

## VERBALE D'INCONTRO

Il giorno 06/11/2019, presso la sede di Ferservizi di Milano, la Società Ferservizi S.p.A. e le Segreterie Regionali della Lombardia OO.SS. FILT-CGIL – FIT-CISL – UILTRASPORTI – UGL T.A.F. – SLM-FAST CONFISAL e ORSA FERROVIE congiuntamente alle RSU, hanno proseguito il confronto iniziato in data 09/07/2019.

L'Azienda, in apertura di riunione fornisce ampia informazione, illustrandone i contenuti, sui temi già esaminati a livello nazionale negli incontri del 27 marzo, 7 maggio e 30 maggio 2019, fornendo la relativa documentazione allegata, su:

- Budget 2019 e Piano di Impresa 2019-2023 della Società Ferservizi S.p.A.;
- Evoluzione del modello operativo territoriale dei Servizi Immobiliari;
- S.A.L. del nuovo modello operativo territoriale dei Centri Rilascio Concessioni di Viaggio;
- Dati di consistenza del personale della Sede di Milano al 31.12.2018;
- Volumi di produzione della Sede di Milano, riferiti all'anno 2018.

In merito all'evoluzione del Modello Operativo Territoriale dei Servizi Immobiliari la Società, in coerenza con i nuovi livelli di servizio contrattuali, ha confermato l'ulteriore fase di concentrazione delle attività dei servizi immobiliari, ribadendo che il settore immobiliare di Milano manterrà tutte le attività attualmente svolte, aggiungendo quella relativa al contenzioso immobiliare.

L'Azienda ha comunque riaffermato che l'attuazione di tale modello operativo non comporterà modifiche dell'assetto organizzativo, né ricadute occupazionali.

La Società ha presentato inoltre un aggiornamento del Modello Operativo dei Centri di Rilascio Concessioni di Viaggio, entrato in vigore in data 1° novembre 2019 con la concentrazione delle attività su sette Sedi territoriali, evidenziando in particolare l'implementazione delle tecnologie utili a garantire l'efficienza del servizio.

È seguita ampia discussione, nel corso della quale l'Azienda ha fornito gli aggiornamenti in merito alle azioni di turn over avvenute nel corso del 2019 nella sede di Milano di Ferservizi. Ad integrazione dei n. 3 inserimenti già effettuati, L'Azienda prevede ulteriori n.4 inserimenti tra la fine 2019 e l'inizio del 2020.

Le OO.SS./RSU prendono atto di quanto illustrato dall'Azienda. Al fine di verificare l'andamento del nuovo modello operativo CRC e l'evoluzione del modello operativo Servizi Immobiliari ed eventuali altri settori, in termini quali-quantitativi, le parti concordano un nuovo incontro entro fine marzo 2020.

Milano, 06/11/2019

Firma partecipanti

**AZIENDA**

E. Buccheri



**RSU**

O. Oppio

I. Di Mauro



**OO.SS.**

FILT-CGIL

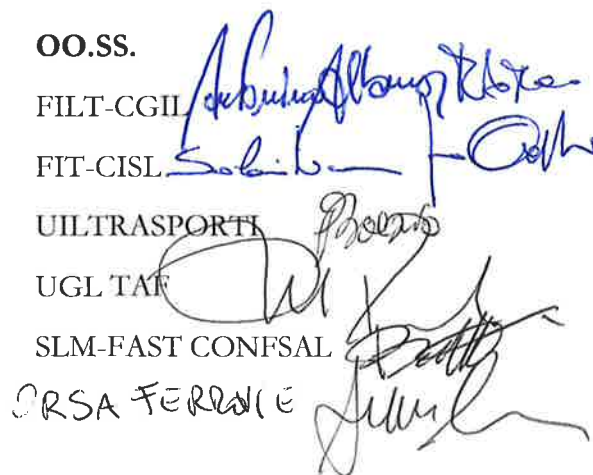
FIT-CISL

UILTRASPORTI

UGL TAF

SLM-FAST CONFISAL

ORSA FERROVIE



6 more mbare 2019

| ZONA NORD OVEST - SEDE MILANO                       | DISTACCAMENTO SERVIZI COMUNI/CONTROLLER/STAFF |        | DISTACCAMENTO BUILDING |        | DISTACCAMENTO SERVIZI AMMINISTRATIVI |        | DISTACCAMENTO SERVIZI DI FACILITY |        | DISTACCAMENTO ASSET |        | DISTACCAMENTO PROPERTY |        | Totale complessivo |
|---|---|--------|------------------------|--------|--------------------------------------|--------|-----------------------------------|--------|---------------------|--------|------------------------|--------|--------------------|
|   | DONNE   | UOMINI | DONNE                  | UOMINI | DONNE                                | UOMINI | DONNE                             | UOMINI | DONNE               | UOMINI | DONNE                  | UOMINI |                    |
| PARAMETRO RETRIBUTIVO/FIGURA PROFESSIONALE          |   |        |                        |        |                                      |        |                                   |        |                     |        |                        |        |                    |
| Q1  |   | 1      |                        | 1      | 1                                    | 1      |                                   |        |                     |        |                        | 2      | 6                  |
| Responsabile struttura operativa complessa          |   | 1      |                        | 1      |                                      |        |                                   |        |                     |        |                        | 1      | 5                  |
| Professional senior                                 |   |        |                        |        |                                      |        |                                   |        |                     |        |                        | 1      | 1                  |
| Q2  | 1   |        | 1                      | 1      | 3                                    |        |                                   |        |                     |        | 1                      | 3      | 10                 |
| Professional  | 1   |        | 1                      | 1      | 3                                    |        |                                   |        |                     |        | 1                      | 3      | 10                 |
| A1  | 1   | 1      | 1                      | 1      | 2                                    | 1      | 3                                 |        | 1                   | 3      | 2                      | 2      | 15                 |
| Impiegato Direttivo                                 | 1   | 1      | 1                      | 1      | 2                                    | 1      | 3                                 |        | 1                   | 3      | 2                      | 2      | 15                 |
| B1  | 2   | 4      |                        |        | 5                                    | 4      | 4                                 | 2      | 1                   | 7      | 4                      | 4      | 34                 |
| Specialista Tecnico Amministrativo                  | 2   | 4      |                        |        | 5                                    | 4      | 4                                 | 2      | 1                   | 7      | 3                      | 3      | 33                 |
| Specialista Tecnico Commerciale                     |   |        |                        |        |                                      |        |                                   |        |                     |        | 1                      | 1      | 1                  |
| B2  | 1   |        |                        |        |                                      |        |                                   |        |                     |        |                        |        | 1                  |
| Specialista Tecnico Amministrativo                  | 1   |        |                        |        |                                      |        |                                   |        |                     |        |                        |        | 1                  |
| B3  |   |        |                        |        | 1                                    | 1      |                                   | 1      |                     |        |                        |        | 3                  |
| Specialista Tecnico Amministrativo                  |   |        |                        |        | 1                                    | 1      |                                   | 1      |                     |        |                        |        | 3                  |
| C1  | 1   |        |                        | 1      | 3                                    | 2      |                                   |        |                     |        | 2                      | 2      | 9                  |
| Tecnico di ufficio                                  | 1   |        |                        | 1      | 3                                    | 2      |                                   |        |                     |        | 2                      | 2      | 9                  |
| C2  |   |        |                        |        |                                      |        |                                   |        |                     |        | 1                      |        | 1                  |
| Tecnico di ufficio                                  |   |        |                        |        |                                      |        |                                   |        |                     |        | 1                      |        | 1                  |
| D1  |   |        |                        |        |                                      |        |                                   | 1      | 5                   |        |                        |        | 6                  |
| Operatore Specializzato Attività di supporto        |   |        |                        |        |                                      |        |                                   | 1      | 3                   |        |                        |        | 4                  |
| Operatore Specializzato Manutenzione Infrastrutture |   |        |                        |        |                                      |        |                                   | 1      | 1                   |        |                        |        | 1                  |
| Operatore Specializzato Manutenzione Rotabili       |   |        |                        |        |                                      |        |                                   | 1      | 1                   |        |                        |        | 1                  |
| Totale  | 6   | 6      | 1                      | 4      | 15                                   | 8      | 12                                | 5      | 12                  | 1      | 2                      | 12     | 85                 |
| Totale complessivo                                  |   | 12     | 5                      | 5      | 23                                   | 17     | 3                                 | 25     |                     |        |                        |        |                    |

