

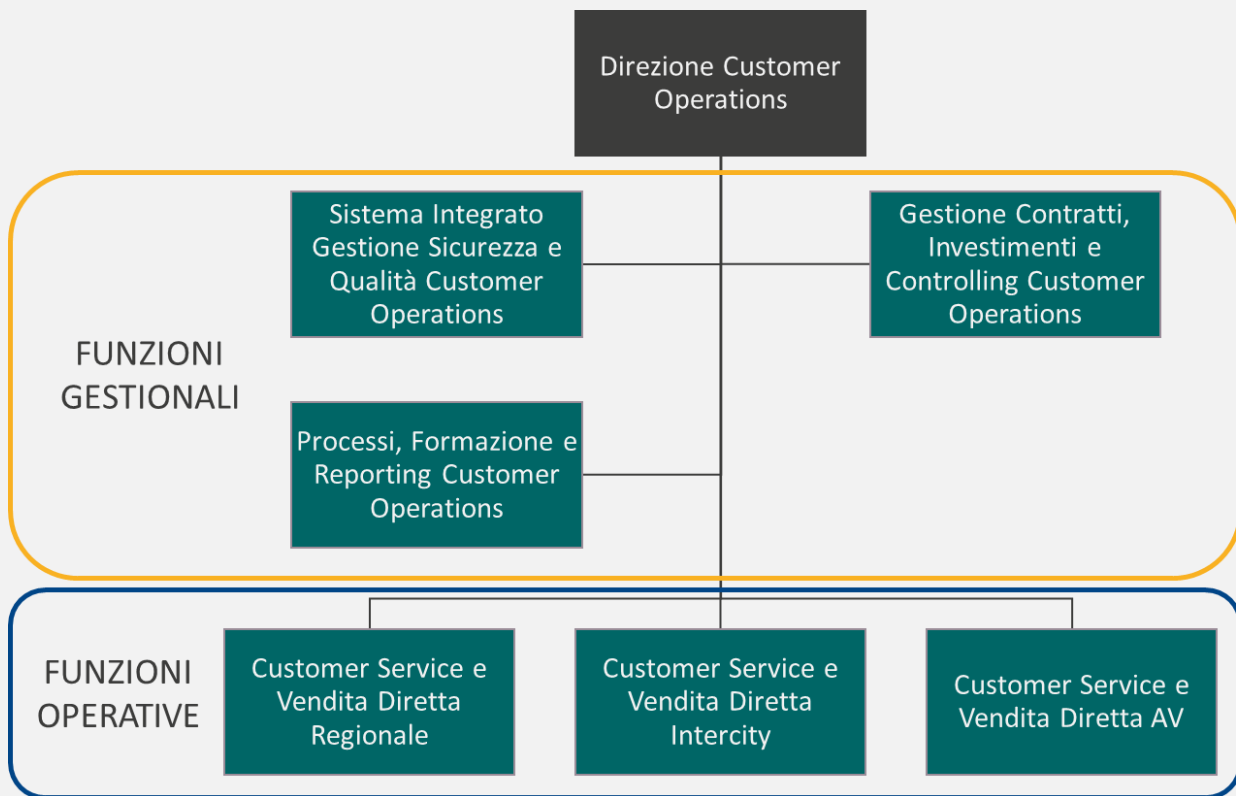


Direzione Customer Operations

Nuovo Modello Organizzativo DCO

AS IS

Evoluzione dell'assetto della Direzione Customer Operations – Fase 1



Il modello attuale si contraddistingue per:

