

DISPOSIZIONE ORGANIZZATIVA n. 959/DRUO del 25 feb 2010
“Divisione Passeggeri NI”

Con la presente Disposizione Organizzativa si definiscono le attività delle seguenti unità e posizioni organizzative di microstruttura:

- In ambito Esercizio Servizi Base NI/Manutenzione Corrente Servizi Base NI,
IMC Carrozze Milano Martesana:
 - MANUTENZIONE IMC CARROZZE MILANO MARTESANA
 - MANUTENZIONE LOCOMOTIVE IMC CARROZZE MILANO MARTESANAIMC Roma:
 - MANUTENZIONE CARROZZE IMC ROMA

- In ambito Esercizio Servizi Base NI/Produzione Servizi Base NI,
Programmazione Mezzi e Personale e Gestione Operativa Flotta Servizi Base NI:
 - Formazione PdC e Innovazione Processi Tecnici di Condotta

- In ambito Esercizio Freccia Argento,
IMC ES* ROMA:
 - MANUTENZIONE IMC ES* ROMA
 - PROGRAMMAZIONE E GESTIONE TRENO IMC ES* ROMA

- In ambito Esercizio Frecciarossa,
IMC ETR500 Napoli:
 - MANUTENZIONE CORRENTE ETR 500 NAPOLI
 - PROGRAMMAZIONE E GESTIONE TRENO IMC ETR 500 NAPOLIIMC ETR500 Milano:
 - MANUTENZIONE IMC ETR500 Milano
 - PROGRAMMAZIONE E GESTIONE TRENO IMC ETR 500 MILANOProduzione Frecciarossa
 - FLOTTA E GESTIONE OPERATIVA FRECCIAROSSA
 - PROGRAMMAZIONE E GESTIONE EQUIPAGGI FRECCIAROSSA

- In ambito Customer Service NI,
Assistenza Mercato Nord NI:
 - ASSISTENZA INFORMAZIONI TORINO PORTA NUOVA
 - ASSISTENZA INFORMAZIONI MILANO
Assistenza Mercato Centro Nord NI:
 - ASSISTENZA INFORMAZIONI BOLOGNA
 - ASSISTENZA INFORMAZIONI FIRENZE SANTA .MARIA NOVELLA

Assistenza Mercato Centro NI:

- ASSISTENZA INFORMAZIONI ROMA TERMINI
- ASSISTENZA INFORMAZIONI NAPOLI CENTRALE

▪ In ambito Vendite Mercato NI,

Vendite Mercato Nord NI:

- GESTIONE VENDITA INDIRETTA PIEMONTE/VALLE D'AOSTA
- GESTIONE VENDITA INDIRETTA VENETO/TRENTINO ALTO ADIGE

Vendite Mercato Centro NI:

- GESTIONE VENDITA INDIRETTA TOSCANA
- GESTIONE VENDITA INDIRETTA EMILIA ROMAGNA
- GESTIONE VENDITA INDIRETTA LAZIO/UMBRIA
- GESTIONE VENDITA INDIRETTA MARCHE/ABRUZZO/MOLISE

Vendite Mercato Sud NI:

- GESTIONE VENDITA INDIRETTA CAMPANIA/BASILICATA
- GESTIONE VENDITA INDIRETTA PUGLIA
- GESTIONE VENDITA INDIRETTA SICILIA

▪ In ambito Vendita e Assistenza Servizi di Base NI,

Vendita e Assistenza Servizi di Base Nord Ovest NI:

- GESTIONE BIGLIETTERIA TORINO PORTA NUOVA
- GESTIONE BIGLIETTERIA MILANO CENTRALE

Vendita e Assistenza Servizi di Base Centro NI:

- GESTIONE BIGLIETTERIA BOLOGNA CENTRALE
- GESTIONE BIGLIETTERIA ROMA TERMINI

Vendita e Assistenza Servizi di Base Tirrenica Sud NI:

- GESTIONE BIGLIETTERIA NAPOLI CENTRALE

▪ In ambito Marketing NI,

Product Marketing Frecciarossa:

- *Progettazione Offerta Oraria Frecciarossa*

Product Marketing Freccia Argento:

- *Progettazione Offerta Oraria Freccia Argento*

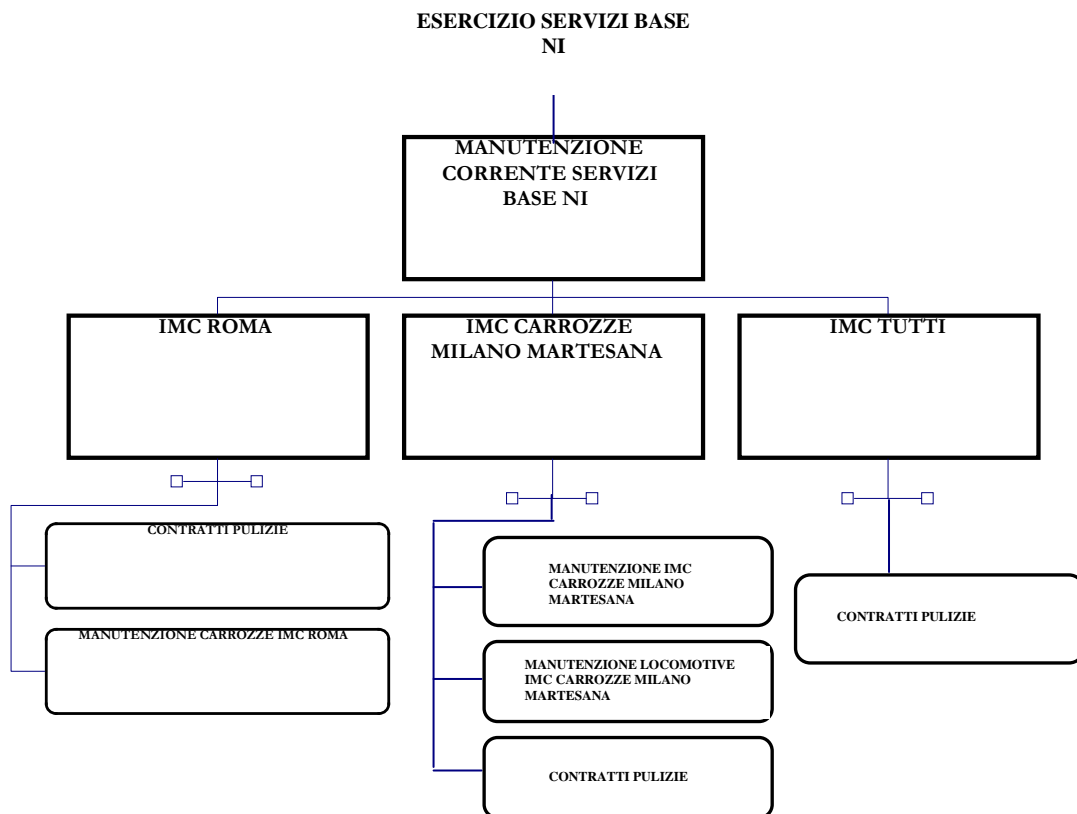
Product Marketing Freccia Bianca, Servizi Base e Internazionale:

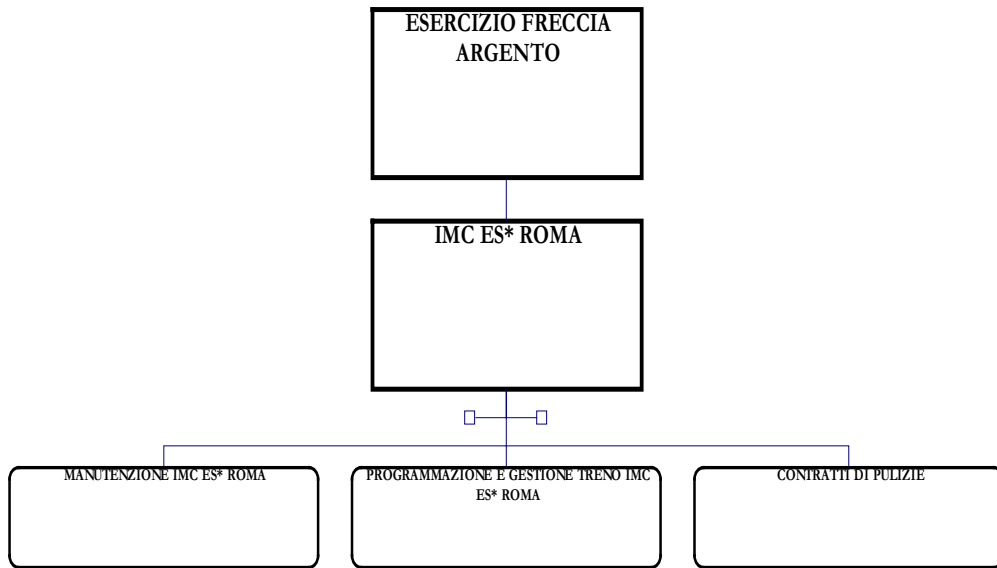
- *Progettazione Offerta Oraria Freccia Bianca e Servizio Base*

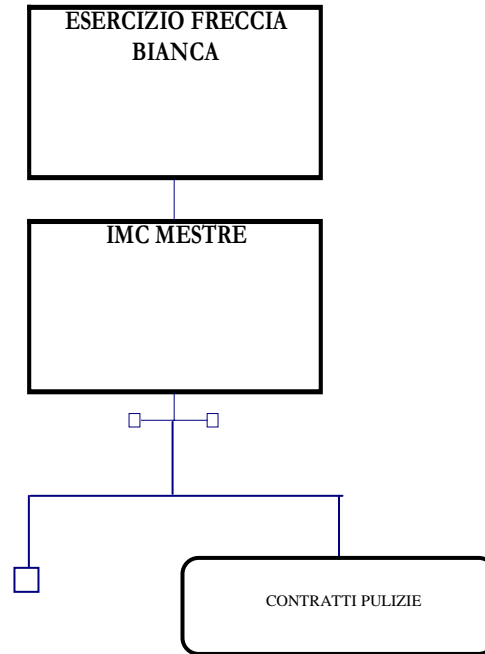
Alle dirette dipendenze delle strutture di IMC e Produzione:

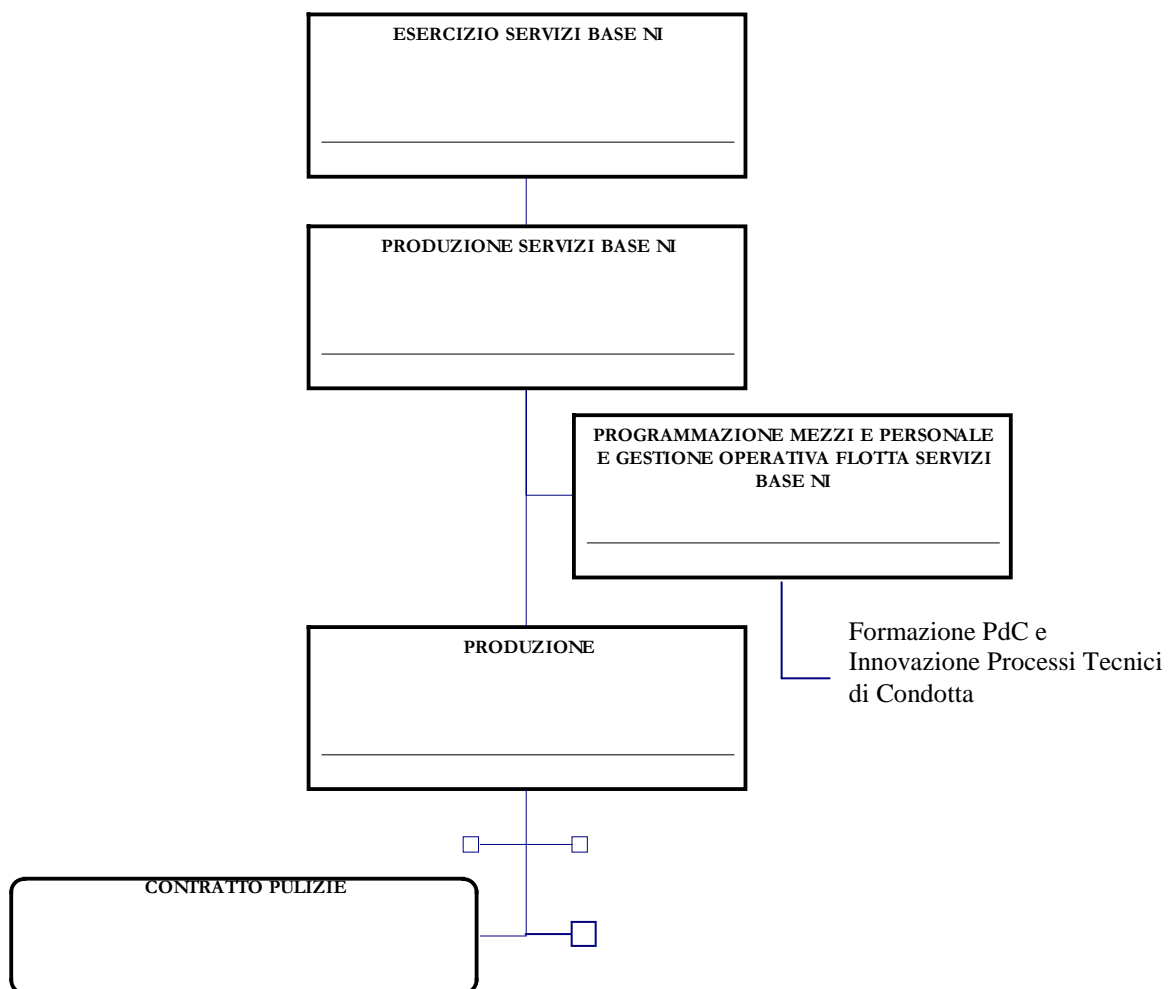
- CONTRATTO PULIZIE, secondo l'articolazione definita nella Comunicazione Organizzativa "Responsabili Contratti Pulizie".

