

VERBALE DI INCONTRO

Il giorno 17 ottobre 2014, Torino

tra

TRENITALIA S.P.A. Assistenza e Sistemi Commerciali e Gestione Merci della Divisione Cargo

e

OOSS Regionali Piemonte FILT – FIT – UILT – UGL - FAST – ORSA e RSU 78

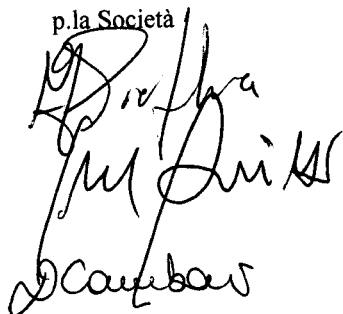
A seguito della convocazione del 9 ottobre 2014 a tutte le OOSS firmatarie del CCNL e RSU competenti, le Parti si sono riunite con l'ordine del giorno: progetto di estensione oraria del servizio di Gestione Merci e relativo servizio di Assistenza Clienti/Help Desk.

La Società presenta e illustra il progetto che individua il Piemonte come centro di riferimento unico per l'intero settore e che prevede il presenziamento h 24 sia della Gestione Merci che dell'Assistenza Clienti/Help Desk. Il documento del progetto viene allegato al presente verbale di cui costituisce parte integrante.

Le OOSS/RSU accolgono positivamente il fatto che si voglia puntare sul Piemonte come sviluppo dell'attività, ma chiedono che l'Azienda fornisca altri dati per poter valutare il progetto nel suo insieme e in particolare i volumi di produzione, i profili professionali, formazione, la consistenza del personale a tendere, lo sviluppo del turno proposto.

La Società si impegna ad inviare alle OOSS/RSU le informazioni richieste e le parti concordano di aggiornare l'incontro. Seguirà apposita convocazione.

p. la Società



p. le OOSS

FILT

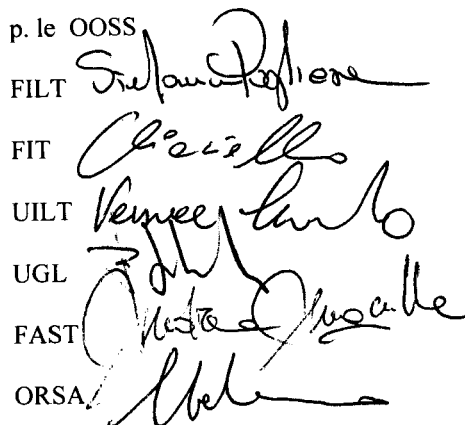
FIT

UILT

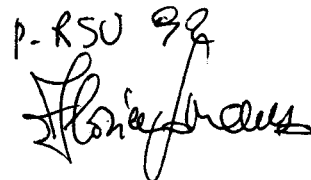
UGL

FAST

ORSA



p. RSU 78

p. RSU 92




Divisione Cargo
Sviluppo Business Cargo
➤ **Coordinamento Gestioni Merci**
➤ **Assistenza e Sistemi commerciali**