*Chimpieffes*  
*Praxio*  
*Sette*  
*Amper*  
*Per on*  
*Per on*  
*Per on*

6 novembre 2019

*Amalia Offi*  
*Antonio Di...*

*S...*

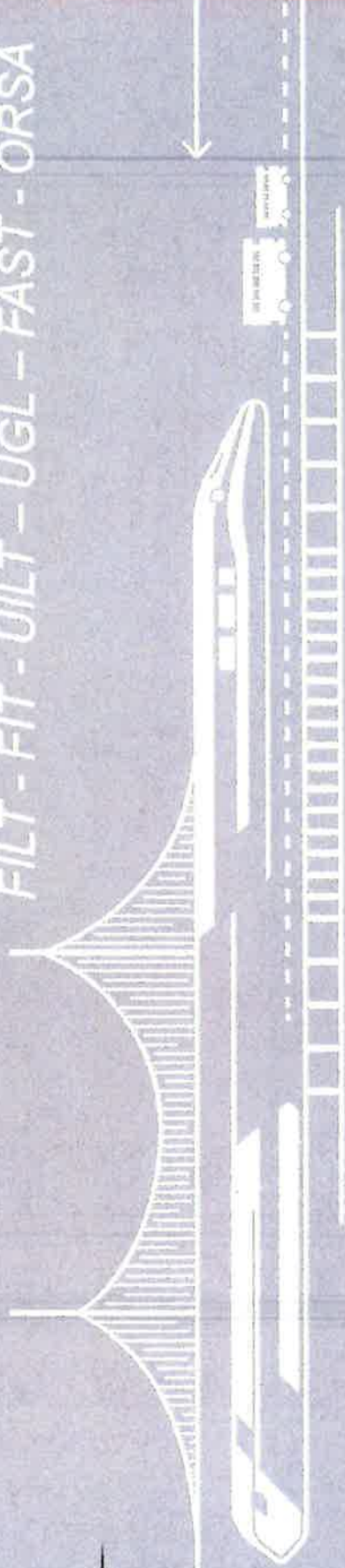
*Giulio...*

*Proserio*

*Statt*  
*Am...*

# Evoluzione modello operativo Servizi Immobiliari

Roma, 7 Maggio 2019  
Incontro con le Segreterie Nazionali  
FILT - FIT - UILT - UGL - FAST - ORSA



7 maggio 2019

**FERSERVIZI**  
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

*[Handwritten signature]*



**Servizi Immobiliari, com'era: quadro di sintesi di distribuzione delle attività nelle sedi territoriali (rif. DO n. 142/AD del 20/06/2017)**

| ZONA              | SEDE            | SERVIZI DI ASSET                              |  | SERVIZI DI PROPERTY |                      |                   |                       |                                |           |    |    |    |    | Attività per Sede |
|-------------------|-----------------|---|--|---------------------|----------------------|-------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------|----|----|----|----|-------------------|
|                   |                 | Pianificazione Vendite e alienazione immobili | Gestione patrimoniale «tecnica» (inclusa Custodia) | Oneri Accessori     | Gestione del credito | Locazioni alloggi | Locazioni commerciali | Attraversamenti e Parallelismi | Condomini |    |    |    |    |                   |
| NORD OVEST        | Genova          | X   | X  | X                   |                      | X                 |                       |                                |           |    |    |    | X  | 5                 |
|                   | Torino          |   | X  |                     | X                    |                   |                       | X                              |           |    | X  |    |    | 4                 |
| NORD EST          | Milano          | X   | X  | X                   | X                    | X                 |                       | X                              |           | X  |    |    | X  | 8                 |
|                   | Trieste         |   | X  |                     |                      |                   |                       |                                |           | X  |    |    |    | 2                 |
| TIRRENICA NORD    | Verona          |   | X  |                     | X                    |                   | X                     |                                |           | X  |    |    | X  | 5                 |
|                   | Venezia         | X   | X  | X                   | X                    |                   |                       |                                |           |    |    |    |    | 4                 |
| CENTRO            | Firenze         | X   | X  | X                   |                      | X                 |                       |                                |           | X  |    |    | X  | 5                 |
|                   | Bologna         |   | X  |                     | X                    |                   | X                     |                                |           |    | X  |    |    | 4                 |
| ADRIATICA         | Roma            | X   | X  |                     | X                    |                   | X                     |                                |           | X  |    |    | X  | 7                 |
|                   | Napoli          |   | X  |                     | X                    |                   | X                     |                                |           | X  |    |    | X  | 7                 |
| SUD               | Ancona          |   | X  |                     | X                    |                   | X                     |                                |           | X  |    |    | X  | 6                 |
|                   | Bari            | X   | X  | X                   |                      | X                 |                       |                                |           |    |    |    | X  | 5                 |
| Sedi per attività | Palermo         | X   | X  |                     | X                    |                   |                       |                                |           | X  |    |    |    | 5                 |
|                   | Reggio Calabria | X   | X  | X                   | X                    |                   | X                     |                                |           | X  |    |    | X  | 7                 |
|                   | Cagliari        | X   | X  |                     | X                    |                   | X                     |                                |           | X  |    |    | X  | 7                 |
|                   |                 | 9   | 15   | 7                   | 11                   | 9                 | 10                    | 10                             | 10        | 10 | 10 | 10 | 81 |                   |



## **Evoluzione modello operativo Servizi Immobiliari: premesse e obiettivi**

- Rendere omogenea la distribuzione delle attività tra le diverse sedi territoriali;
- Uniformare il grado di concentrazione delle attività tra le Zone;
- Integrare le attività connesse alla Gestione Patrimoniale Tecnica su tutte le Sedi per l'importanza attribuita al presidio territoriale ai fini di un'efficace funzionalità del processo;
- Specificare i sotto processi immobiliari e le relative attività utili ad una gestione più efficiente dei servizi immobiliari, anche in considerazione dell'ampliamento del perimetro e della definizione del nuovo ruolo di Service Provider attribuito a Ferservizi;
- Formazione tecnica e di ruolo.

# Evoluzione modello operativo Servizi Immobiliari : distribuzione delle attività tra le sedi

| ATTIVITA'                     | NORD OVEST |    |    | NORD EST |    |    | TIRRENICA |    | ADRIATICA |    | CENTRO |    | SUD |    |    |
|-------------------------------|------------|----|----|----------|----|----|-----------|----|-----------|----|--------|----|-----|----|----|
|                               | TO         | MI | GE | VR       | VE | TS | FI        | BO | AN        | BA | RM     | NA | PA  | RC | CA |
| Gestione Patrimoniale Tecnica | X          | X  | X  | X        | X  | X  | X         | X  | X         | X  | X      | X  | X   | X  | X  |
| Supporto attività negoziali   |            |    | X  |          | X  | X  |           | X  |           | X  |        | X  |     | X  | X  |
| Attività negoziali            | X          | X  |    | X        |    |    | X         |    | X         |    | X      |    | X   |    |    |

