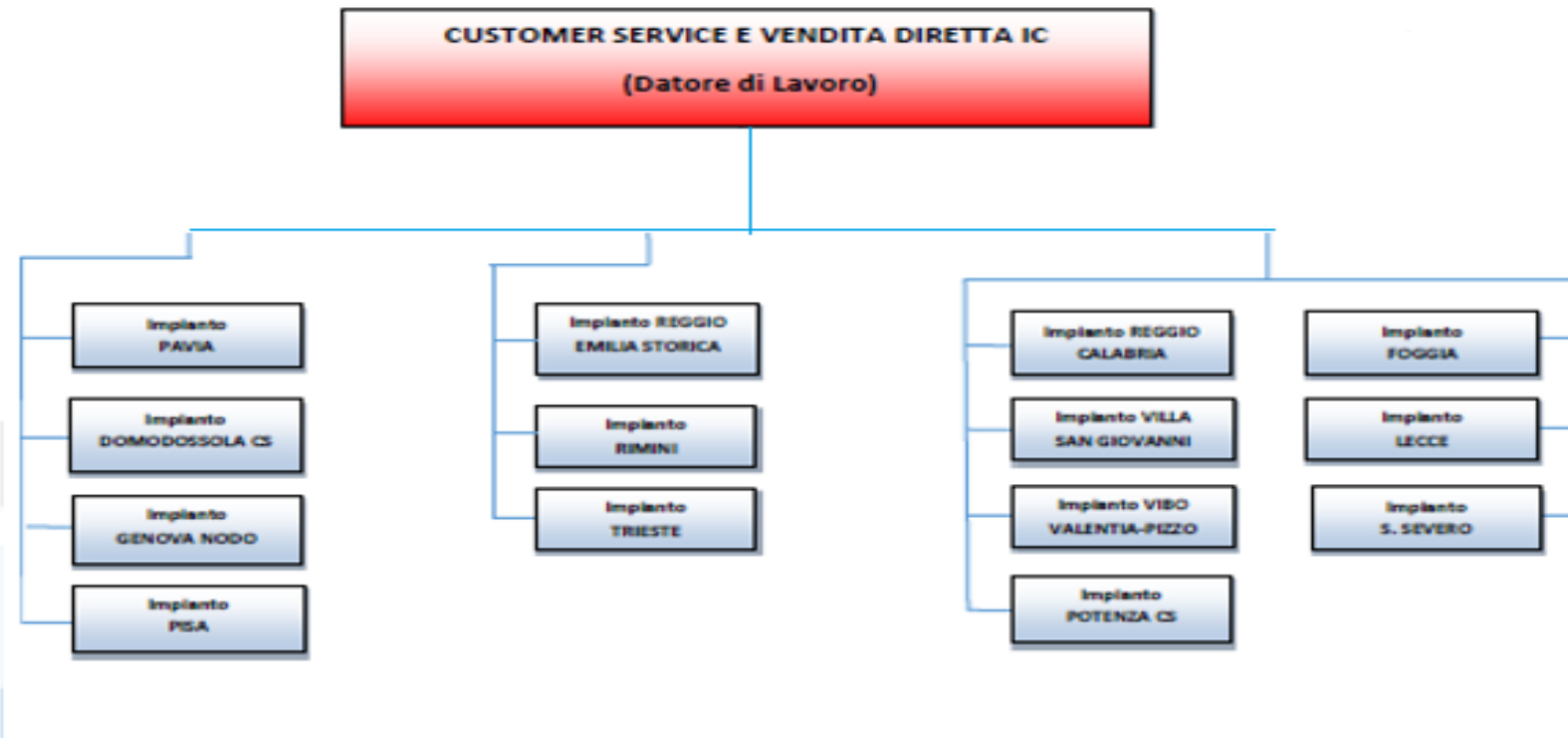
Presidio delle principali aree di stazione mediante personale dotato di Tablet adibiti ad operazioni di Vendita, Secondo Contatto, Informazioni sulla circolazione, gestione delle criticità.