Piemonte

Torino, 17/10/2014

Premessa

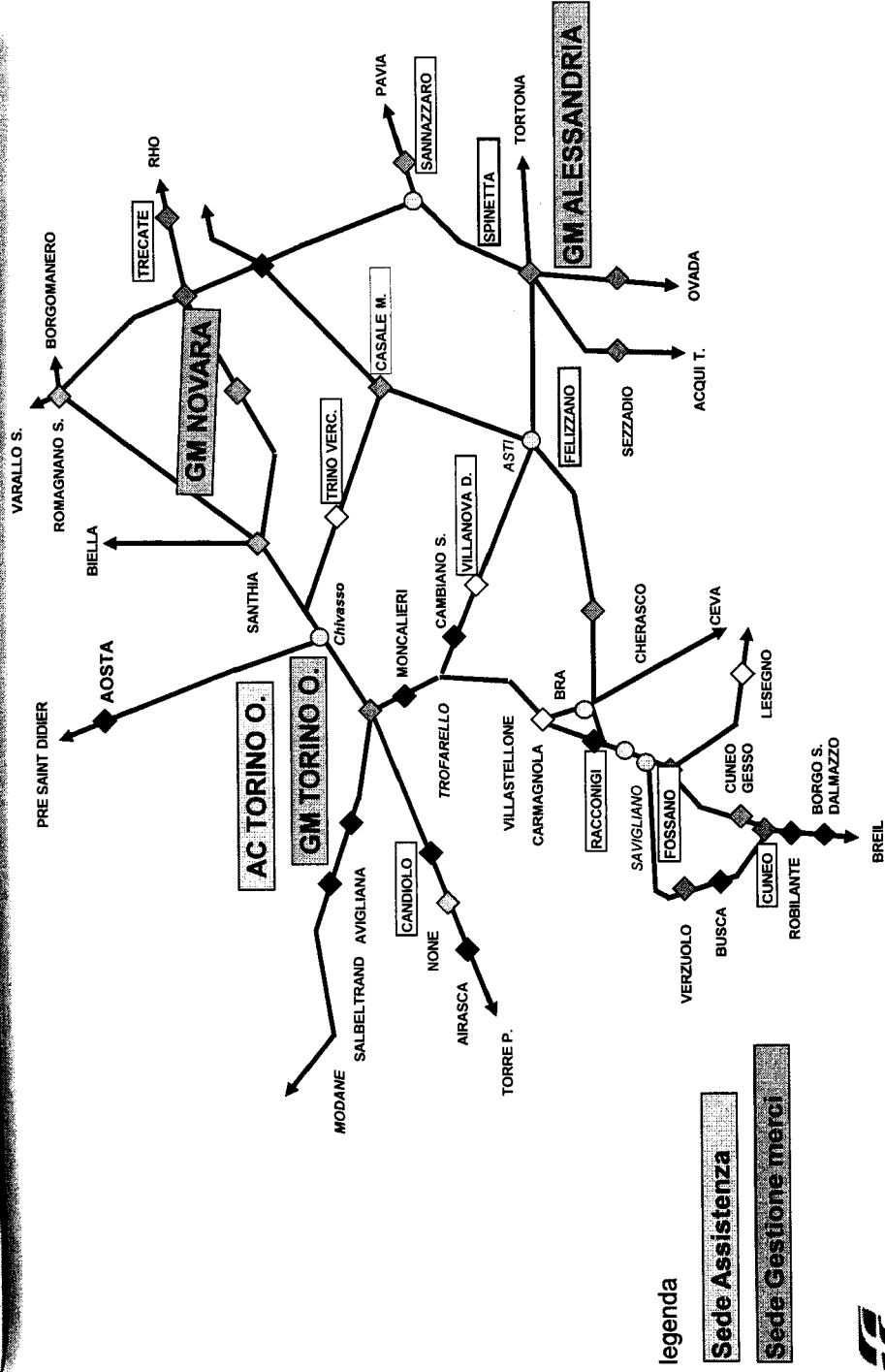
Il presente documento è finalizzato a descrivere il progetto di estensione oraria del servizio di Gestione Merci e il relativo servizio di Help Desk.

Tale progetto nasce dalla necessità non più derogabile, né procrastinabile, di assicurare continuità di tali servizi conseguentemente a

- le diverse azioni di razionalizzazione di processi che li hanno resi sempre più integrati
- i sistemi informativi di supporto, che impongono vincoli di sequenzialità delle attività svolte dai diversi operatori

Tale progetto individua il Piemonte come «centro» di riferimento unico per l'intero settore.

Situazione AS IS GM e Assistenza – Dislocazione sul territorio



legenda

Sede Assistenza

Sede Gestione merci



Situazione AS IS

GM e Assistenza – consistenza personale e orario di lavoro

GM	Profilo	Unità	Gruppo
Alessandria Sm.	STC	2	Giornaliero 5/7 lun/ven
Novara B.	STC	5	T2 5/7 lun/ven, 1 giornaliero 1/7 con 2 h di pausa (sab)
		1	Giornaliero 5/7 lun/ven
Torino O.	STC	2	T2 5/7 lun/ven
	Totale	10	
ASCS			
Help desk SIM	STC	2	1 giornaliero, 1 P lun/ven
	Imp. Dir.	1	Giornaliero lun/ven
Call center	STC	4	T2 5/7 lun/ven
	Totale	7	