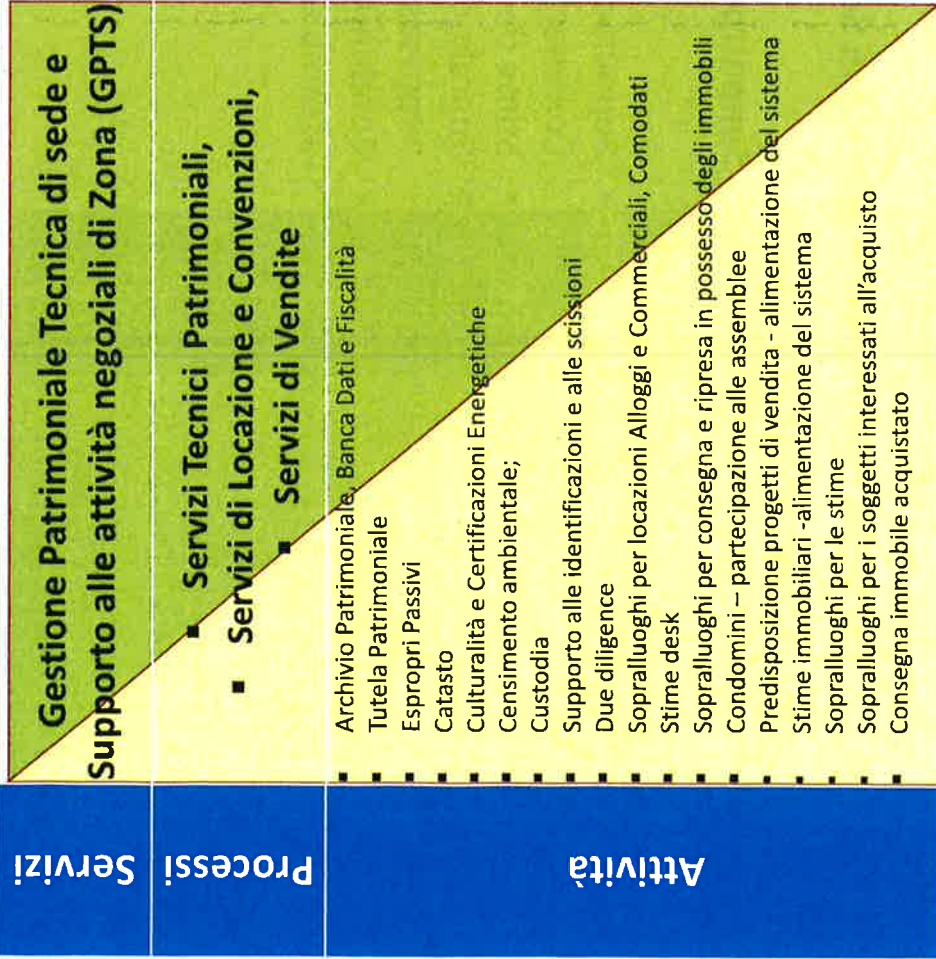
Servizi Immobiliari: nuova distribuzione delle attività a livello di Sede

## SERVIZI IMMOBILIARI DI SEDE

| Gestione Patrimoniale Tecnica di Sede e Supporto alle attività negoziali di Zona (GPTS)   |   |  |
|---|---|--|
| Processi/Servizi  | Supporto ai Servizi di Locazione e Convenzioni  | Supporto ai Servizi di Vendite   |
| <b>Servizi Tecnici Patrimoniali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Archivio Patrimoniale, Banca Dati e Fiscalità</li> <li>▪ Tutela Patrimoniale</li> <li>▪ Espropri Passivi</li> <li>▪ Catasto</li> <li>▪ Culturalità e Certificazioni Energetiche</li> <li>▪ Censimento ambientale</li> <li>▪ Custodia</li> <li>▪ Supporto alle identificazioni e alle scissioni</li> <li>▪ Due diligence</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sopralluoghi per locazioni Alloggi e Commerciali, Comodati</li> <li>▪ Stime desk</li> <li>▪ Sopralluoghi per consegna e ripresa in possesso degli immobili</li> <li>▪ Condomini – partecipazione alle assemblee</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Predisposizione progetti di vendita - alimentazione del sistema</li> <li>▪ Stime immobiliari -alimentazione del sistema</li> <li>▪ Sopralluoghi per le stime</li> <li>▪ Sopralluoghi per i soggetti interessati all'acquisto</li> <li>▪ Consegna immobile acquistato</li> </ul> |
| <b>Attività</b>   |   |  |



## SERVIZI IMMOBILIARI DI ZONA



### Gestione Attività Negoziali di Zona (GAN)

#### Servizi di Locazione e Convenzioni

- Raccolta dei verbali di sopralluogo in consegna e ripresa immobili
- Stipula contratti di locazione alloggi, commerciali, comodati, AP
- Definizione di modelli contrattuali per casi puntuali in accordo con ASI
- Gestione amministrativa contratti (creazione contratto in SAP RE, IRE, fatturazione, ISTAT, disdette, garanzie, supporto alla gestione del credito)
- Gestione del credito
- Gestione oneri accessori
- Gestione condomini

#### Servizi di Vendite

- Pianificazione attività di Due diligence, proposizione e vendite
- Approvazione progetti di vendita e invio ad ASI
- Congruità stime immobiliari
- Gestione trattative e gare (notaio, commissione di gara, assegnazione al miglior offerente, restituzione assegni, Scheda sinottica)
- Stipula degli atti di vendita, accessioni, servitù, permuta, se procurati
- Gestione post vendita (fatturazione, chiusura cespiti, Dichiarazione di conformità)



## Evoluzione modello operativo Servizi Immobiliari: 2019

| ZONA       | SEDE | INSERIMENTI | RICONVERSIONI PROFESSIONALI      |                    |                | USCITE |
|------------|------|-------------|----------------------------------|--------------------|----------------|--------|
|            |      |             | Gestione Patrimoniale<br>Tecnica | Attività negoziali | Altri processi |        |
| NORD OVEST | MI   | 2           | -                                | -                  | -              | 2      |

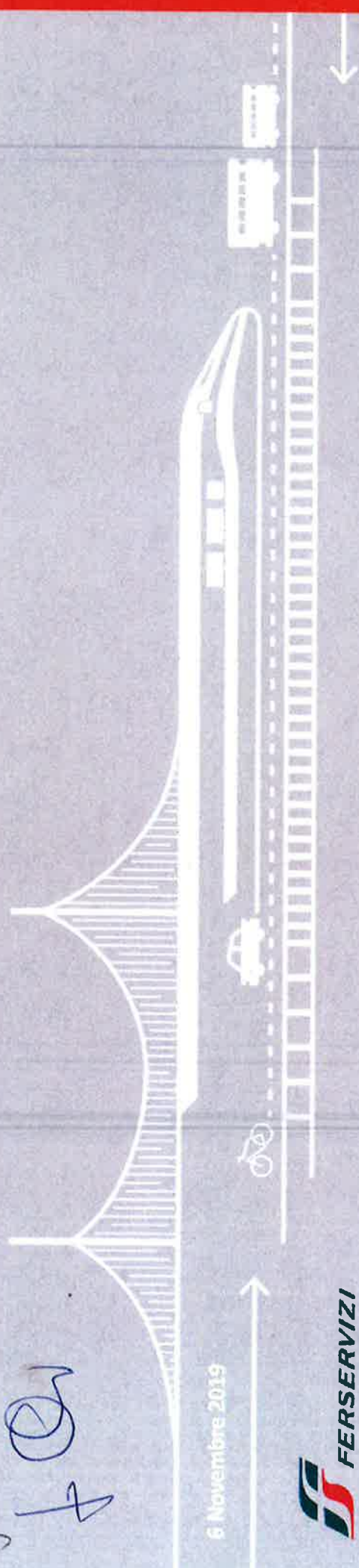
## Evoluzione modello operativo Servizi Immobiliari: 2020

| ZONA       | SEDE | RICONVERSIONI PROFESSIONALI   |                    |                |
|------------|------|-------------------------------|--------------------|----------------|
|            |      | Gestione Patrimoniale Tecnica | Attività negoziali | Altri processi |
| NORD OVEST | MI   |                               |                    | 1              |

Chimbia Oppl  
Antonio  
S. L.  
F. L.  
P. L.  
P. L.  
P. L.  
P. L.  
P. L.

# Nuovo modello operativo Centri Rilascio Concessioni – S.A.L.

Milano 06/11/2019  
Incontro con le Segreterie Territoriali Lombardia  
FILT - FIT - UILT - UGL - FAST - ORSA



6 Novembre 2019

**FERSERVIZI**  
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE



## Attività in corso

COMUNICAZIONI AI TITOLARI DI CLC: da novembre 2018 è stata trasmessa l'informativa ai titolari relativa alle nuove modalità operative dei CRC e dell'attivazione dello Sportello Telefonico, con allegata informativa del nuovo regolamento privacy 679/2016 (GDPR) e relativa richiesta di consenso al trattamento dei dati personali.