# Customer Service e Vendita Diretta IC

## L'organigramma

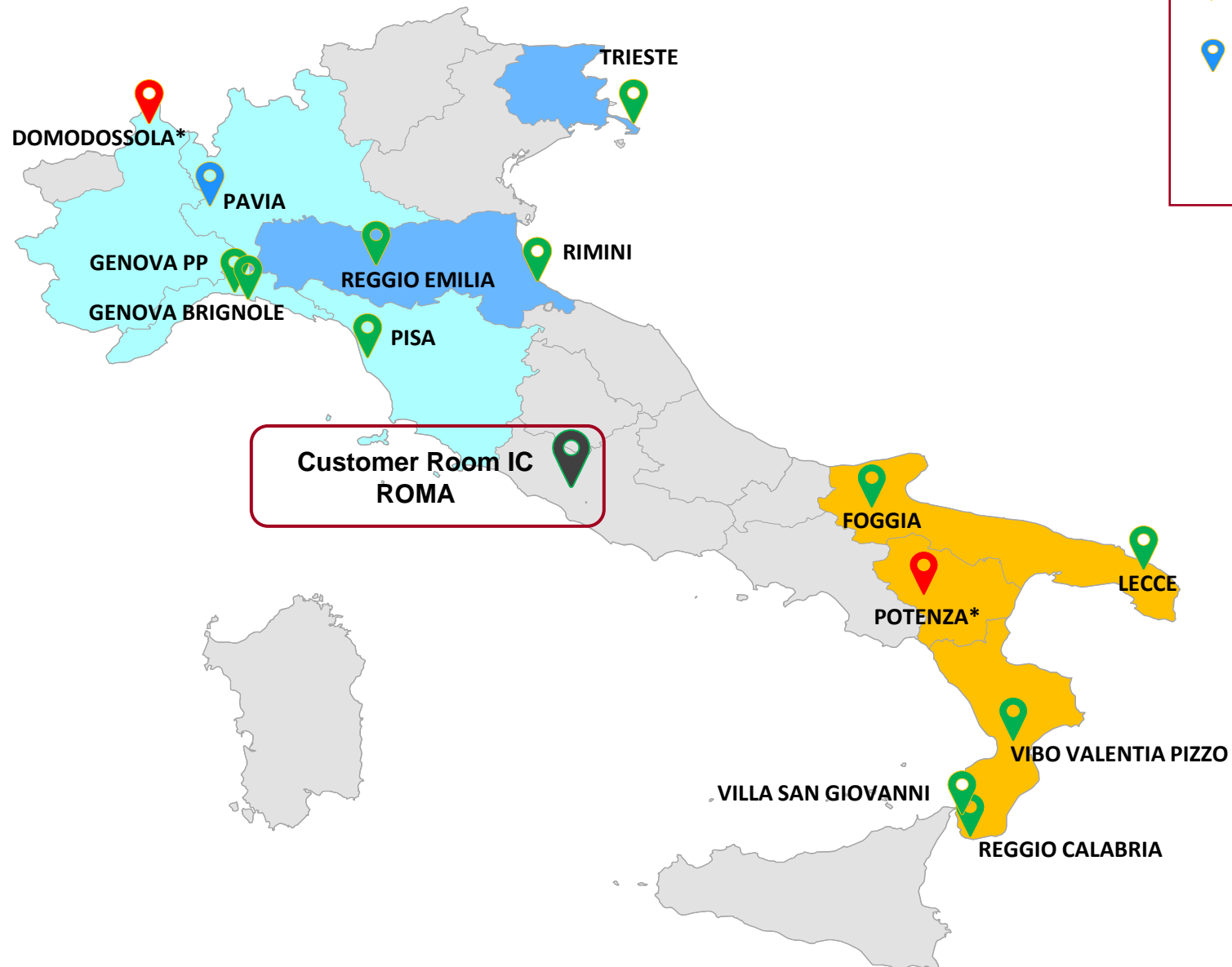
UNITÀ PRODUTTIVA CUSTOMER SERVICE E VENDITA DIRETTA IC - ARTICOLAZIONE



Presidio territoriale dei principali nodi interessati da traffico IC

# Presidio Territoriale CSVD IC

## Impianti di Assistenza e Vendita CSVD IC > Il territorio



- Impianto Operativo
- Presidio di Assistenza – Risorse impiegate nella Task Force Rimborsi
- Prossime uscite da perimetro CSVD IC:
  - Pavia: ipotesi di cessione a Trenord

