



**informa**

[www.fastferrovie.it](http://www.fastferrovie.it)

SEGRETERIA REGIONALE PIEMONTE E VALLE D'AOSTA

FOGLIO INFORMATIVO STAMPATO IN PROPRIO - ANNO 3, N. 005 - GENNAIO 2010



## **DIVISIONE PASSEGGERI N/I**

**NUOVA ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA  
STRUTTURE DI MARKETING, VENDITA E ASSISTENZA**

**DISPOSIZIONE ORGANIZZATIVA  
N. 941/AD DEL 14 GENNAIO 2010**

**ORDINE DI SERVIZIO  
N. 942/AD DEL 14 GENNAIO 2010**

**COMUNICAZIONE GESTIONALE  
N. 943 DRUO/AD DEL 14 GENNAIO 2010**

**FAST FerroVie Piemonte e Valle d'Aosta**

Via Sacchi, 45 - 10125 Torino

Tel. 0115097310/0116653849 – Fax 0115087000/0116652007 – Tel. FS 95923849 – Fax FS 95922007

E-mail [piemonte@fastferrovie.it](mailto:piemonte@fastferrovie.it)



**DISPOSIZIONE ORGANIZZATIVA n. 941/AD del 14 gen 2010**  
**"Divisione Passeggeri Nazionale/Internazionale"**

Al fine di massimizzare il risultato di business relativo ai servizi a mercato, la Divisione Passeggeri NI modifica la propria articolazione organizzativa relativamente alle strutture di Marketing, Vendita e Assistenza. Relativamente al processo marketing, vengono separate strutture e responsabilità di marketing per prodotto; relativamente al processo di vendita e assistenza, vengono separate le responsabilità e ridefinite le strutture relative alla vendita dei servizi a mercato (canale trade, corporate, Freccia Club Eurostar, canali innovativi, ecc.) e all'assistenza nelle grandi stazioni e a prevalenza di offerta a mercato dalle strutture e responsabilità relative alla vendita diretta (escluso il canale Freccia Club Eurostar) e all'assistenza nelle medie/piccole stazioni e a prevalenza di offerta base.

Alle dirette dipendenze della struttura MARKETING NI:  
sono istituite le strutture organizzative;

- PRODUCT MARKETING FRECCIAROSSA
- PRODUCT MARKETING FRECCIA ARGENTO
- PRODUCT MARKETING FRECCIA BIANCA, SERVIZI BASE E INTERNAZIONALE
- PIANI E PROGRAMMI DI MARKETING

modificano aree di responsabilità le seguenti strutture organizzative:

- ANALISI DELLA DOMANDA che trasferisce le responsabilità di CRM e fidelizzazione alla struttura competente, acquisisce le responsabilità di revenue management e cambia denominazione in ANALISI DELLA DOMANDA E REVENUE MANAGEMENT;
- PRICING E CONDIZIONI COMMERCIALI che trasferisce la responsabilità diretta di elaborazione della proposta di pricing alle strutture di Product Marketing e cambia denominazione in COORDINAMENTO PRICING E CONDIZIONI COMMERCIALI,
- PROGRAMMAZIONE OFFERTA che trasferisce la responsabilità diretta di elaborazione della proposta di offerta alle strutture di Product Marketing per i prodotti di competenza e cambia denominazione in COORDINAMENTO OFFERTA,

è soppressa la struttura organizzativa:

- PRODUCT MANAGER INTERNAZIONALE la cui articolazione operativa passa ad operare alle dirette dipendenze alla struttura di Product Marketing Freccia Bianca Servizi Base e Internazionale che ne acquisisce le responsabilità;

è soppressa la posizione organizzativa:

- *Project Manager Sviluppo Marketing Operativo Servizi AV*

Alle dirette dipendenze del responsabile di Divisione:

passano ad operare le strutture organizzative, in ambito Vendita e Assistenza NI:

- VENDITA NI che cambia denominazione in VENDITE MERCATO NI e alle cui dirette dipendenze:
  - sono istituite le seguenti strutture organizzative, che acquisiscono le responsabilità della vendita verso il corporate travel, le Agenzie di Viaggio, la gestione operativa dei contratti con le Agenzie di Viaggio, nonché la gestione dei Freccia Club Eurostar del territorio di riferimento:

- VENDITE MERCATO NORD NI per Liguria, Piemonte, Lombardia, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige,
- VENDITE MERCATO CENTRO NI per Toscana, Emilia Romagna, Lazio, Umbria, Sardegna, Marche, Abruzzo,
- VENDITE MERCATO SUD NI per Campania, Basilicata, Calabria, Sicilia, Molise, Puglia;
- cambiano perimetro di responsabilità e denominazione le strutture organizzative:
  - VENDITA INDIRETTA in VENDITE TRADE e acquisisce la responsabilità di coordinamento funzionale dei Freccia Club Eurostar,
  - VENDITE INTERNAZIONALI che acquisisce la responsabilità delle vendite charter e cambia denominazione VENDITE INTERNAZIONALI E CHARTER;
- cambia denominazione la struttura organizzativa GRANDI CLIENTI in VENDITE CORPORATE,
- rimane ad operare la struttura organizzativa INTERNET E NUOVI CANALI;
- ASSISTENZA NI, che cambia denominazione in CUSTOMER SERVICE NI, mantiene le responsabilità in materia di contact center, reclami, conciliazioni, gestione dei contratti dei servizi complementari e post vendita (ad eccezione dei MO.SA 09) e acquisisce la responsabilità di assistenza nelle grandi stazioni con prevalenza di servizi di mercato anche in *service* ai Servizi Base, e alle cui dirette dipendenze:
  - sono istituite le strutture organizzative:
    - ASSISTENZA MERCATO NORD NI, con responsabilità diretta dell'assistenza a terra nelle stazioni di Torino, Milano, Venezia,
    - ASSISTENZA MERCATO CENTRO NORD NI, con responsabilità diretta dell'assistenza a terra nelle stazioni di Bologna, Firenze,
    - ASSISTENZA MERCATO CENTRO NI, con responsabilità diretta dell'assistenza a terra nelle stazioni di Roma, Napoli,
    - ASSISTENZA MERCATO SUD NI, con responsabilità diretta dell'assistenza a terra nelle stazioni di Bari, Reggio Calabria,
    - POST VENDITA;
  - rimangono ad operare le strutture organizzative:
    - CONTACT CENTER E CUSTOMER CARE,
    - UFFICIO CONCILIAZIONI che cambia denominazione in CONCILIAZIONI,
    - CONTRATTI E SERVIZI COMPLEMENTARI ASSISTENZA;
  - è soppressa la posizione organizzativa:
    - *Project Manager Post-Vendita.*

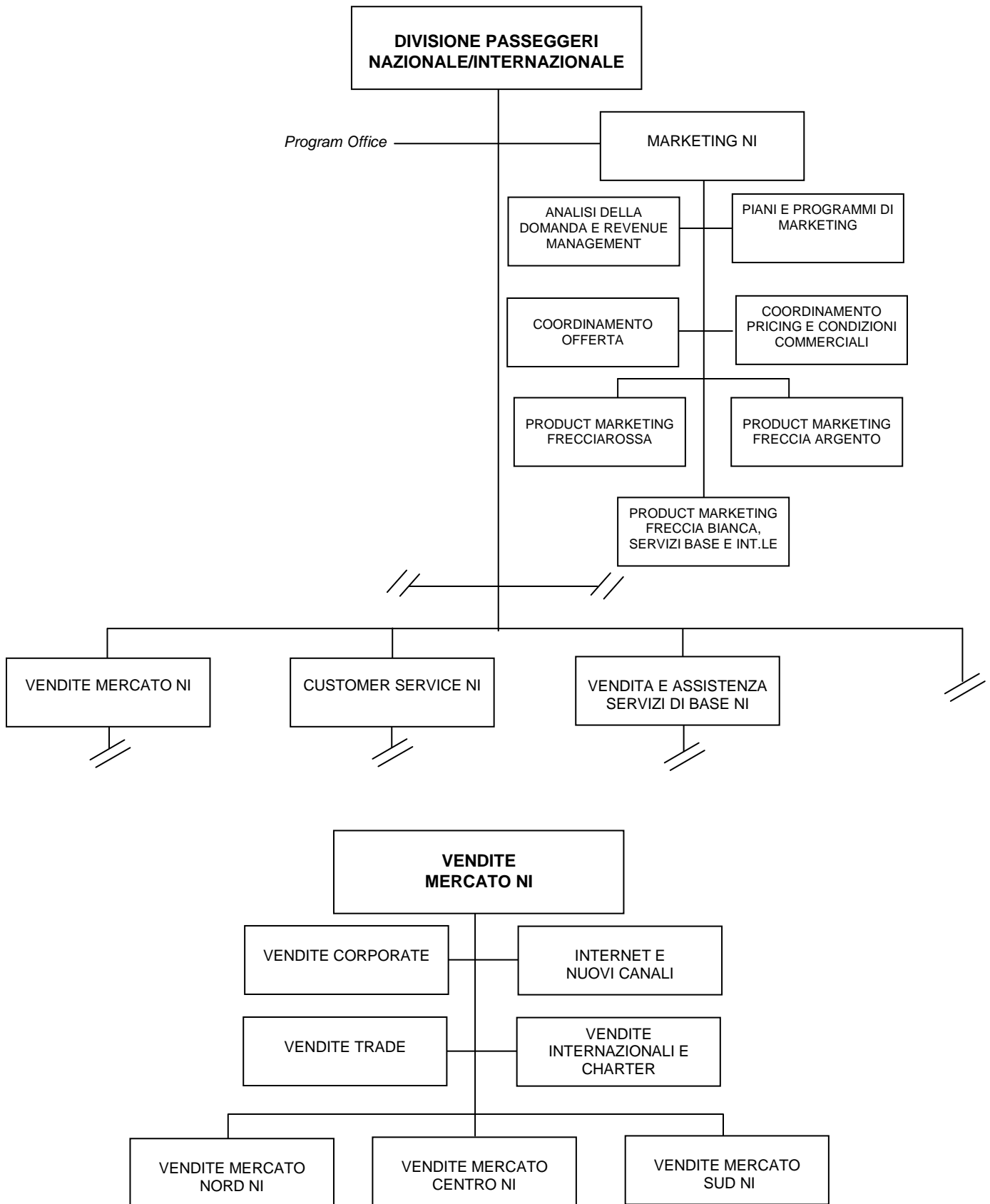
La struttura organizzativa VENDITA E ASSISTENZA NI, che cambia denominazione in VENDITA E ASSISTENZA SERVIZI DI BASE NI, modifica perimetro di responsabilità. In particolare, mantiene le responsabilità della vendita diretta e dell'assistenza per i servizi base con *service* ai servizi di mercato nelle stazioni assegnate; trasferisce alle strutture di VENDITE MERCATO NI le responsabilità di vendita verso il corporate travel, le Agenzie di Viaggio, la gestione operativa dei contratti di vendita verso le Agenzie di Viaggio e la gestione dei Freccia Club Eurostar; trasferisce alle strutture di CUSTOMER SERVICE NI le responsabilità di assistenza nelle grandi stazioni individuate con servizi di mercato prevalenti. Alle sue dirette dipendenze:

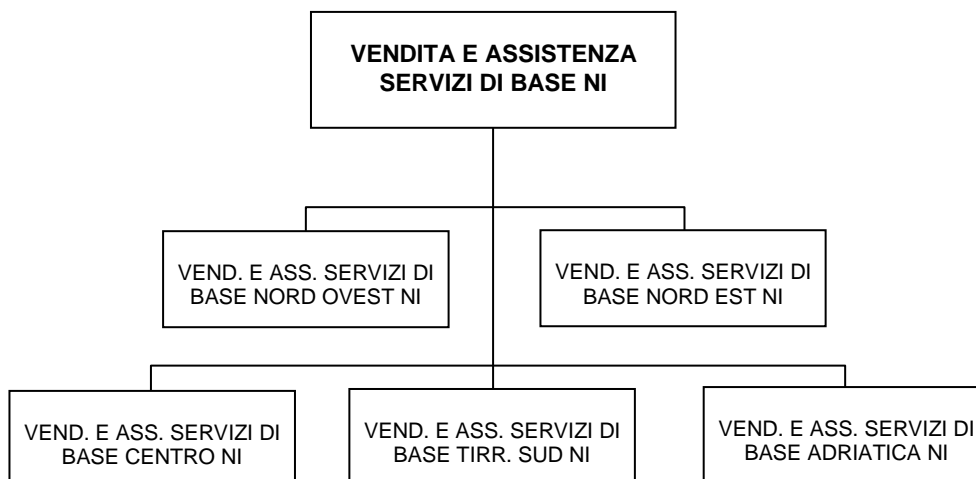
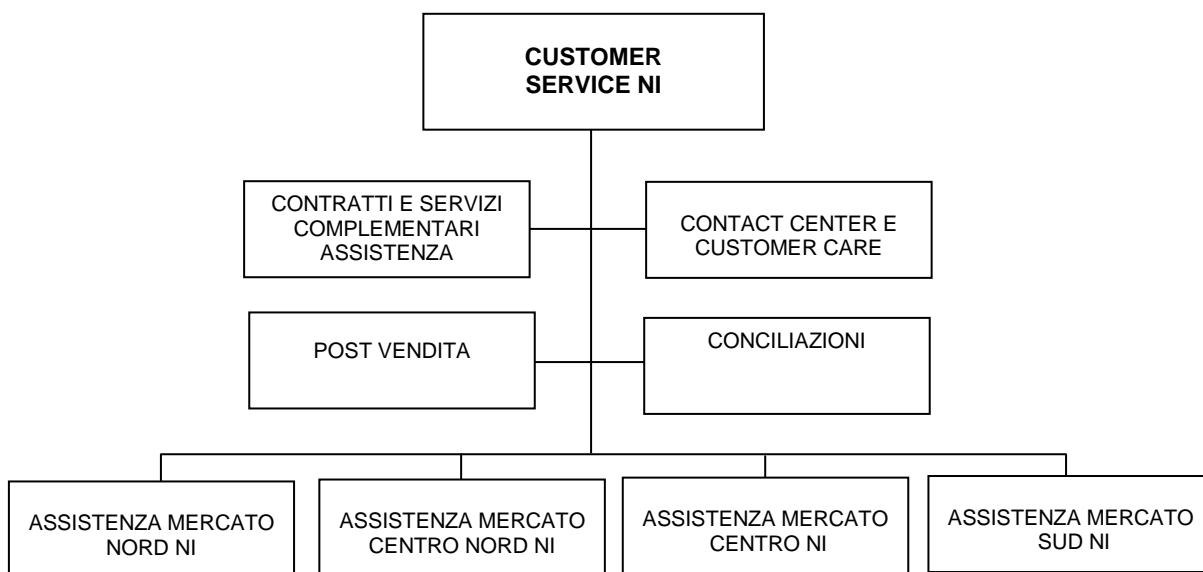
- sono sopresse le strutture organizzative:
  - VENDITA E ASSISTENZA PIEMONTE/VALLE D'AOSTA ,
  - VENDITA E ASSISTENZA LIGURIA,
  - VENDITA E ASSISTENZA FRIULI VENEZIA GIULIA,
  - VENDITA E ASSISTENZA TOSCANA,
  - VENDITA E ASSISTENZA EMILIA ROMAGNA,
  - VENDITA E ASSISTENZA CALABRIA,