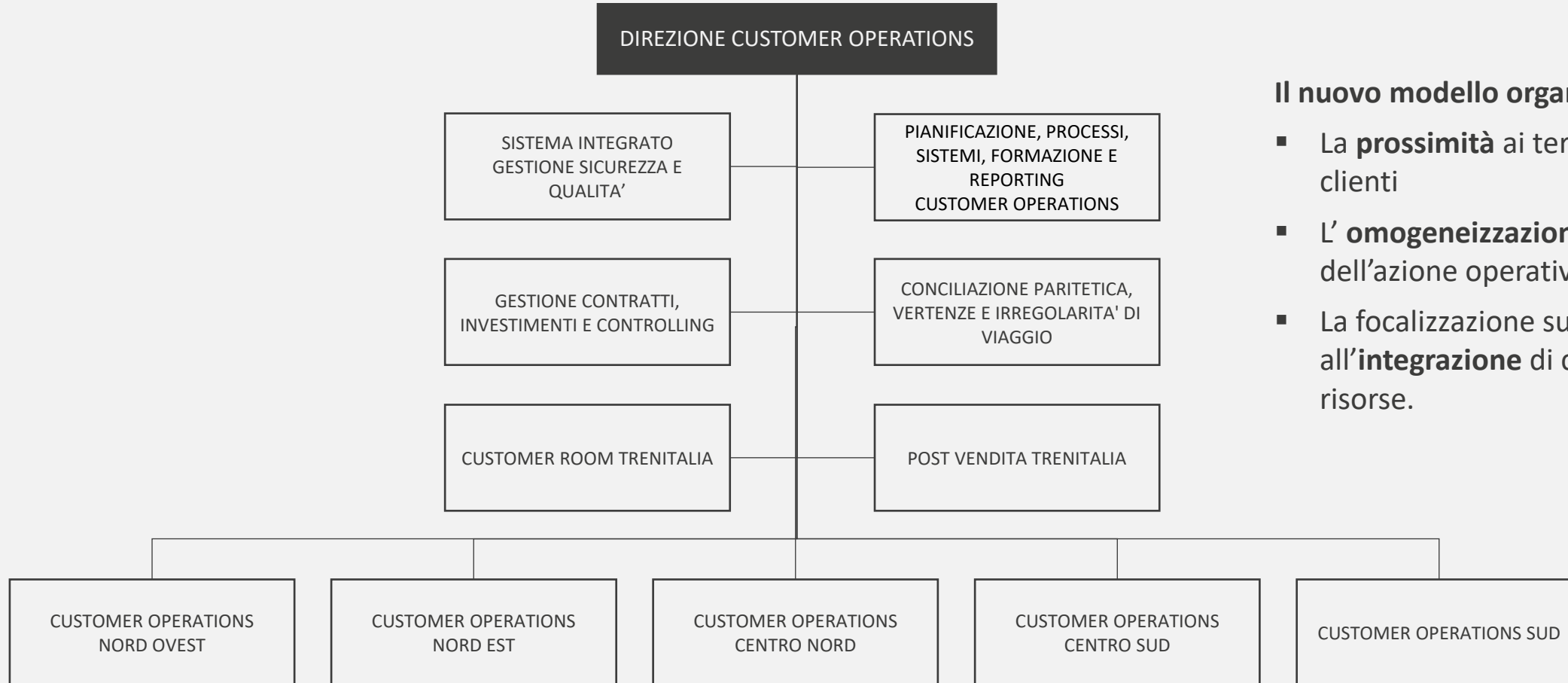
- Organizzazione suddivisa per Prodotto (AV/IC/REG), sia a livello territoriale che per attività e processi centrali
- Suddivisione tra Funzioni Gestionali trasversali e Funzioni Operative

L'esperienza di questi mesi ha confermato la necessità di integrare e specializzare ruoli e competenze della Direzione, sia a livello territoriale che a livello centrale.

Nuovo Modello Organizzativo DCO

TO BE

Evoluzione dell'assetto della Direzione Customer Operations – Fase 2



Il nuovo modello organizzativo favorisce:

- La **prossimità** ai territori, alle risorse, ai clienti
- L' **omogeneizzazione** dei processi e dell'azione operativa
- La focalizzazione sui processi grazie all'**integrazione** di competenze, sistemi, risorse.