9 Regioni

14 Impianti

## Consistenze diretti per impianto al 31.05.2023

Regione	Impianto	Risorse
Calabria	Vibo Valentia	2
	Reggio Calabria	10
	Villa S.- Giovanni	5
Basilicata	Potenza	2
Puglia	Foggia	11
	Lecce	12
Liguria	Genova	42
Toscana	Pisa	19
Friuli Venezia Giulia	Trieste	12
Emilia Romagna	Rimini	9
	Reggio Emilia	10
Piemonte	Domodossola	3
Lombardia	Pavia	11
<b>Totale</b>		<b>148</b>



**Assistenza Clienti**  
Customer Care  
**REGIONALE**

# Incontro con OOSS Commerciale Regionale

18 luglio 2023

# Obiettivi del percorso di condivisione

Per rispondere in modo efficace alle nuove esigenze dei viaggiatori e ai dettami dell'ART:

- le Biglietterie consolidano la presenza sul territorio e si orientano ai servizi di supporto alla clientela
- Assistenza e Vendita proseguono il percorso di sviluppo attraverso queste principali azioni:

## Antievasione

### 1. Evoluzione dell'Antievasione come parte integrante del processo Assistenza

Far evolvere l'accordo nazionale del 24.05.2017 sul «Pool» per includere l'Antievasione nell'Assistenza estendendo l'attività a tutto il personale

## Interoperabilità

### 2. Interoperabilità fra attività di Biglietteria e Assistenza

In specifiche condizioni di opportunità e previa formazione

## Reperibilità

### 3. Reperibilità

Reperibilità in modo mirato sul territorio per rispondere agli obblighi derivanti dal Regolamento Europeo 782/2021 e dalle misure regolatorie dell'ART (in particolare la Delibera 106/2018)

# Interoperabilità: tipologia eventi

## Da Biglietteria

## Da Assistenza

	Impiego in Assistenza	Impiego in Biglietteria
<p><b>Ordinaria</b></p> <p>Eventi programmabili (stagionali e ripetitivi)</p>	<p>Interventi a supporto in stazione e a bordo per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• picchi di affluenza prevedibili</li> <li>• eventi</li> <li>• presidio servizi sostitutivi programmati</li> <li>• attività di antievasione</li> </ul>	<p>Interventi a supporto in Biglietteria per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• picchi di vendita prevedibili (es. periodi di abbonamenti, flussi crocieristici / aeroportuali)</li> <li>• eventi</li> </ul>
<p><b>Straordinaria</b></p> <p>Eventi non programmabili</p>	<p>Interventi a supporto in stazione e a bordo per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• anomalità di circolazione</li> <li>• presidio bus sostitutivi emergenziali</li> <li>• presidio interventi previsti dal Regolamento UE 782/2021 (trasbordi, kit, taxi, hotel)</li> </ul>	<p>Interventi a supporto in Biglietteria per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• picchi di vendita ed eventi non prevedibili</li> </ul>



# Interoperabilità: indicazioni generali

Elementi organizzativi	<i>Da Biglietteria</i>	<i>Da Assistenza</i>
	Impiego in Assistenza	Impiego in Biglietteria
Responsabile dell'ingaggio dell'operatore	Coordinatore Biglietterie	Coordinatore Assistenza
Responsabile della gestione operativa e delle relative indicazioni	Coordinatore Assistenza	Coordinatore Biglietterie
Interfaccia per comunicazioni	Coordinatore Assistenza Formatori dell'Assistenza Customer Room Regionale Reperibile Commerciale	Coordinatore Biglietterie Formatori delle Biglietterie Customer Room Regionale Reperibile Commerciale
Formazione aggiuntiva specifica	Logiche di gestione dei bus sostitutivi Controllo ed emissione biglietti da tablet Regolamento UE 782/2021 Service di Assistenza verso altre Direzioni di Business Mantenimento periodico delle competenze di Assistenza Sicurezza sul lavoro – rischi specifici	Normativa titoli DBAV-DBIC Tecnica PICO Contabilità di sportello Conoscenza specifica delle biglietterie di impiego Mantenimento periodico delle competenze di Biglietteria Sicurezza sul lavoro – rischi specifici
Orario di lavoro	Segue le regole di Biglietteria (con possibili variazioni in caso di impiego programmato)	Segue le regole di Assistenza (con possibili variazioni in caso di impiego programmato)