- VENDITA E ASSISTENZA SICILIA;
- modificano aree di responsabilità le seguenti strutture organizzative che mantengono, per il territorio assegnato, le responsabilità della vendita diretta e dell'assistenza per i servizi base con *service* ai servizi di mercato nelle stazioni assegnate, e trasferiscono alle strutture di VENDITE MERCATO NI e CUSTOMER SERVICE NI rispettivamente le responsabilità della vendita indiretta, dei canali Freccia Club Eurostar, corporate ed innovativi e dell'assistenza per i servizi di mercato nelle grandi stazioni individuate con servizi di mercato prevalenti:
  - VENDITA E ASSISTENZA LOMBARDIA che inoltre acquisisce le responsabilità per Liguria, Piemonte Valle D'Aosta e cambia denominazione in VENDITA E ASSISTENZA SERVIZI DI BASE NORD OVEST NI,
  - VENDITA E ASSISTENZA VENETO/TRENTINO ALTO ADIGE che inoltre acquisisce le responsabilità per Friuli Venezia Giulia e cambia denominazione in VENDITA E ASSISTENZA SERVIZI DI BASE NORD EST NI,
  - VENDITA E ASSISTENZA LAZIO/UMBRIA/SARDEGNA che acquisisce le responsabilità per Toscana e Emilia Romagna, e cambia denominazione in VENDITA E ASSISTENZA SERVIZI DI BASE CENTRO NI,
  - VENDITA E ASSISTENZA CAMPANIA/BASILICATA che inoltre acquisisce le responsabilità per Calabria e Sicilia e cambia denominazione in VENDITA E ASSISTENZA SERVIZI DI BASE TIRRENICA SUD,
  - VENDITA E ASSISTENZA ADRIATICA che cambia denominazione in VENDITA E ASSISTENZA SERVIZI DI BASE ADRIATICA NI;
- è soppressa la struttura organizzativa VENDITA DIRETTA.

Alle dirette dipendenze del Responsabile di Divisione Passeggeri NI, è istituita la posizione organizzativa di *Program Office* che acquisisce le responsabilità di supporto al Responsabile nella supervisione e monitoraggio delle attività e dei progetti della Divisione.

**Articolazione organizzativa**





## MARKETING NI

### Aree di Responsabilità

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo:

- assicura la definizione del Piano di Marketing Passeggeri NI attraverso la programmazione dell'offerta commerciale per i servizi di mercato e base, verificandone la fattibilità con le competenti strutture di Esercizio per la progettazione oraria da fornire a DPI, nonché la definizione dell'offerta oraria, del pricing e assicura altresì la definizione, programmazione ed attuazione diretta degli accordi commerciali, di co-marketing, di pubblicità del business di competenza, nonché la definizione delle richieste di registrazione dei brand e dei marchi, per quanto di competenza;
- assicura la raccolta del fabbisogno di ricerche di mercato in collegamento con la Direzione Strategia, la gestione delle analisi della domanda per direttrice/prodotto/cliente, la segmentazione della clientela, nonché la definizione/realizzazione di politiche di customer relationship management e di fidelizzazione della clientela ed assicura altresì il monitoraggio ed il reporting di marketing;
- cura l'identificazione delle esigenze relative ai rapporti con i media, alla partecipazione a mostre, fiere e convegni interfacciandosi con la competente struttura della Capogruppo per le attività logistiche di competenza;
- assicura la definizione delle condizioni commerciali sulla base del pricing di prodotto definito ed il connesso aggiornamento sui canali esistenti;
- assicura, nel rispetto delle regole di Corporate Governance e di Corporate Image di Gruppo, l'impostazione commerciale dei canali innovativi (internet e mobile) raccordandosi con le strutture aziendali e di Gruppo competenti per garantirne la coerenza complessiva;
- assicura la definizione di accordi e partnership con reti estere per la vendita dei prodotti internazionali.

## PRODUCT MARKETING FRECCIAROSSA PRODUCT MARKETING FRECCIA ARGENTO

### Aree di Responsabilità

- Cura l'elaborazione della proposta di programma di marketing per il prodotto di competenza attraverso la definizione dell'offerta commerciale e degli standard di prodotto/servizio e, in collaborazione con le corrispondenti strutture di Esercizio, la programmazione dell'offerta ordinaria, la connessa progettazione oraria e la relativa trasmissione sia a Coordinamento Offerta per le verifiche di coerenza che a Piani e Programmi di Marketing per le analisi di consolidamento;
- cura l'elaborazione dei prezzi e la gestione dinamica dell'offerta e il raccordo funzionale con le strutture di vendita per l'implementazione della vendita dei prodotti;
- cura l'elaborazione della proposta dei programmi di marketing operativo e il raccordo funzionale con le strutture di vendita e di assistenza per la relativa attuazione;
- cura l'interfaccia verso le corrispondenti strutture di Esercizio per le richieste di treni straordinari o interventi correttivi nella programmazione della produzione;
- cura la pianificazione dei progetti di investimento di competenza (in termini di tempi, costi) e l'elaborazione di proposte di innovazione prodotto/servizio e ne verifica la fattibilità tecnica interfacciandosi con le strutture di Esercizio.