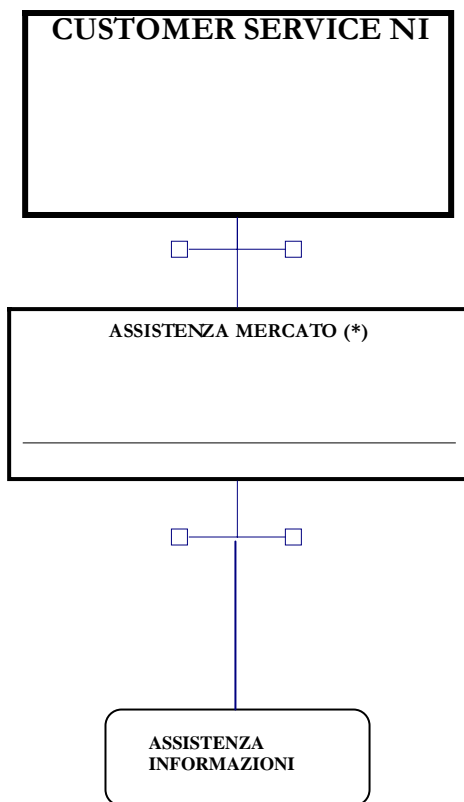
Articolazione organizzativa



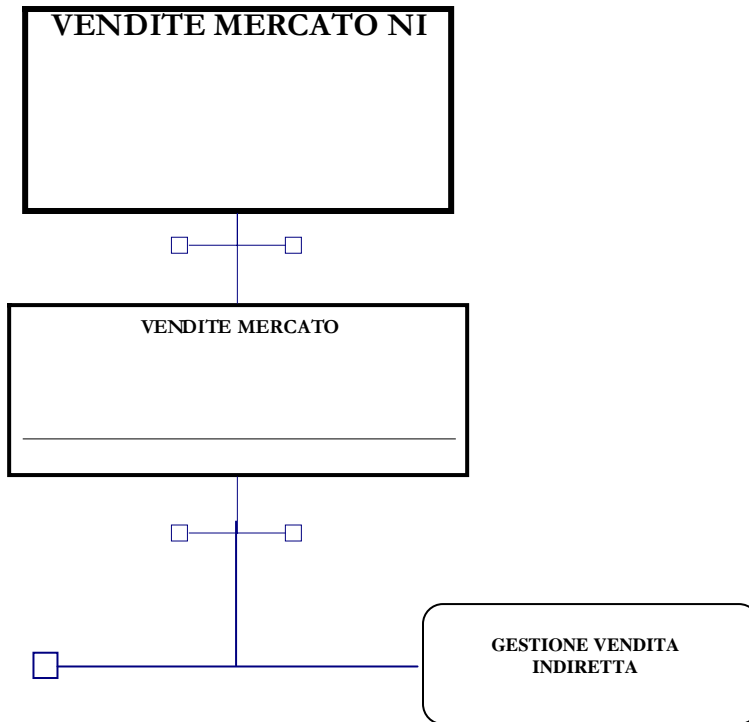


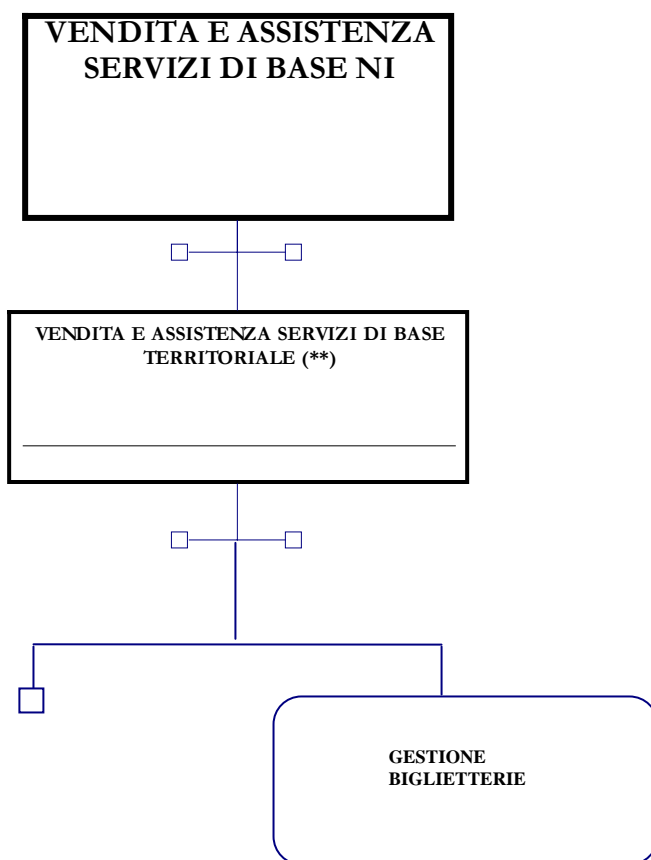




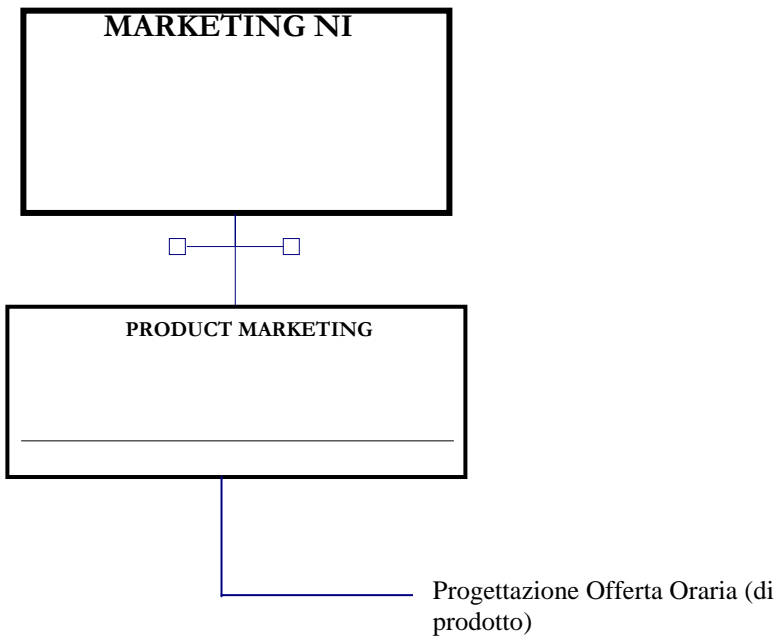


(*) esclusa Assistenza Mercato Sud NI





(**) Escluse Vendita e Assistenza Servizi di Base Nord Est e Adriatica NI



MANUTENZIONE IMC CARROZZE MILANO MARTESANA
MANUTENZIONE LOCOMOTIVE IMC CARROZZE MILANO MARTESANA
MANUTENZIONE CARROZZE IMC ROMA
MANUTENZIONE IMC ES* ROMA
MANUTENZIONE CORRENTE ETR 500 NAPOLI
MANUTENZIONE IMC ETR500 MILANO

Attività

- Programmazione ordinaria e straordinaria delle attività manutentive sulla base dei piani e obiettivi di produzione assegnati;
- vestizione dei turni in coerenza con la normativa vigente, il livello di competenze tecnico-professionali del personale e gli obiettivi assegnati, ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse assegnate e monitoraggio sistematico dei risultati relativi all'efficacia/qualità, efficienza ed economicità dei processi manutentivi nonché delle lavorazioni rese da terzi, rispetto agli obiettivi definiti;
- rilevazione del fabbisogno formativo e monitoraggio di attuazione degli interventi programmati e del mantenimento delle competenze;
- monitoraggio dell'applicazione delle norme aziendali, di sicurezza e ambiente da parte del personale assegnato o in transito (sia interno che esterno alla divisione e all'azienda);