# Il network di Vendita e Assistenza DBRSI

Direzione Regionale Provinciale	N. Biglietterie	N. Presidi di Assistenza
Abruzzo	6	1
Basilicata	1	1
Bolzano	6	1
Calabria	7	6
Campania	13	2
Friuli Venezia Giulia	8	4
Lazio	16	7
Liguria	20	3
Lombardia	0	2
Marche	4	1
Molise	2	0
Piemonte	30	1
Puglia	5	3
Sardegna	5	1
Sicilia	13	3
Toscana	22	7
Trento	3	1
Umbria	5	1
Valle D'Aosta	6	1
Veneto	15	6
<b>Totale</b>	<b>187</b>	<b>52</b>

## Note

Nella colonna Biglietterie non sono conteggiate le 3 biglietterie stagionali: Maratea, Metaponto (DR Basilicata) e Stresa (DR Piemonte)

Nella colonna Assistenza non sono conteggiati i 6 presidi stagionali delle Cinque Terre (DR Liguria)

## Consistenze diretti al 31.05.2023

Regione	Vendita	Assistenza	di cui liv. C	di cui antievasione
Abruzzo	19	7	5	
Basilicata	5	5		4
Bolzano	16	4	4	1
Calabria	19	21	11	5
Campania	44	23	19	1
Friuli Venezia Giulia	39	15	14	3
Lazio	85	65	40	
Liguria	120	39	21	6
Lombardia		9	9	
Marche	13	5	5	
Molise	7			
Piemonte	105	29	24	5
Puglia	23	12	12	
Sardegna	20	9	8	1
Sicilia	43	23	20	14
Toscana	109	37	36	
Trento	15	5	5	4
Umbria	21	7	6	1
Valle D'Aosta	13	2	1	
Veneto	62	31	16	5
<b>Totale complessivo</b>	<b>778</b>	<b>348</b>	<b>256</b>	<b>50</b>



**Assistenza Clienti**  
Customer Care  
**REGIONALE**

# Incontro con OOSS Commerciale Regionale

18 luglio 2023

# Obiettivi del percorso di condivisione

Per rispondere in modo efficace alle nuove esigenze dei viaggiatori e ai dettami dell'ART:

- le Biglietterie consolidano la presenza sul territorio e si orientano ai servizi di supporto alla clientela
- Assistenza e Vendita proseguono il percorso di sviluppo attraverso queste principali azioni:

## Antievasione

### 1. Evoluzione dell'Antievasione come parte integrante del processo Assistenza

Far evolvere l'accordo nazionale del 24.05.2017 sul «Pool» per includere l'Antievasione nell'Assistenza estendendo l'attività a tutto il personale

## Interoperabilità

### 2. Interoperabilità fra attività di Biglietteria e Assistenza

In specifiche condizioni di opportunità e previa formazione

## Reperibilità

### 3. Reperibilità

Reperibilità in modo mirato sul territorio per rispondere agli obblighi derivanti dal Regolamento Europeo 782/2021 e dalle misure regolatorie dell'ART (in particolare la Delibera 106/2018)