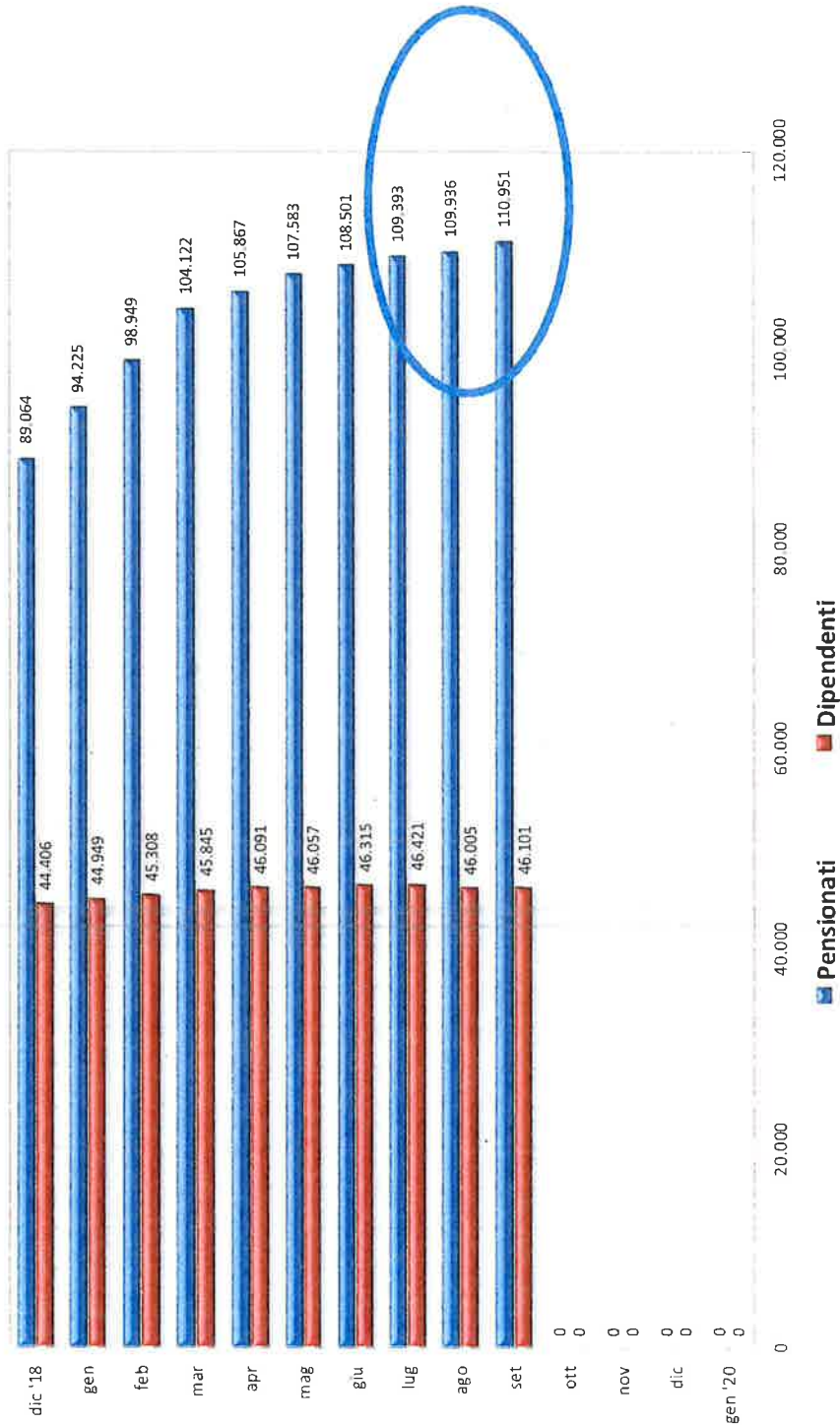
**INVIO DI CIRCA 95.000 LETTERE CARTACEE**  
(inviata a nuclei familiari in cui risulta almeno un titolo attivo e non registrati sul portale)

**INVIO DI CIRCA 80.000 E-MAIL**  
(inviata a nuclei familiari in cui risulta almeno un titolo attivo e registrati sul portale)

Su un totale di circa **175.000** comunicazioni inviate, ricevute circa **97.000** dichiarazioni con consenso al trattamento dei dati.

# Registrazioni allo Sportello WEB

Registrazioni (pens.) / Accessi (dip.) allo Sportello WEB - anno 2019

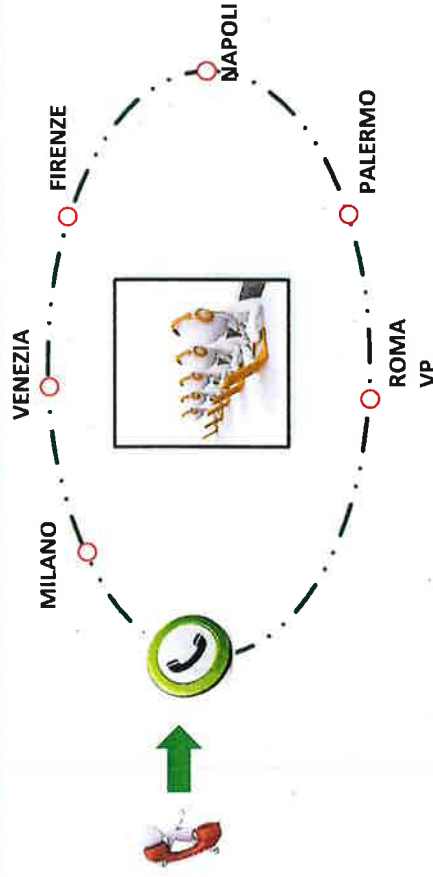


% Registrazioni Sportello WEB:

% pensionati: 72,2%  
% dipendenti: 72,7%

## Prossimi passi

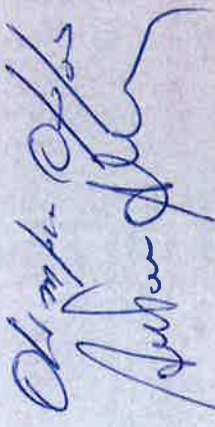

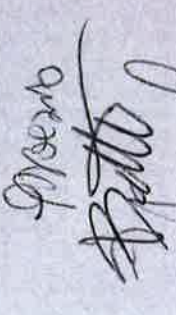


**1° novembre 2019: avvio a regime del nuovo assetto operativo con uffici CRC aperti in 7 sedi.**



## SPORTELLO TELEFONICO

Entro la fine dell'anno 2019 è prevista l'installazione di un software che: 1) nelle ore di inattività consentirà la gestione in ricezione delle chiamate dei titolari, fornendo indicazioni sugli orari di operatività dello Sportello Telefonico; 2) nelle ore di attività consentirà la gestione degli accodamenti delle chiamate, con messaggi di cortesia che informeranno il titolare del tempo previsto di attesa.



  
  
 Sdila  
 Presento  
  
  