Nuovo Modello Organizzativo DCO

AS IS vs TO BE

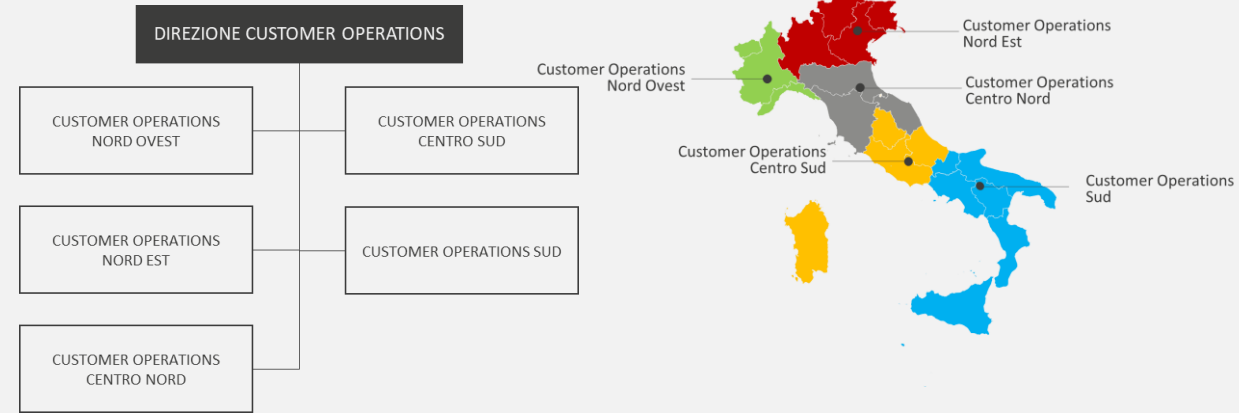
Evoluzione dell'assetto della Direzione Customer Operations – Il Territorio

Attuale Assetto



- Presidio decentrato per IC e REG
- Organizzazioni disomogenee
- Limitata capacità di sfruttare le sinergie in caso di criticità
- Focalizzazione sul singolo Business

Nuovo Assetto



Evoluzione verso un modello **unitario, coerente, omogeneo ed integrato nella relazione con il «Cliente Trenitalia»**

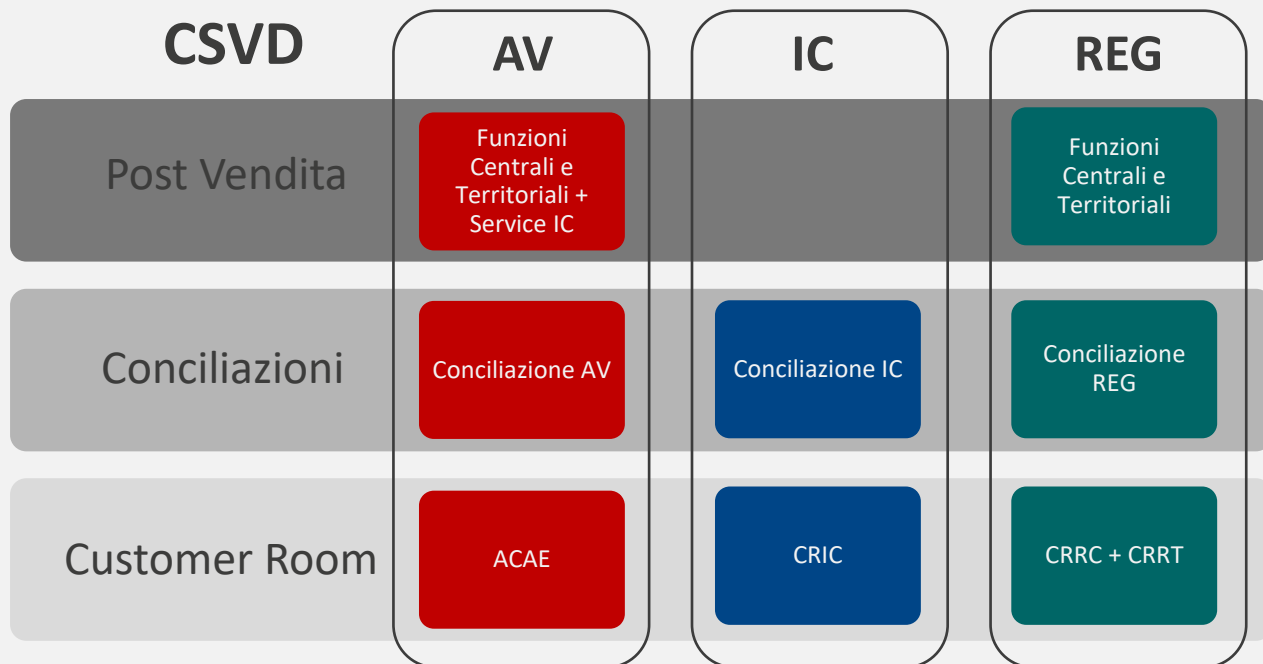
- Presidio di vicinanza
- Maggiore efficacia operativa e organizzativa
- Omogeneità d'azione
- Focus sulle esigenze del cliente