# Interoperabilità: tipologia eventi

## Da Biglietteria

## Da Assistenza

	Impiego in Assistenza	Impiego in Biglietteria
<p><b>Ordinaria</b></p> <p>Eventi programmabili (stagionali e ripetitivi)</p>	<p>Interventi a supporto in stazione e a bordo per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• picchi di affluenza prevedibili</li> <li>• eventi</li> <li>• presidio servizi sostitutivi programmati</li> <li>• attività di antievasione</li> </ul>	<p>Interventi a supporto in Biglietteria per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• picchi di vendita prevedibili (es. periodi di abbonamenti, flussi crocieristici / aeroportuali)</li> <li>• eventi</li> </ul>
<p><b>Straordinaria</b></p> <p>Eventi non programmabili</p>	<p>Interventi a supporto in stazione e a bordo per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• anomalità di circolazione</li> <li>• presidio bus sostitutivi emergenziali</li> <li>• presidio interventi previsti dal Regolamento UE 782/2021 (trasbordi, kit, taxi, hotel)</li> </ul>	<p>Interventi a supporto in Biglietteria per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• picchi di vendita ed eventi non prevedibili</li> </ul>

# Interoperabilità: indicazioni generali

Elementi organizzativi	<i>Da Biglietteria</i>	<i>Da Assistenza</i>
	Impiego in Assistenza	Impiego in Biglietteria
Responsabile dell'ingaggio dell'operatore	Coordinatore Biglietterie	Coordinatore Assistenza
Responsabile della gestione operativa e delle relative indicazioni	Coordinatore Assistenza	Coordinatore Biglietterie
Interfaccia per comunicazioni	Coordinatore Assistenza Formatori dell'Assistenza Customer Room Regionale Reperibile Commerciale	Coordinatore Biglietterie Formatori delle Biglietterie Customer Room Regionale Reperibile Commerciale
Formazione aggiuntiva specifica	Logiche di gestione dei bus sostitutivi Controllo ed emissione biglietti da tablet Regolamento UE 782/2021 Service di Assistenza verso altre Direzioni di Business Mantenimento periodico delle competenze di Assistenza Sicurezza sul lavoro – rischi specifici	Normativa titoli DBAV-DBIC Tecnica PICO Contabilità di sportello Conoscenza specifica delle biglietterie di impiego Mantenimento periodico delle competenze di Biglietteria Sicurezza sul lavoro – rischi specifici
Orario di lavoro	Segue le regole di Biglietteria (con possibili variazioni in caso di impiego programmato)	Segue le regole di Assistenza (con possibili variazioni in caso di impiego programmato)

# Il network di Vendita e Assistenza DBRSI

Direzione Regionale Provinciale	N. Biglietterie	N. Presidi di Assistenza
Abruzzo	6	1
Basilicata	1	1
Bolzano	6	1
Calabria	7	6
Campania	13	2
Friuli Venezia Giulia	8	4
Lazio	16	7
Liguria	20	3
Lombardia	0	2
Marche	4	1
Molise	2	0
Piemonte	30	1
Puglia	5	3
Sardegna	5	1
Sicilia	13	3
Toscana	22	7
Trento	3	1
Umbria	5	1
Valle D'Aosta	6	1
Veneto	15	6
<b>Totale</b>	<b>187</b>	<b>52</b>

## Note

Nella colonna Biglietterie non sono conteggiate le 3 biglietterie stagionali: Maratea, Metaponto (DR Basilicata) e Stresa (DR Piemonte)

Nella colonna Assistenza non sono conteggiati i 6 presidi stagionali delle Cinque Terre (DR Liguria)



## Consistenze diretti al 31.05.2023

Regione	Vendita	Assistenza	di cui liv. C	di cui antievasione
Abruzzo	19	7	5	
Basilicata	5	5		4
Bolzano	16	4	4	1
Calabria	19	21	11	5
Campania	44	23	19	1
Friuli Venezia Giulia	39	15	14	3
Lazio	85	65	40	
Liguria	120	39	21	6
Lombardia		9	9	
Marche	13	5	5	
Molise	7			
Piemonte	105	29	24	5
Puglia	23	12	12	
Sardegna	20	9	8	1
Sicilia	43	23	20	14
Toscana	109	37	36	
Trento	15	5	5	4
Umbria	21	7	6	1
Valle D'Aosta	13	2	1	
Veneto	62	31	16	5
<b>Totale complessivo</b>	<b>778</b>	<b>348</b>	<b>256</b>	<b>50</b>