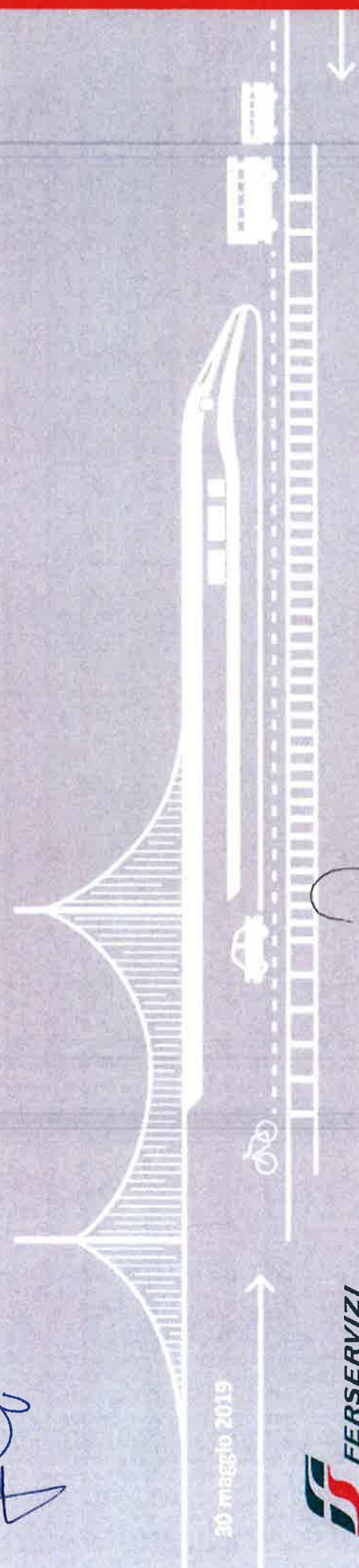
# Budget 2019

# Piano d'impresa 2019-2023

Roma, 30 maggio 2019

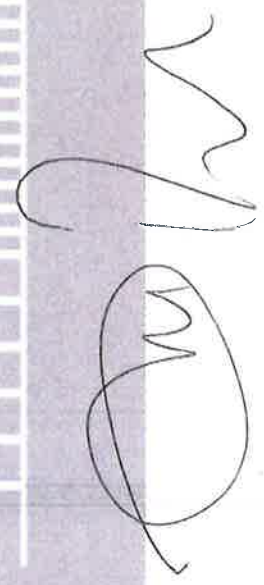
Incontro con le Segreterie Nazionali

FILT - FIT - UILT - UGL - FAST - ORSA



30 maggio 2019





# Volumi di attività 2014 - 2018

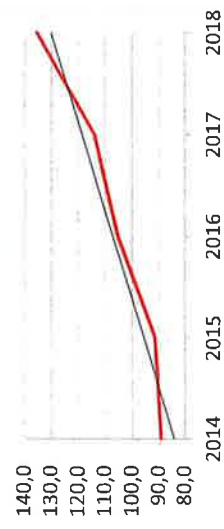
| Aree di Business              | Volumi di Produzione                   |       |       |       |       |       |
|-------------------------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|
|                               | 2014                                   | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |       |
| <b>Servizi Amministrativi</b> | Fatture attive (migl.)                 | 89,4  | 91,7  | 105,5 | 114,2 | 135,6 |
|                               | Fatture passive (migl.)                | 431,7 | 425,9 | 394,7 | 398,1 | 443,2 |
|                               | Personale amministrato (migl.)         | 66,6  | 65,4  | 65,3  | 65    | 64,4  |
| <b>Servizi di Facility</b>    | Titoli di Ristorazione (mln)           | 10,6  | 10,6  | 11    | 10,1  | 11,4  |
|                               | Copie normalizzate (mln)               | 318,5 | 359,8 | 337,2 | 287,4 | 332,7 |
|                               | N. ferretel (finale al 31/12)          | 15    | 14    | 13    | 13    | 13    |
|                               | Pernottamenti totali (migl.)           | 600   | 603,9 | 598,1 | 602,7 | 613,9 |
| <b>Servizi Immobiliari</b>    | Contratti di locazione gestiti (migl.) | 16,2  | 15,8  | 15,4  | 14,2  | 14,8  |
|                               | Valore immobili venduti (mln €)        | 39,6  | 33,3  | 19    | 37,1  | 47,5  |
| <b>Acquisti di Gruppo</b>     | Valore transato acquisti (mln €)       | 286,5 | 260,4 | 254,5 | 278,1 | 303,9 |



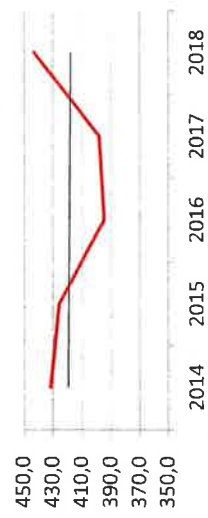
# Volumi di attività 2014 - 2018



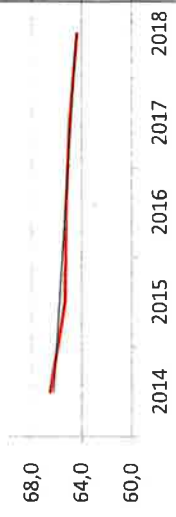
**Fatture attive (migl.)**



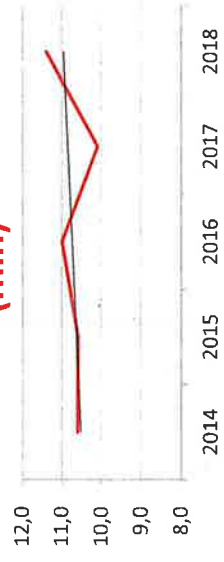
**Fatture passive (migl.)**



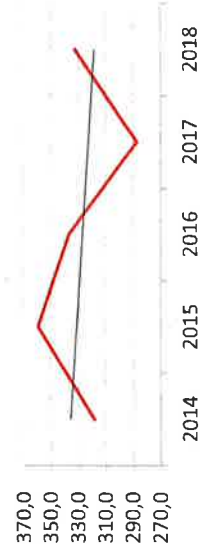
**Personale amministrato (migl.)**



**Titoli di Ristorazione (mln)**



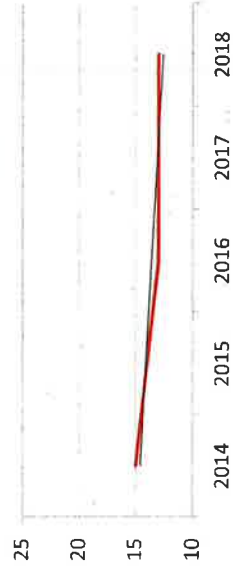
**Copie normalizzate (mln)**



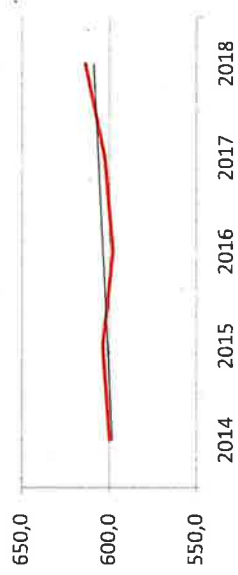
# Volumi di attività 2014 - 2018



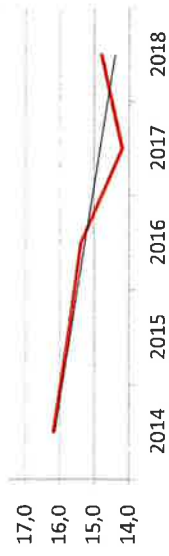
**N. ferrotel  
(finale al 31/12)**



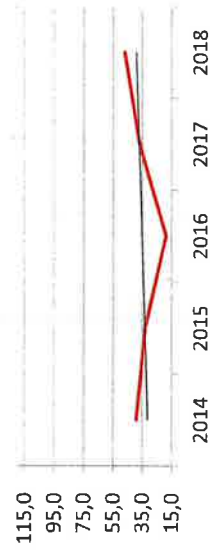
**Pernottamenti totali  
(migl.)**



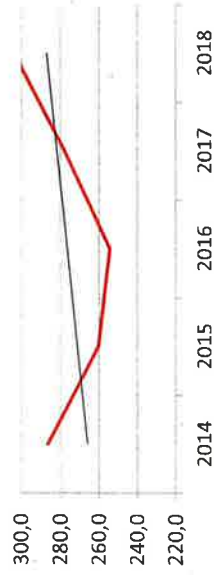
**Contratti di locazione gestiti  
(migl.)**