Nuovo Modello Organizzativo DCO

AS IS vs TO BE

Evoluzione dell'assetto della Direzione Customer Operations – Post Vendita, Conciliazioni, Customer Room

Attuale Assetto → Stessi processi, Organizzazioni differenti e non interdipendenti



Nuovo Assetto → L'organizzazione integra le funzioni operative per processo

DCO

Post Vendita Trenitalia

Integra presidi AV/IC e Reg per i processi Indennizzi, Rimborsi e Reclami

Conciliazione Trenitalia

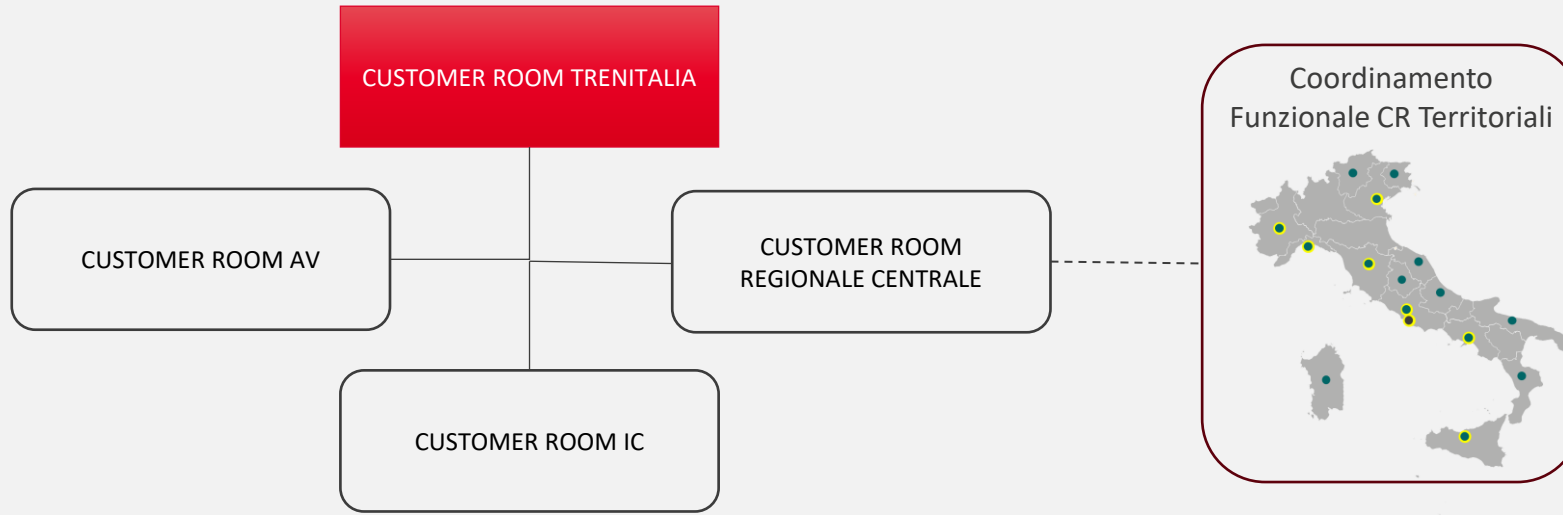
Integra presidi AV/IC e Reg per i processi Conciliazione, Vertenze, Irregolarità di viaggio

Customer Room Trenitalia

Integra il presidio delle CR AV/IC/REG che mantengono un focus sul Prodotto

Customer Room

Modello TO BE



L' integrazione organizzativa delle Customer Room consente di:

- Preservare un focus organizzativo per prodotto
- Valorizzare gli effetti dell'integrazione in termini di :
 - capacità di coordinamento in caso di criticità
 - efficacia operativa, omogeneità e uniformità di intervento
 - integrazione competenze e sistemi
 - costante attenzione al cliente e qualità del servizio