- gestione operativa del personale assegnato (programmazione delle assenze, corretta rilevazione delle prestazioni ai fini della liquidazione economica, avvio delle procedure nei casi di infortunio).

PROGRAMMAZIONE E GESTIONE TRENO

Attività

- Programmazione, gestione e controllo delle attività di spoglio, verifica e delibera nonché programmazione e gestione delle attività di manovra in impianto in raccordo con l'unità di manutenzione e con il Responsabile Contratto Pulizie sulla base dei programmi di manutenzione e pulizie definiti;
- presidio e ottimizzazione dei tempi di spostamento/attraversamento nel rispetto dei posizionamenti programmati e della riduzione dei tempi di transito, ottimizzazione delle risorse assegnate e monitoraggio sistematico dei risultati relativi all'efficacia/qualità, efficienza ed economicità delle attività di manovra, spoglio, verifica e delibera rispetto agli obiettivi definiti ed agli standard di controllo definiti con le strutture di produzione;
- rilevazione del fabbisogno formativo e monitoraggio del mantenimento delle competenze;
- monitoraggio dell'applicazione delle norme aziendali, di sicurezza e ambiente da parte del personale assegnato o in transito (sia interno che esterno alla divisione e all'azienda);
- gestione operativa del personale assegnato (programmazione delle assenze, corretta rilevazione delle prestazioni ai fini della liquidazione economica, avvio delle procedure nei casi di infortunio).