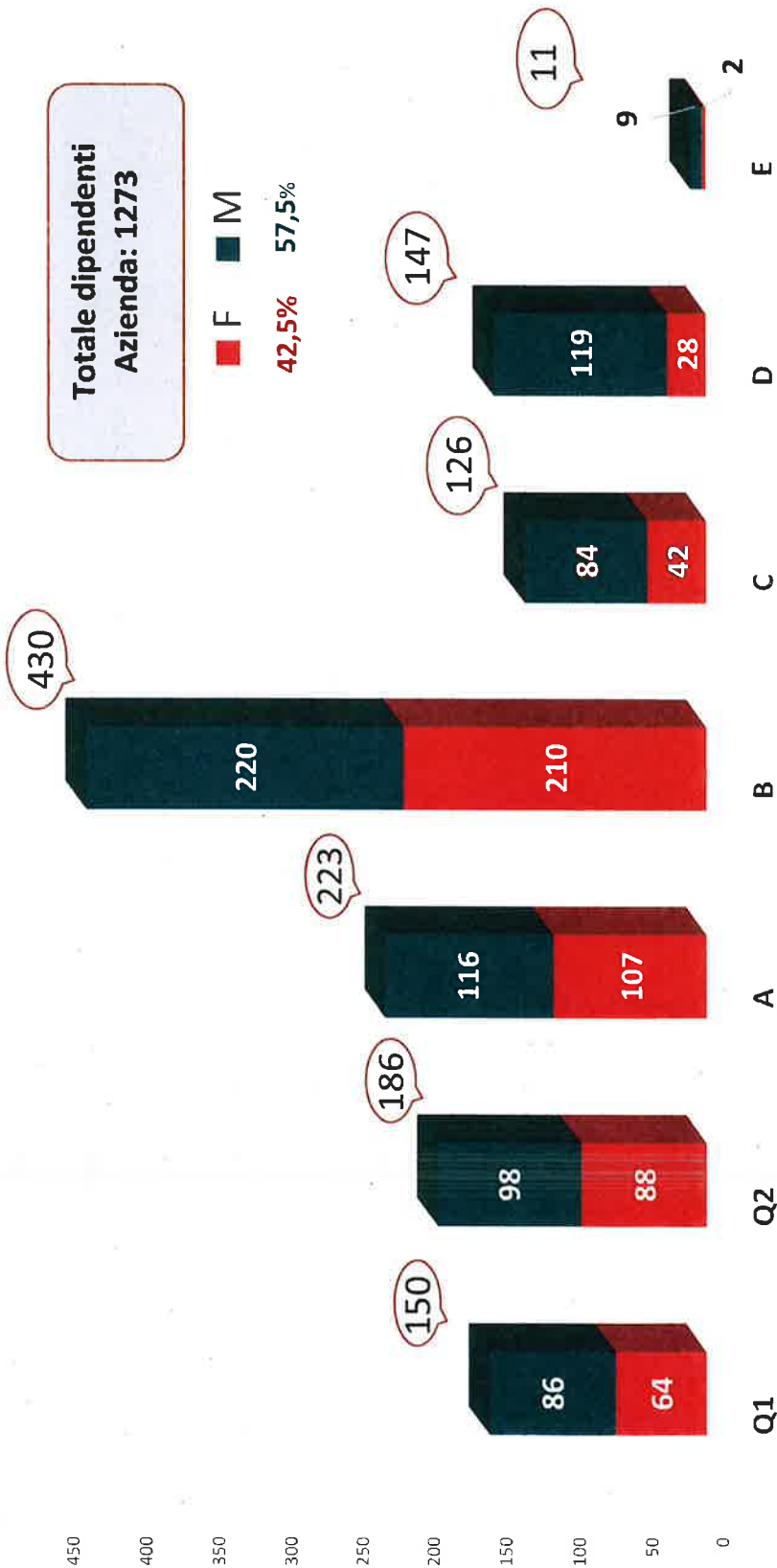
**Valore immobili venduti  
(mln €)**



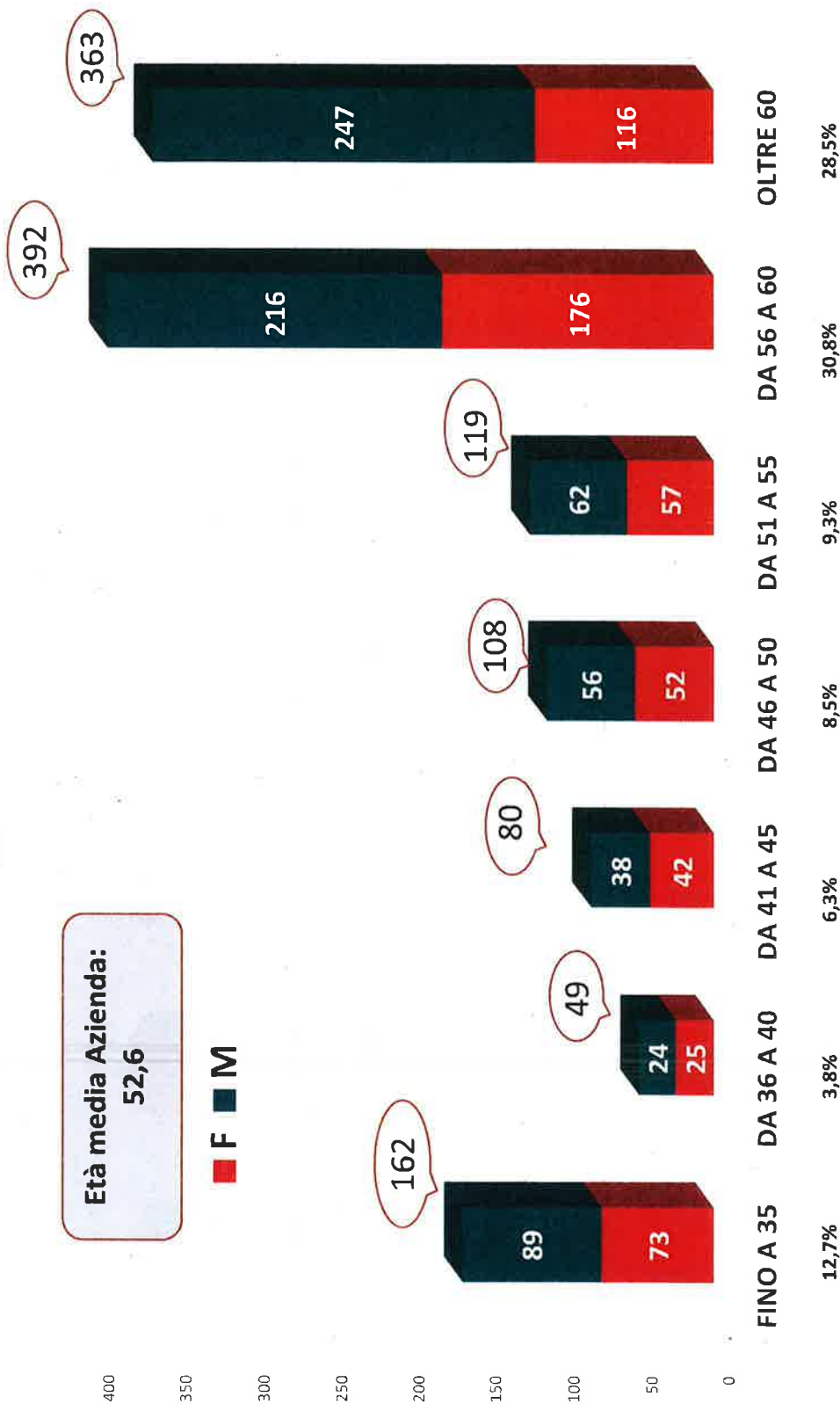
**Valore transato acquisti  
(mln €)**



# Risorse Umane – Consistenze per livello e genere al 31.12.2018



# Risorse Umane – Consistenze per età al 31.12.2018



# Risorse Umane – Tabella consistenze per età e genere al 31.12.2018

| Livello/Figura Professionale                        | FINO A 35  |    | DA 36 A 40 |    | DA 41 A 45 |    | DA 46 A 50 |    | DA 51 A 55 |    | DA 56 A 60 |     | OLTRE 60   |     | TOTALE      |
|---|------------|----|------------|----|------------|----|------------|----|------------|----|------------|-----|------------|-----|-------------|
|   | F          | M  | F          | M  | F          | M  | F          | M  | F          | M  | F          | M   | F          | M   |             |
| <b>Q1</b>   | 0          | 1  | 4          | 0  | 14         | 10 | 15         | 12 | 5          | 10 | 18         | 20  | 8          | 33  | 150         |
| Responsabile struttura operativa complessa          |            |    |            |    | 5          | 6  | 6          | 6  | 1          | 5  | 12         | 13  | 6          | 8   | 78          |
| Professional senior                                 |            | 1  | 4          |    | 9          | 4  | 9          | 6  | 4          | 5  | 6          | 7   | 2          | 5   | 72          |
| <b>Q2</b>   | 2          | 2  | 7          | 1  | 10         | 7  | 5          | 8  | 5          | 3  | 28         | 30  | 31         | 47  | 186         |
| Responsabile linea/struttura operativa tecnica      |            |    |            |    |            | 1  |            |    |            |    | 3          | 1   | 2          | 1   | 8           |
| Professional  | 2          | 2  | 7          | 1  | 10         | 6  | 5          | 8  | 5          | 3  | 25         | 29  | 29         | 46  | 178         |
| <b>A1</b>   | 1          | 2  | 8          | 8  | 11         | 8  | 16         | 13 | 14         | 13 | 39         | 37  | 18         | 35  | 223         |
| Impiegato Direttivo                                 | 1          | 2  | 8          | 8  | 11         | 8  | 16         | 13 | 14         | 13 | 39         | 37  | 18         | 35  | 223         |
| <b>B</b>  | 43         | 35 | 6          | 11 | 5          | 7  | 11         | 15 | 24         | 17 | 80         | 54  | 41         | 81  | 430         |
| Specialista Tecnico Amministrativo                  | 42         | 35 | 4          | 10 | 4          | 6  | 11         | 13 | 24         | 16 | 80         | 51  | 41         | 75  | 412         |
| Specialista Tecnico Commerciale                     | 1          |    | 2          |    | 1          | 1  |            | 2  |            |    |            |     |            |     | 7           |
| Capo stazione                                       |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |     |            |     | 1           |
| Capo tecnico infrastrutture                         |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    | 2          |     |            |     | 3           |
| Capo tecnico rotabili                               |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            | 1   |            |     | 1           |
| Capo treno/Capo Servizi Treno                       |            |    |            |    |            |    |            |    |            | 1  |            |     |            |     | 1           |
| Macchinista   |            |    |            | 1  |            |    |            |    |            |    |            |     |            |     | 3           |
| <b>C</b>  | 27         | 48 | 0          | 0  | 1          | 2  | 3          | 4  | 4          | 1  | 3          | 18  | 4          | 11  | 126         |
| Tecnico di ufficio                                  | 27         | 48 |            |    | 1          | 2  | 3          | 4  | 3          | 1  | 3          | 14  | 4          | 9   | 119         |