CRC e CRR

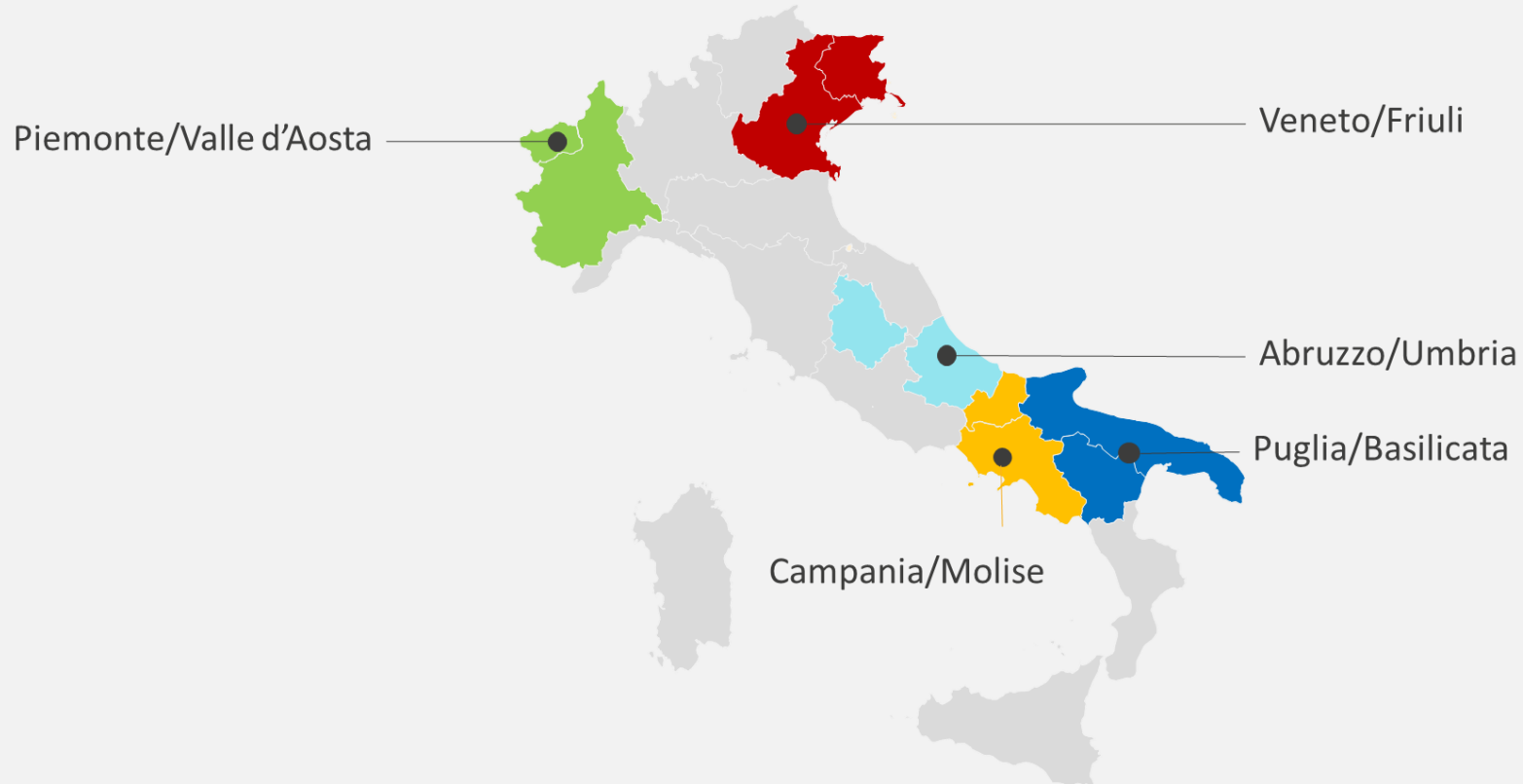


- La Customer Room Centrale e le Customer Room delle 7 Regioni con maggior numero di servizi saranno potenziate per consentire la copertura del turno fino alle ore 24 e con un turno giornaliero lun-ven per il potenziamento del servizio di informazioni ai clienti per variazioni di orario per lavori.
- Nelle altre Customer Room si prevede l'omogeneizzazione dell'orario di apertura dalle 6.00 alle 22.00 – 7/7 con orario lavorativo di 8h.

Reperibilità di Coordinamento Territoriale DCO

Modello TO BE

A valle della nuova organizzazione, si avvierà un **turno unico di Regione o Area*** al fine di migliorare il coordinamento operativo territoriale, creare maggiore sinergia e semplificare i processi gestionali in caso di criticità.



*Nelle aree evidenziate si svolgerà un unico turno di Reperibilità di coordinamento



Grazie