**PRODUCT MARKETING FRECCIA BIANCA, SERVIZI BASE E INTERNAZIONALE****Aree di Responsabilità**

- Cura l'elaborazione della proposta di programma di marketing per il prodotto di competenza attraverso la definizione dell'offerta commerciale e degli standard di prodotto/servizio e, in collaborazione con le corrispondenti strutture di Esercizio, la programmazione dell'offerta ordinaria, la connessa progettazione oraria e la relativa trasmissione interna, curando altresì la gestione del contratto di servizio per i treni da esso regolati, inclusa l'elaborazione delle informative in raccordo con la Direzione Strategia;
- cura l'elaborazione dei prezzi e la gestione dinamica dell'offerta e il raccordo funzionale con le strutture di vendita per la relativa attuazione, nonché la gestione dei rapporti con le Reti Estere e gli area manager internazionali per la distribuzione delle offerte commerciali;
- cura l'elaborazione della proposta dei programmi di marketing operativo e il raccordo funzionale con le strutture di vendita e di assistenza per la relativa attuazione;
- cura l'interfaccia verso le corrispondenti strutture di Esercizio per le richieste di treni straordinari o interventi correttivi nella programmazione della produzione;
- cura la pianificazione dei progetti di investimento di competenza (in termini di tempi, costi) e l'elaborazione di proposte di innovazione prodotto/servizio e ne verifica la fattibilità tecnica interfacciandosi con le strutture di Esercizio.

**COORDINAMENTO OFFERTA****Aree di Responsabilità**

- Cura la verifica e il consolidamento del piano dell'offerta commerciale del business, sulla base delle elaborazioni formulate dai Product Marketing, ed il relativo controllo attuativo per l'identificazione e relativa implementazione delle azioni correttive;
- cura la verifica e il consolidamento della programmazione dell'offerta ordinaria e la connessa progettazione oraria sulla base delle elaborazioni formulate dai Product Marketing, e ne cura la trasmissione a Direzione Pianificazione Industriale per le verifiche di coerenza, l'ottimizzazione, la definizione degli schemi orario e la relativa pubblicazione;
- cura l'analisi tecnica dell'offerta della concorrenza in termini di orari, collegamenti, frequenze e caratteristiche dei servizi commerciali di assistenza ad essi connessi, fornendo contributo specialistico alle strutture di Marketing per l'identificazione delle necessarie azioni commerciali e alla competente struttura di Direzione Strategia per le il monitoraggio della concorrenza e l'analisi del posizionamento strategico del business Passeggeri;
- supporta i responsabili di marketing di prodotto nell'interfaccia verso le corrispondenti strutture di Esercizio per le richieste di treni straordinari o interventi correttivi nella programmazione della produzione.

**COORDINAMENTO PRICING E CONDIZIONI COMMERCIALI****Aree di Responsabilità**

- Cura l'analisi ed il consolidamento delle proposte di prezzi puntuali dei servizi passeggeri N/I, nonché le relative condizioni generali del trasporto ferroviario passeggeri in servizio interno, la disciplina del trasporto in relazione agli obblighi imposti dal contratto di servizio, nonché la disciplina per i rimborsi;
- cura l'elaborazione delle condizioni commerciali dell'offerta passeggeri NI e delle relative variazioni in relazione all'offerta definita da Coordinamento Offerta;



- cura, in coerenza con gli indirizzi aziendali e di Gruppo, il regolamento/la regolamentazione in materia di concessioni di viaggio agli Organi Istituzionali dello Stato e territoriali e i rapporti di scambio delle agevolazioni estere di viaggio nonché il rilascio delle carte di libera circolazione a soggetti terzi secondo le disposizioni vigenti.

## **ANALISI DELLA DOMANDA E REVENUE MANAGEMENT**

### **Aree di Responsabilità**

- Cura l'elaborazione delle analisi della domanda per l'individuazione del potenziale di mercato per direttrice/prodotto/cliente, in coerenza con le analisi di mercato e il posizionamento strategico definito dalla competente struttura della Direzione Strategia;
- cura l'elaborazione della segmentazione della clientela per fornire ai Product Marketing gli elementi necessari alla definizione delle proposte di offerta commerciale per direttrice/prodotto/cliente;
- cura le analisi e le simulazioni di revenue management rispetto al piano dell'offerta commerciale e alla programmazione oraria al fine di identificare azioni correttive e di miglioramento finalizzate alla massimizzazione dei ricavi;
- cura l'elaborazione delle reportistica periodica sull'andamento dei valori quantitativi di domanda fornendo alle competenti strutture gli elementi per la definizione degli obiettivi di budget, l'elaborazione del conto economico treno e la predisposizione delle azioni di miglioramento.