CONTRATTO PULIZIE**Attività**

- Definizione del Programma di Attività Pulizie Annuale ed elaborazione delle variazioni mensili tramite definizione del Programma Mensile Pulizie, nonché delle variazioni giornaliere tramite Definizione Piano di Lavoro Giornaliero;
- verifica della compatibilità di macchinari e attrezzature dell'Appaltatore, nonché della idoneità e conformità dei materiali utilizzati da quest'ultimo, e richiesta sospensione d'uso se non idoneo/conforme;
- controlli di conformità degli interventi di pulizia dell'Appaltatore rispetto al contratto, attraverso verifiche di prestazione resa, nonché addebito all'Appaltatore di multe sanzionate da RFI per incuria/inadempienza per attività in stazione;
- in raccordo con il Gestore Treno, posizionamento dei materiali rotabili su binari idonei ad interventi di pulizia e concessione in comodato d'uso gratuito di aree e/o locali necessari allo svolgimento del servizio, all'interno di cantieri di proprietà, con facoltà di revocare in qualsiasi momento l'uso dei beni concessi all'Appaltatore, nonché in raccordo con il responsabile di Impianto, messa a disposizione di attrezzature e macchinari all'Appaltatore, secondo l'apposito elenco firmato tra le parti, nonché dei rotabili secondo i tempi minimi di sosta per interventi pulizie definite;
- scambio dati, informazioni e documentazione per controllo operativo degli interventi, attraverso il sistema informativo web SUPeR governato da Trenitalia.

Formazione Pdc e Innovazione Processi Tecnici di Condotta**Attività**

- Rilevazione e analisi delle esigenze formative del PdC, e pianificazione degli interventi, progettazione, organizzazione e realizzazione dei contenuti e didattica specifica per il PdC delle Freccie;
- programmazione e controllo dell'erogazione degli interventi formativi, raccordandosi con RU Passeggeri N/I per il consolidamento e per la realizzazione degli interventi a carattere trasversale di business definiti centralmente;
- coordinamento funzionale delle strutture di Qualità-formazione tecnico professionale Tecnico Professionale PdC dei singoli impianti;
- analisi dell'efficacia degli interventi formativi, definizione e attuazione programmi di miglioramento e azioni correttive;
- elaborazione proposte di progetti di innovazione tecnologica dei processi connessi alla condotta.

ASSISTENZA INFORMAZIONI**Attività**

- Presenziamento dell'erogazione dei servizi ordinari programmati e coordinamento del personale di front-line e sul piazzale di stazione in relazione alle varie situazioni emergenti o per specifiche criticità e gestione delle criticità di particolare rilievo attraverso l'organizzazione dei necessari servizi di assistenza e/o informazione;
- effettuazione e aggiornamento della programmazione periodica dell'utilizzazione del personale in relazione al piano di attività definito nonché monitoraggio dei livelli di performance del personale assegnato (produttività, qualità, ecc.), individuazione e attuazione azioni correttive nei casi di scostamento dagli obiettivi prefissati;

- gestione del personale assegnato, programmazione delle assenze, corretta rilevazione delle prestazioni ai fini della liquidazione, applicazione delle procedure in caso di infortuni, verifica dell'applicazione delle norme sulla sicurezza del lavoro e d'esercizio;
- presidio delle attività formative e informative del personale di Front Line;
- gestione e controllo dei servizi in *service* ad altre strutture e/o società e dei servizi in outsourcing e relativi contratti, interfaccia con i fornitori e coordinamento amministrativo delle attività di concerto con Contratti e Servizi Complementari di Assistenza.