* Presso la sede di Torino Orbassano opera anche una ulteriore risorsa del nucleo di Order Entry

Quadro di riferimento **I principali fattori**

- Concentrazione attività Gestioni Merci
- Attivazione nuove tecnologie informatiche
 - *Trasmissione elettronica LdV con firma digitale da Sito Cargo, pari a oltre il 90% delle spedizioni con partenza da Italia*
 - *New Sim con necessità di presenziamento H24 risorse GM e AC, per elevata integrazione di processo e di sistemi informativi con Produzione Cargo*
- Contenimento costi di struttura
 - *Riduzione occupazione locali negli impianti dismessi e correlati servizi logistici (utenze, pulizie, ecc.)*

Quadro di riferimento Volumi della produzione per orario notturno

Treno	Impianto Origine	Ora Part.	Impianto Destino	Impianto Destino Estero	L	M	M	G	V	S	D	Cliente
54321	GENOVA SESTRI	00.32	NOVI SAN BOVO		1	2	3	4	5	6	7	ILVA SPA
54107	GENOVA VOLTRI	02.00	MILANO SM.						5			LOGTAINER
43302	TORINO ORBASSANO	02.00	MODANE	AITON (87)	2	3	4	5	6			SNCF FRET
54102	LA SPEZIA MIGLIARINA	02.12	VITTUONE AR		1	2	3	4	5			SPINELLI
53136	PADOVA INTERPORTO	02.41	GENOVA VOLTRI						5			CEMAT
55112	RUBIERA	03.05	GENOVA MAR				3					LOGTAINER
54109	SAVONA PARCO	03.23	ROSIGNANO						5			SOLVAY CHIMICA
54323	GENOVA SESTRI	03.30	NOVI SAN BOVO		1	2	3	4	5	6	7	ILVA SPA
54169	GENOVA VOLTRI	04.00	REGGIO EMILIA						5			SPINELLI
55152	RUBIERA	04.00	GENOVA VOLTRI		2	3	4	5	6			LOGTAINER
43658	NOVARA BOSCHETTO	04.05	DOMO II	ROTTERDAM	2	3	4	5				DB SCHENKER
47365	VERONA QUADRANTE	04.10	MODANE	MIRAMAS (87)	2							SNCF FRET
43652	MELZO	04.29	DOMO II	ROTTERDAM	2	3	4	5	6	7		BLS/SERFER
40258	MORTARA	04.42	DOMO II	ROTTERDAM	2	3	4	5	6	7		BLS/SERFER
54382	SAVONA PARCO	05.40	RACCONIGI		1	3			5			ILVA SPA
54371	GENOVA SESTRI	05.50	TORINO ORB						5			ILVA SPA
43304	TORINO ORBASSANO	06.35	MODANE	AITON (87)	1	2	3	4	5			SNCF FRET
42176	VERONA QUADRANTE	06.47	BRENNERO	BREMEN	2	3	4	5				DB SCHENKER

Progetto GM

Gestione Merci Piemonte:
GM di riferimento per il Piemonte e territorio nazionale per le partenze notturne:
• Copertura H24 5/7

Progetto ASC

Assistenza clienti Torino:

- Integrazione Call Center (assistenza clienti) con HD-SIM (assistenza GM)
 - in virtù dell'unificazione del canale di inserimento LdV realizzati con il nuovo SIM (attualmente l'80% dei contratti) e dell'estensione generalizzata della LdV elettronica (oltre il 90% delle partenze da Italia)
- Attribuzione di ruolo di GM di 2° livello (interviene a supporto delle GM)
- Copertura H24 7/7

Situazione TO BE
GM e Assistenza – consistenza personale e orario di lavoro

GM	Orario
Piemonte	1T3 5/7 lun/ven, 1T2 5/7 lun/ven , 3 G 5/7, 1 G 1/7 con 2 h di pausa (sab)

ASG	Orario
Help Desk spedizioni	1T3 7/7, 2 T2 5/7