## **PIANI E PROGRAMMI DI MARKETING**

### **Aree di Responsabilità**

- Cura l'elaborazione della proposta del piano di marketing, attraverso l'analisi ed il consolidamento dei programmi definiti dai Product Marketing e dai canali di vendita;
- cura la definizione del piano di customer relationship management e di fidelizzazione della clientela consumer e business e cura altresì la relativa gestione della relazione con i clienti riconosciuti, attuali e potenziali per la promozione e realizzazione, anche in raccordo con società terze, di programmi e di azioni finalizzati ad incrementare il loro valore per l'azienda;
- cura la programmazione delle partnership relative alla valorizzazione degli strumenti di fidelizzazione, la definizione e gestione degli accordi commerciali, di co-marketing e di intermodalità e la progettazione dell'offerta commerciale riservata al segmento scuole, gestendo i rapporti con gli enti istituzionali preposti e monitorandone i risultati, in raccordo con Coordinamento Offerta per i relativi consolidamenti;
- cura l'elaborazione dei programmi di comunicazione commerciale per la stampa di settore e dei piani di lancio e comunicazione locali, in raccordo con le competenti strutture di vendita e di assistenza per la relativa attuazione, e l'interfaccia con Ferrovie dello Stato per il consolidamento del piano di comunicazione promo-pubblicitaria di prodotto;
- cura i rapporti con l'Ufficio Stampa di Ferrovie dello Stato per lo sviluppo di azioni di comunicazione nei confronti della stampa trade di settore e di prodotto.

## **VENDITE MERCATO NI**

### **Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo:

- assicura la massimizzazione delle vendite dei servizi a mercato nazionali, internazionali e charter, attraverso la gestione, sviluppo e monitoraggio dei rapporti con le Agenzie di Viaggio, il canale Freccia Club Eurostar , i canali innovativi e il canale corporate (grandi clienti) sulla base dei piani e programmi di marketing divisionali ed assicura altresì la programmazione e gestione di azioni di fidelizzazione e customer care;
- cura l'elaborazione del piano delle vendite attraverso la raccolta e il consolidamento delle proposte delle strutture centrali e territoriali competenti, nonché le relative verifiche di coerenza di obiettivi ricavi/costi per segmento/canale rispetto agli obiettivi divisionali e aziendali, assicurando la diffusione di indirizzi e standard per le attività di vendita di competenza verso le strutture territoriali nonché la verifica della corretta applicazione delle procedure di vendita e delle disposizioni amministrative/contabili/fiscali per le vendite di competenza;
- assicura la gestione dei contratti stipulati con le Agenzie di Viaggio, la rilevazione delle criticità e l'identificazione delle azioni correttive, i rapporti con le Associazioni Nazionali di Categoria delle Agenzie di Viaggio nonché la gestione del contratto della pubblicità per conto terzi anche attraverso il coordinamento delle attività di raccolta pubblicitaria sul territorio;
- assicura l'adeguamento delle competenze tecnico-professionali del personale di competenza, lo sviluppo dei nuovi sistemi tecnologici di vendita della DPNI e la manutenzione evolutiva degli attuali sistemi, in qualità di interfaccia unica di Divisione verso la Direzione Sistemi Informativi e sulla base delle esigenze espresse dalle diverse strutture;
- assicura la definizione delle esigenze e degli standard degli spazi commerciali e la gestione dei relativi contratti per i Freccia Club Eurostar, interfacciandosi con la competente struttura di servizi al personale per la relativa finalizzazione, nonché la gestione dei contratti centralizzati per la fornitura dei servizi di manutenzione;
- cura, in qualità di Datore di Lavoro dell'Unità Produttiva assegnata, il rispetto degli obblighi di legge in materia di sicurezza del lavoro, nonché di procedure e standard in materia di sicurezza del lavoro, ambiente e esercizio e la corretta implementazione dei relativi Sistemi di Gestione Aziendale, nell'ambito delle proprie responsabilità tecnico-operative, avvalendosi del contributo specialistico delle direzioni centrali di Società per le materie di competenza.

## **VENDITE CORPORATE**

### **Aree di Responsabilità**

- Cura l'elaborazione della proposta del piano di vendite del segmento corporate e P.A. nel rispetto degli obiettivi divisionali e aziendali;
- cura la programmazione e controllo delle attività di vendita per il segmento corporate e P.A. garantendone la relativa attuazione attraverso il coordinamento funzionale delle rete di account territoriali e la gestione diretta di top client individuati;
- cura il monitoraggio degli andamenti economici e di redditività del segmento corporate e P.A., l'analisi dei relativi scostamenti e l'individuazione delle eventuali azioni correttive;
- cura, anche in service per la vendita servizi base, la gestione operativa del contratto di pubblicità per conto terzi nonché le relative attività di raccolta pubblicitaria sul territorio e supporta la struttura Internet e Nuovi Canali nell'elaborazione delle specifiche funzionali per lo sviluppo dei sistemi per la rendicontazione delle attività di vendita e la contabilizzazione degli introiti di competenza.