GESTIONE VENDITA INDIRECTA

Attività

- Pianificazione e gestione delle attività di vendita per l'area di competenza definendo gli obiettivi specifici e gli opportuni piani di azione in coerenza con le politiche e gli obiettivi prefissati;
- gestione operativa dei contratti stipulati con i network di Agenzie di Viaggio e le aziende, verifica delle prestazioni contrattuali e standard di servizio definiti, proposta ed eventuale applicazione delle penali;
- gestione delle risorse dei Freccia Club e controllo del rispetto degli standard di servizio e delle procedure, nelle aree prive di responsabile diretto del Freccia Club ES;
- monitoraggio andamenti economici e di redditività dei canali di vendita indiretta, analisi scostamenti, proposte di azioni correttive/migliorative nonché monitoraggio corretto funzionamento dei sistemi informativi di vendita, segnalazione e reporting dei malfunzionamenti;
- gestione anche amministrativa delle risorse assegnate - account, centro comitive e uffici contratti, supporto vendita - monitoraggio e reporting delle attività dei singoli account.

GESTIONE BIGLIETTERIA

Attività

- Gestione delle attività di vendita in biglietteria attraverso la programmazione e gestione in esercizio dei turni del personale di biglietteria, assicurando la continuità del servizio, il raggiungimento degli obiettivi assegnati di incassi, di efficienza, produttività e standard qualitativi ed il rispetto della normativa sulla prevenzione e protezione dei rischi, sulla tutela della salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro;
- programmazione e gestione della formazione e dell'aggiornamento tecnico professionale del personale assegnato anche attraverso la diffusione delle variazioni della normativa commerciale sia internamente e che verso i clienti ivi inclusa l'informativa di tutti gli eventi che possono danneggiare la qualità del servizio (scioperi, soppressioni, calamità naturali, guasti ai sistemi di vendita ed alle attrezzature, ecc.);
- verifica della funzionalità di tutte le attrezzature di sportello e delle biglietterie Self Service, aggiornamento del software di vendita nei modi e nei tempi definiti, nonché tempestiva richiesta di intervento di manutenzione in caso di guasti provvedendo alla fornitura di biglietti alle stampanti di sportello e alle Self Service e verifica di funzionamento, per queste ultime, delle operazioni di carico e scarico delle casse finali e delle casse rendiresto;
- verifica dell'approvvigionamento dei titoli di viaggio, in modo da costituire la scorta efficace e sufficiente ad assicurare la continua funzionalità delle attrezzature di vendita, considerando i tempi di fornitura ed il consumo medio per ciascuna tipologia di biglietto;
- verifica della corretta gestione delle attività di contabilità e di rendicontazione dei flussi contabili, consegna degli incassi di biglietteria alla società incaricata del ritiro nel rispetto delle

vigenti disposizioni aziendali, nonché predisposizione ed invio, nei modi e nei tempi definiti, della documentazione contabile alle strutture di controllo competenti.

Progettazione Offerta Oraria

Attività

- Elaborazione dell'offerta commerciale e, in collaborazione con le corrispondenti strutture di Esercizio, programmazione dell'offerta ordinaria, connessa progettazione oraria e relativa trasmissione sia a Coordinamento Offerta per le verifiche di coerenza che a Piani e Programmi di Marketing per le analisi di consolidamento;
- interfaccia verso le corrispondenti strutture di Esercizio per le richieste di treni straordinari o interventi correttivi nella programmazione della produzione;
- raccolta dei feed-back rispetto all'andamento dei treni e al gradimento dei clienti dalle strutture territoriali di Vendita Mercato e Customer Service NI, per la successiva analisi ed elaborazione di eventuali proposte correttive/migliorative (novità in termini di fermate, treni, orari, prodotti, coincidenze, etc.)
- analisi delle eventuali proposte correttive alla programmazione dell'offerta sulla base delle analisi di pricing condotte;
- elaborazione elementi di risposta per i reclami riguardanti l'offerta.

FIRMATO
Marco Romani