



# Incontri Territoriali 2007

Roma, 17 Maggio 2007

## **Missione di Ferservizi**

---

- **Efficientamento Processi Interni**
- **Riduzione costi Società del Gruppo**
- **Qualità Processi gestiti**

# Volumi ed attività

Servizi immobiliari	Property management	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 20 000 contratti di locazione</li> <li>▶ 210 000 unità immobiliari</li> <li>▶ 73.000 attraversamenti e parallelismi</li> <li>▶ 1 200 immobili alienati → <i>CAMBIA IN BASE AL PIANO DI VENDITA</i></li> <li>▶ 120M € valore di realizzo</li> <li>▶ 25 palazzi uffici</li> </ul>
	Asset management	
	Building	
Servizi Amministrativi	Fatturazione Attiva	▶ 80 000 fatture/anno
	Fatturazione Passiva	▶ 550 000 fatture/anno
	Amm. del Personale	▶ 93 000 dipendenti amministrati
Servizi di Facility	Alberghiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 1 000 000 pernotti annui</li> <li>▶ 67 Ferrotel - 4.000 posti letto</li> </ul>
	Logistica della Formazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 40 000 giornate erogate</li> <li>▶ 5 Centri di formazione</li> </ul>
	Servizi Generali	▶ 190 milioni di copie normalizzate
Acquisti di Gruppo	Volume transato	▶ 180 M €
	Ristorazione	▶ 12 milioni di pasti
Servizi IT	Sistemi gestiti	▶ SFINGE (AFC), RUN e TM (Personale), ARIBA (Acquisti on-line), GES (Immobiliare)

Anno 2006

## Esecuzione Strategia di Crescita: allargamento perimetro '06

**ACQUISTI DI GRUPPO**  
estensione classi merceologiche

**BUSINESS TRAVEL**

**GESTIONE SPAZI UFFICI  
DI GRUPPO**

*solo uffici (7m<sup>2</sup> a persona)*

**NUOVO SERVIZIO  
CENTRI STAMPA**

**Inoltre attività aggiuntive**

**SCISSIONI**

**ADEMPIMENTI  
DECRETO VISCO-BERSANI**

*entro 3 luglio Accatastamento*

## Strategia di Crescita: I principali progetti avviati nel '06

RIQUALIFICAZIONE FERROTEL

GESTIONE DOCUMENTALE

*Archivio documentale Foligno (1° in Italia)  
2 persone + la possibilità di on'access*

INFORMATIZZAZIONE  
PROCESSO RICHIESTE  
CLIENTI PER IL FACILITY

PROGETTI INFORMATICI:

- FERROTEL ON-LINE
- WEB CO.DI.V.

*→ per l'ito  
→ concessioni di  
viaggio*

SMART CARD MULTISERVIZI

AZIONI DI FORMAZIONE  
MIRATE IN PARTICOLARE  
A SUPPORTO DEI  
SERVIZI DI FACILITY

# Strategia di Crescita 2007

2° FASE CICLO PASSIVO

TERRA APERTO - NON È AVIATO IN PORTO ACCORDO CON LE  
↑  
CORRISPONDENZA: NUOVI METODI  
DI RACCOLTA/ DISTRIBUZIONE  
POSTE

NUOVO SISTEMA INFORMATIVO

IMMOBILIARE/ CENSIMENTO

dal 4° Giugno FIZ è stata scelta e tutto il patrimonio è passato a F.S. HOLDING e sarà in gestione della Ferservizi

ADEMPIMENTI DOVUTI ALLA  
FINANZIARIA IN CAMPO IMMOBILIARE

AUMENTO RESPONSABILITÀ  
OPERATIVE IN AMBITO IMMOBILIARE

INTEGRAZIONE FACILITY  
DI GRUPPO

TOTO TRAMVIE  
LE OFFICINE LE HANNO  
DATE IN RICAPITALIZZAZIONE  
\* TRENTALIA \*

LINIE DISPERSE  
RIPASSERANNO A NPI  
ORZINUOVI - FASCO  
FANO - URBINO  
ELLERA - TAVERNEZZE  
PESCARA - MONTESILVANO

# Misurazioni

## CONTABILITA' DI PRODOTTO

- N° <sup>94</sup>~~90~~ prodotti-servizi rilevati
- Rilevazione mensile da sistema contabile
- Banca Dati Certificata (volumi)
- Timesheet (1.400 risorse)
- Parametri di ripartizione costi sui servizi
- Benchmark interno

## BENCHMARK ESTERNO

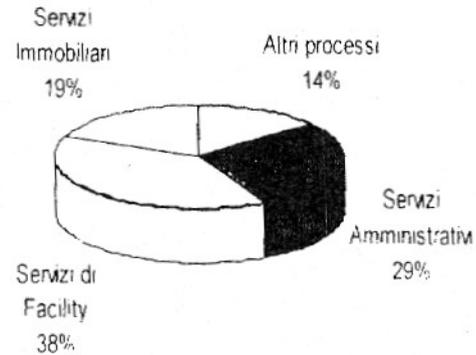
2005: 8 servizi analizzati:

- 2 meglio
- 6 peggio

2006: Forum servizi:

- Benchmarking
- Best practices

# I numeri del personale



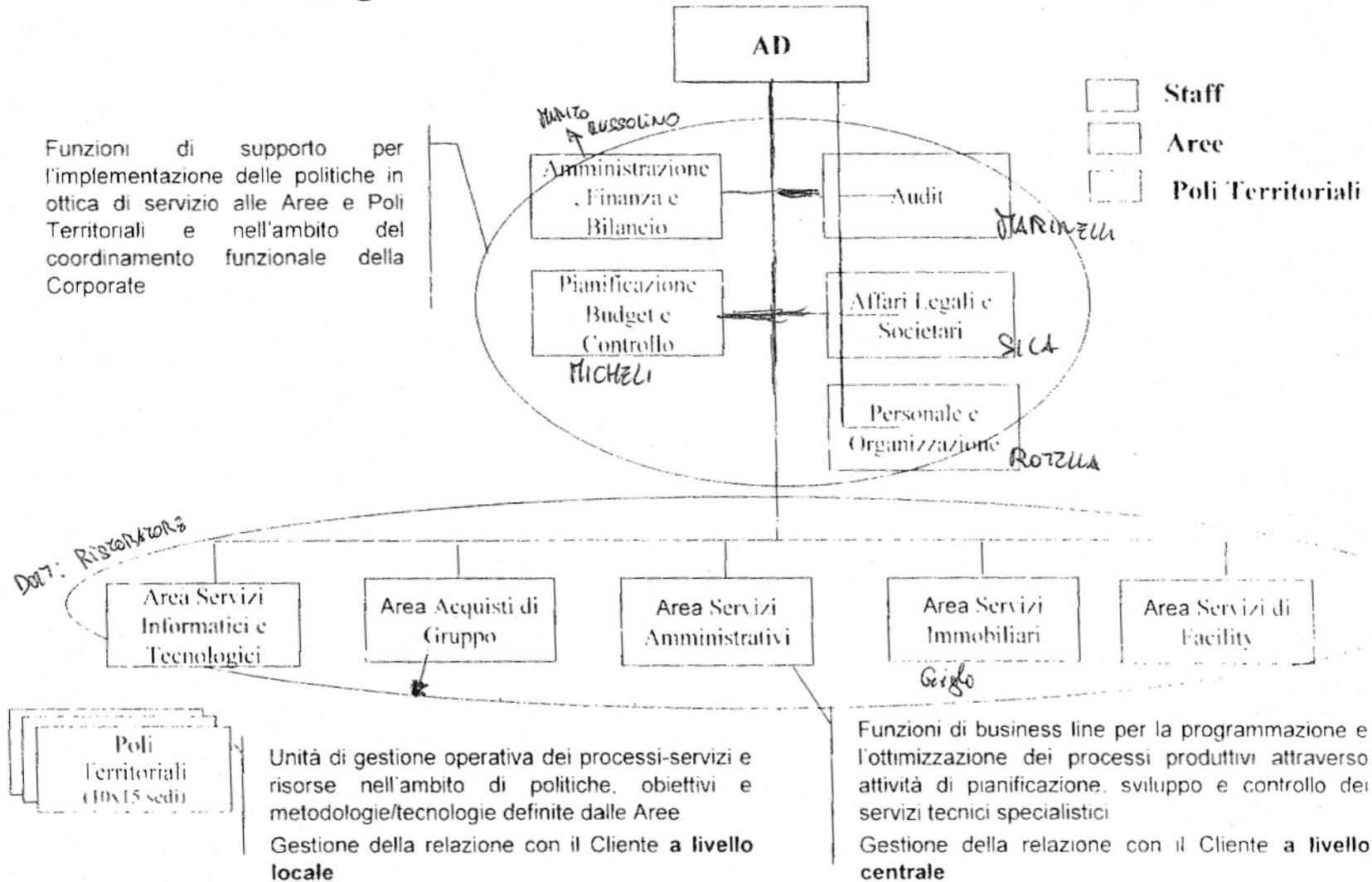
ANCONA  
 FOLIGNO  
 PESCARA  
 +  
 FABRIANO  
 TERNI

76 Pers 67  
 ↓  
 80

≈ 1870 | 2423 Risorse  
 01/01/2007 | 01/04/2007

77 Sedi di lavoro

# Modello Organizzativo di Ferservizi



## Consolidamento del rapporto funzionale Centro-Territorio:

Modalità di relazione facility e building per manutenzioni (es. Ref. Immobile)

Supporto amministrativo ad attività immobiliari (Locazioni, Gestione del Credito, Oneri Accessori)

Snellimento ciclo acquisti (ruolo referenti tecnici, rafforzamento deleghe territorio)

Budgeting e Riprevisione: evoluzione del rapporto Area-Polo, all'interno del coordinamento di Pianificazione Budget e Controllo

ICT come Area a supporto dei processi di gestione /miglioramento degli altri business

## Integrazione Facility e Immobiliare: attività e risorse in ingresso

- Facility: Attività di gestione immobili e Servizi dedicati alle persone (Trenitalia, RFI, Italferr)
- Immobiliare: Aumento responsabilità operativa nell'immobiliare

Trenitalia	286	ANCONA 13
RFI	211	3
Italferr	20	0
FRE	34	0
<b>Totale</b>	<b>551</b>	<b>16</b> 6 CIVD 10 TRA E-F-G

## Integrazione Facility e Immobiliare: azioni effettuate per l'accoglienza

---

- Lettera individuale con riferimento organizzativo di destinazione consegnata dai responsabili;
- Modello della domanda per la richiesta di permanenza nel Fondo Speciale FS;
- Kit di Benvenuto contenente:
  - Organigramma societario
  - Brochure istituzionale Ferservizi
  - Foglio istruzioni "Ferservizi per te"
  - Istruzioni per l'utilizzo delle postazioni di lavoro
- Incontri a livello territoriale finalizzati a fornire informazioni di contesto aziendale
- Messaggio di benvenuto da parte dell'Amministratore Delegato

## Integrazione Facility e Immobiliare: Azioni in corso

- Programma di comunicazione (Riunione di Budget, Riunioni d'Area)
- Riunioni di Polo
- Programma di formazione
- Completamento azioni amministrative e gestionali conseguenti all'acquisizione delle risorse
- Completamento collegamenti informatici