## **VENDITE TRADE**

### **Aree di Responsabilità**

- Cura la pianificazione delle vendite indirette del business passeggeri NI, interfacciandosi con le competenti strutture di marketing per l'identificazione e la realizzazione degli accordi commerciali, e la progettazione e l'implementazione dei canali di vendita indiretta, e relativo posizionamento commerciale, coordinando funzionalmente le strutture territoriali per la relativa attuazione;
- cura il monitoraggio dell'evoluzione dei sistemi tecnologici di distribuzione per lo sviluppo dei canali di vendita della DPNI, interfacciandosi con la Direzione Sistemi Informativi per gli sviluppi e le implementazioni;
- cura la gestione dei contratti stipulati con le Agenzie di Viaggio e con i GDS (Global Distribution System) per il rispetto delle norme contrattuali e degli standard di servizio previsti, la rilevazione delle criticità e identificazione delle azioni correttive, nonché i rapporti con le Associazioni Nazionali di Categoria delle Agenzie di Viaggio;
- cura l'elaborazione di standard di servizio dei Freccia Club Eurostar nonché il monitoraggio dell'andamento del servizio in collegamento con le strutture territoriali per le relative implementazioni;
- cura il monitoraggio degli andamenti economici e di redditività dei canali di vendita indiretta e dei Freccia Club Eurostar, nonché l'analisi degli scostamenti e l'identificazione delle connesse azioni correttive.

## **INTERNET E NUOVI CANALI**

### **Aree di Responsabilità**

- Cura l'elaborazione della proposta del piano di vendite del canale internet e mobile, al fine di massimizzarle, nel rispetto degli obiettivi divisionali e aziendali, e del posizionamento rispetto al mix di canali e monitorandone i ritorni di fatturato, di immagine e di customer satisfaction ed identificando le eventuali azioni correttive;
- cura l'elaborazione della proposta del piano di sviluppo dei canali di commercializzazione e vendita diretta innovativi (es. modalità Ticketless, Mobile) non rientranti nei Global Distribution System, nonché la relativa progettazione e implementazione;
- cura, nel rispetto delle regole di Corporate Governance e Corporate Image di Gruppo, la gestione del canale internet, del canale mobile e dei suoi contenuti, l'impostazione commerciale e l'esecuzione operativa, nonché in qualità di Content Manager, l'elaborazione, sviluppo, gestione e pubblicazione dei contenuti commerciali della sezione Trenitalia del sito internet di Gruppo (Orari, Treni, Promozioni, area commerciale regionale) interfacciando le competenti strutture aziendali e di Gruppo per la relativa implementazione e sviluppo;
- cura la gestione dei contratti con i circuiti delle carte di credito attraverso il rapporto con i fornitori e la verifica del rispetto delle prestazioni definite, collaborando con Protezione Aziendale nella definizione delle azioni correttive per la risoluzione delle criticità di funzionamento dei pagamenti on line e per la prevenzione delle frodi su internet;
- cura, in collaborazione con Vendite Corporate, l'elaborazione delle specifiche funzionali per lo sviluppo dei sistemi per la rendicontazione delle attività di vendita e la contabilizzazione degli introiti per la vendita corporate.

**VENDITE INTERNAZIONALI E CHARTER****Aree di Responsabilità**

- Cura l'elaborazione della proposta del piano di vendite dei prodotti internazionali e charter nel rispetto degli obiettivi divisionali e aziendali in coerenza con il piano dell'offerta commerciale definito dal Product Marketing di competenza;
- cura la predisposizione, definizione e gestione dei contratti di distribuzione e/o di vendita con distributori, tour operator, agenzie di viaggio, vettori e altri terzi per la commercializzazione in Italia dei prodotti internazionali e all'estero dei prodotti nazionali e internazionali della DPNI, inclusi i prodotti Eurailpass e gli altri Pass Trenitalia;
- cura il rapporto con le Reti Estere, il Consorzio Eurail e gli area manager internazionali per la distribuzione delle offerte commerciali nonché la gestione dei rapporti con le Istituzioni e le Organizzazioni per lo sviluppo del segmento turismo religioso;
- cura l'attuazione dei programmi di iniziative promo-pubblicitarie per i prodotti internazionale e charter e la partecipazione a manifestazioni, mostre, fiere ed eventi di interesse;
- supporta la struttura di Product Marketing competente nelle attività di promozione delle rappresentanze all'estero.

**VENDITE MERCATO NORD NI  
VENDITE MERCATO CENTRO NI  
VENDITE MERCATO SUD NI****Aree di Responsabilità**

Per il territorio di competenza:

- cura l'elaborazione della proposta del piano delle vendite e l'applicazione delle procedure e delle disposizioni amministrative/contabili/fiscali per le attività di vendita di competenza;
- cura la pianificazione e attuazione degli accordi commerciali non aventi ricadute di natura societaria per le attività di competenza, in raccordo con la struttura di Marketing NI;
- cura la gestione territoriale dei contratti stipulati con le Agenzie di Viaggio, la rilevazione delle criticità e identificazione delle azioni correttive, nonché la gestione dei canali di distribuzione indiretta;
- cura la programmazione e gestione del corporate travel attraverso la rete di account assegnati;
- cura la gestione dei Freccia Club Eurostar in raccordo funzionale con Vendite Trade.