| Tecnico della Circolazione                          |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |     |            |     | 1           |
| Tecnico della Manutenzione Infrastrutture           |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |     |            |     | 1           |
| <b>D</b>  | 0          | 1  | 0          | 4  | 1          | 4  | 2          | 2  | 5          | 18 | 8          | 51  | 12         | 39  | 147         |
| Operatore Specializzato Attività di supporto        |            | 1  |            | 4  | 1          | 3  | 2          | 1  | 3          | 16 | 8          | 34  | 11         | 30  | 114         |
| Operatore Specializzato Circolazione                |            |    |            |    |            |    | 1          | 1  | 2          | 2  |            | 9   | 1          | 2   | 17          |
| Operatore Specializzato Commerciale                 |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |     |            |     | 1           |
| Operatore Specializzato Manutenzione Infrastrutture |            |    |            |    | 1          |    |            |    |            |    |            | 3   |            | 4   | 8           |
| Operatore Specializzato Manutenzione Rotabili       |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            | 5   |            | 2   | 7           |
| <b>E</b>  | 0          | 0  | 0          | 0  | 0          | 0  | 0          | 2  | 0          | 0  | 0          | 6   | 2          | 1   | 11          |
| Auxiliario  |            |    |            |    |            |    | 2          | 2  |            |    |            | 6   | 2          | 1   | 11          |
| <b>Totale</b>                                       | 73         | 89 | 25         | 24 | 42         | 38 | 52         | 56 | 57         | 62 | 176        | 216 | 116        | 247 | 1273        |
| <b>Totale complessivo</b>                           | <b>162</b> |    | <b>49</b>  |    | <b>80</b>  |    | <b>108</b> |    | <b>119</b> |    | <b>392</b> |     | <b>363</b> |     | <b>1273</b> |

## Budget 2019

### Servizi Immobiliari

- ✓ Estensione dei servizi immobiliari per FSSU (custodia e tutela beni, manutenzioni)
- ✓ Supporto al processo di trasferimento del patrimonio di FS a FSSU
- ✓ Servizi di Locazione Attiva: gestione locazioni attive contratti ex Centostazioni
- ✓ Vendite: a regime Nuovo Modello Immobiliare di Gruppo - DDG 241/AD del 13/11/2017
- ✓ Evoluzione modello operativo territoriale Servizi Immobiliari (fase 2)

### Servizi Amministrativi

- ✓ Amministrazione del Personale: ampliamento perimetro - New.co SFP (Trenitalia Dir. Reg. Emilia Romagna + T-PER) e ulteriori Società Polo Mercitalia (*Shunting & Terminal*)
- ✓ Amministrazione e Contabilità: ampliamento perimetro - avvio attività di gestione cespiti e magazzino RFI e gestione servizi per Newco SFP (Trenitalia Dir. Reg. Emilia Romagna + T-PER)
- ✓ Fatturazione elettronica e conservazione elettronica per Società Polo Mercitalia

## Budget 2019

### Servizi di Facility e Building

- ✓ **Ampliamento perimetro per acquisizione servizi di pulizia, manutenzione e controllo accessi**
- ✓ **Minori volumi Centri Stampa a seguito dell'avvio dei progetti di digitalizzazione**
- ✓ **Servizi Alberghieri: ampliamento perimetro soggiorni Thello e razionalizzazione business per chiusura ferrotel Torino**

### Acquisti di Gruppo

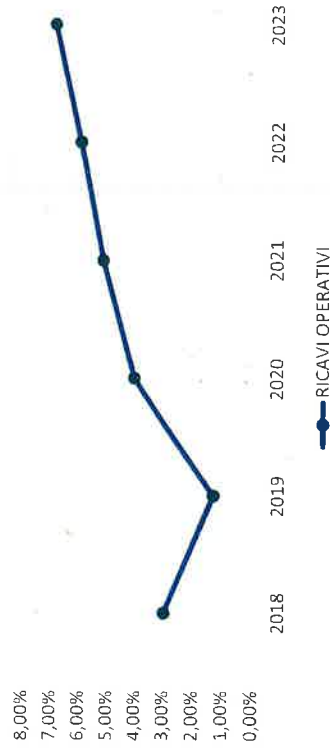
- ✓ **A regime attività di Centrale Acquisti per FS**
- ✓ **Governance di processo (Prestazioni professionali e Consulenze)**
- ✓ **Acquisti trasversali: gestione di ulteriori classi merceologiche (materiale elettrico, lubrificanti etc.)**
- ✓ **Acquisti specifici: incremento dei procedimenti di gara gestiti per le singole Società Clienti**

# Piano d'impresa 2019 - 2023: Costi/Ricavi

## Andamento previsionale (base: consuntivo 2017 – mln euro)

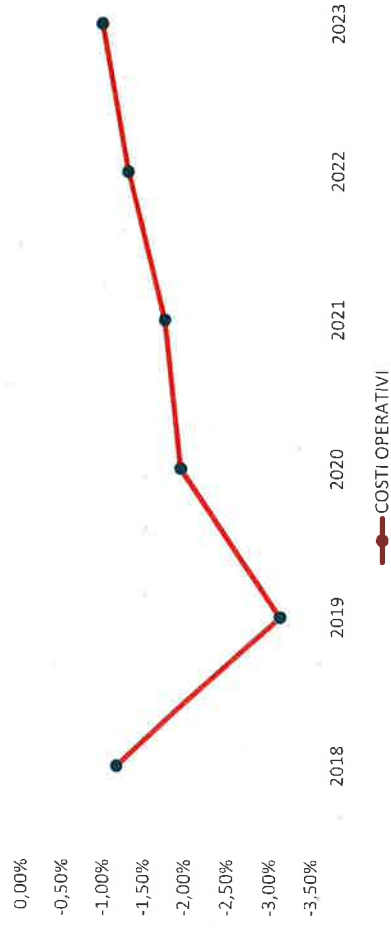
### RICAVI OPERATIVI

CONSUNTIVO 2017: 189,6 MLN (euro)



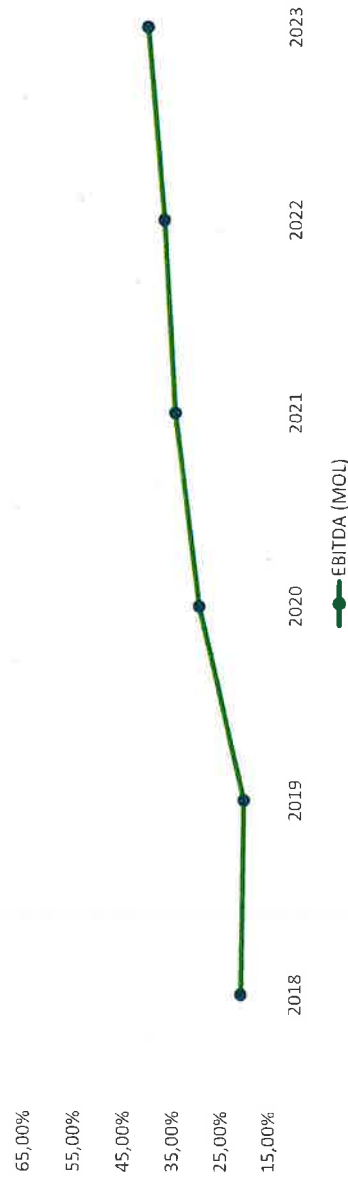
### COSTI OPERATIVI

CONSUNTIVO 2017: -153,8 MLN (euro)



### EBITDA (MOL)

CONSUNTIVO 2017: 35,8 MLN (euro)

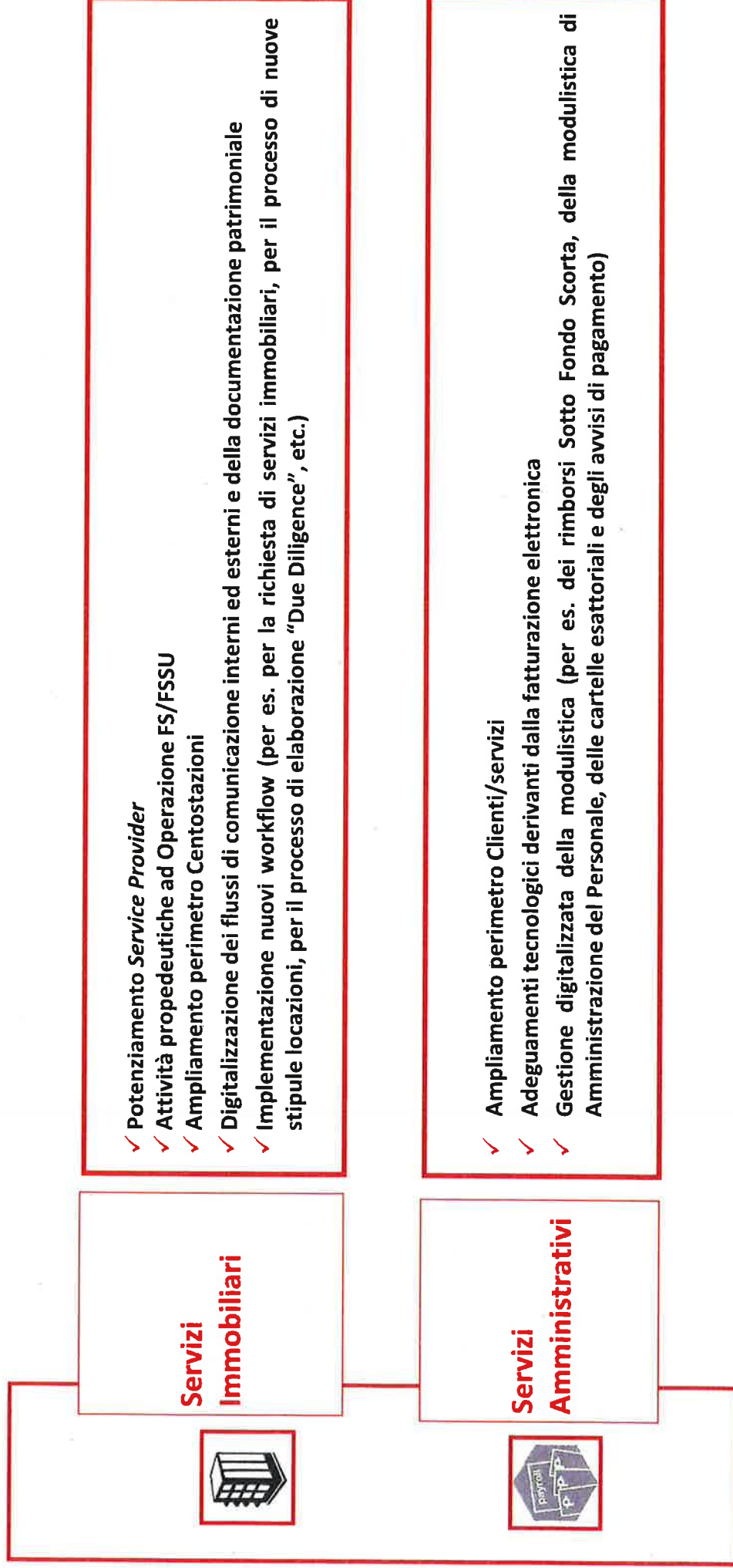




# Piano d'impresa 2019 - 2023

1. Digitalizzazione e innovazione
2. Incremento del perimetro del business
3. Investimenti informatici e tecnologici a supporto del business
4. Qualità ed efficienza dei servizi
5. Evoluzione modello operativo in ottica di concentrazioni e specializzazioni
6. Adeguamento del mix professionale alle evoluzioni del business

# Piano d'impresa 2019 - 2023



# Piano d'impresa 2019 - 2023



## Servizi di Facility e Building

- ✓ Ampliamento perimetro Clienti/servizi
- ✓ Digitalizzazione dei flussi di comunicazione interni ed esterni con *focus* sui Servizi Manutentivi
- ✓ Archibus *On Cloud* per ulteriore digitalizzazione delle attività a richiesta di *Facility* e *Building*
- ✓ Apertura ai Clienti dell'applicativo di stampa digitale con l'eliminazione della modulistica cartacea
- ✓ Implementazione nuovi *workflow* (per es. richiesta servizi di Corrispondenza, informatizzazione delle visite ispettive delle mense, etc.)
- ✓ Digitalizzazione della prenotazione dei soggiorni alberghieri sotto le 24 ore
- ✓ Variabilizzazione dei costi



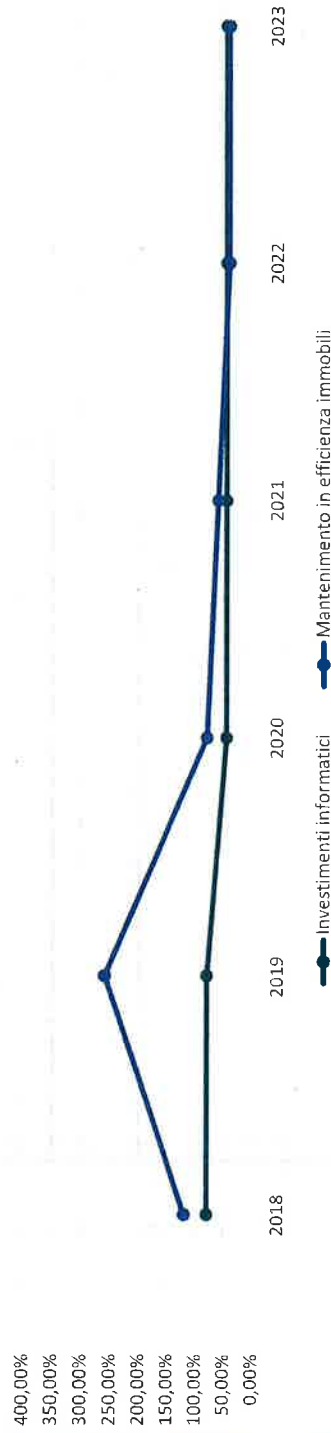
## Acquisti di Gruppo

- ✓ A regime nuova attività Centrale Acquisti per FS
- ✓ Ampliamento volumi per nuove classi merceologiche in gestione a Ferservizi
- ✓ Automatizzazione/integrazione monitoraggio contratti
- ✓ Evoluzione sistema di rubricazione procedimenti (RUDE)
- ✓ Implementazione nuovo sistema di archiviazione delle Lettere di Incarico Negoziale (LIN)

# Piano d'impresa 2019 - 2023: investimenti (base: consuntivo 2017 - mln euro)

Contabilizzazioni (mln €)

CONSUNTIVO 2017: 2 MLN EURO INVESTIMENTI INFORMATICI – 0,5 MLN EURO MANTENIMENTO IN EFFICIENZA



## Investimenti nei prossimi anni: presupposti

### Informatici

- ✓ Progetto Digitalizzazione Ferservizi
- ✓ Iniziative di mantenimento in efficienza per la sostituzione delle infrastrutture obsolete
- ✓ Sviluppo/evoluzione dei sistemi informatici collegati ai *business* della Società

### Mantenimento in efficienza immobili

- ✓ Ferretel: interventi per migliorare gli *standard* qualitativi
- ✓ Uffici: piano di efficientamento energetico e mantenimento in efficienza delle sedi Ufficio Ferservizi
- ✓ Progetto *Smart WorkPlace*: 2019-2020 previsto l'ampliamento all'intera sede via Tripolitania