## **CUSTOMER SERVICE NI**

### **Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo e relativamente alle stazioni di competenza (TO, MI, VE, BO, FI, RM, NA, BA, RC):

- assicura la definizione di standard di servizio, pianificazione e controllo attuativo dei servizi di assistenza a terra (sostitutivi e integrativi), accoglienza, informazione alla clientela, post-vendita (indennizzi per ritardo, rimborso per ritardo in partenza o durante il viaggio) e ristorazione a bordo treno, sulla base dei servizi di trasporto programmati, delle relative riprogrammazioni e degli eventi di circolazione - anche in service a Vendita e Assistenza Servizi di Base NI nelle stazioni di competenza-, nonché la presenza e la gestione dell'assistenza a terra presso le sale operative territoriali e l'adeguamento delle competenze tecnico-professionali del personale di competenza;
- assicura, anche in service a Vendita e Assistenza Servizi di Base NI, la gestione dei rapporti territoriali con le Associazioni dei Consumatori per la clientela NI, in collegamento con le competenti strutture di Capogruppo, per la risoluzione delle segnalazioni e per la gestione delle conciliazioni stragiudiziali dei reclami in collegamento con Conciliazioni;
- assicura la programmazione, gestione e controllo dei reclami passeggeri NI anche in service a Vendita e Assistenza Servizi di Base NI, nonché la programmazione, gestione e controllo dei servizi di contact center (Call Center, intranet aziendale, Help Desk) e di CRM operativo, ivi compresi l'emissione dei biglietti cartacei ed invio ai clienti, i rimborsi per acquisti con carta di credito sui canali internet e biglietteria telefonica, anche attraverso la gestione dei rapporti con i fornitori;
- assicura nelle stazioni presidiate da Customer Service NI -e limitatamente alle attività di competenza- la definizione delle esigenze e degli standard degli spazi operativi e la gestione dei relativi contratti, interfacciandosi con la competente struttura di servizi al personale per la relativa finalizzazione, nonché la gestione dei contratti centralizzati per la fornitura di servizi e manutenzione alle strutture territoriali delle stazioni presidiate;
- cura, in qualità di Datore di Lavoro dell'Unità Produttiva assegnata, il rispetto degli obblighi di legge in materia di sicurezza del lavoro, nonché di procedure e standard in materia di sicurezza del lavoro, ambiente e esercizio e la corretta implementazione dei relativi Sistemi di Gestione Aziendale, nell'ambito delle proprie responsabilità tecnico-operative, avvalendosi del contributo specialistico delle direzioni centrali di Società per le materie di competenza.

## **CONTACT CENTER E CUSTOMER CARE**

### **Aree di Responsabilità**

Anche in service a Vendita e Assistenza Servizi di Base NI:

- Cura la programmazione, gestione e controllo dei servizi di contact center (Call Center, biglietteria telefonica, Help Desk), nonché l'implementazione del CRM operativo sui canali di competenza;
- cura il coordinamento funzionale delle attività di gestione dei reclami presso le strutture di assistenza mercato territoriali, nel rispetto delle procedure vigenti;
- cura la gestione diretta dei reclami critici della divisione;
- cura la gestione dei rapporti territoriali con le Associazioni dei Consumatori per la clientela NI, in collegamento con le competenti strutture di Capogruppo, per l'attivazione di provvedimenti mirati alla risoluzione delle segnalazioni;
- cura il monitoraggio dei livelli di prestazione dei servizi secondo gli standard definiti e l'elaborazione del relativo reporting periodico, proponendo azioni migliorative e correttive.

## CONCILIAZIONI

### Aree di Responsabilità

Anche in service ai Vendita e Assistenza Servizi di Base NI:

- cura la verifica della regolarità formale delle domande di conciliazione sulla base della documentazione e dei reclami disponibili, in raccordo con DALS/Contenzioso per le attività di verifica sul cliente (eventuali procedimenti di contenzioso in corso), nel rispetto delle procedure vigenti;
- cura il completamento, ove necessario, dell'istruttoria definita dalla gestione reclami e la relativa trasmissione alle Associazioni dei Consumatori interessate;
- cura, nell'ambito della Commissione Paritetica di Conciliazione, l'elaborazione delle proposte di conciliazione secondo i limiti di importo delegati, le comunicazioni ai clienti relativamente alle notifiche dei verbali di mancato accordo o di Conciliazione, e l'acquisizione, in caso di Conciliazione, del consenso da parte del cliente;
- cura, raccordandosi con DALS/Legale Passeggeri per interpretazioni sull'applicazione della procedura di conciliazione, il procedimento di esecuzione della conciliazione tramite emissione di bonus o rimborso di attenzione commerciale, fornendone comunicazione alle competenti strutture di controllo e amministrazione divisionali e centrali, relativamente ad importi conciliati ed erogati, per il relativo riaddebito alle strutture aziendali responsabili del disservizio, ove identificate in fase preventiva di gestione reclamo;
- cura il monitoraggio, controllo e reporting delle proposte di conciliazione, e la relativa comunicazione a DALS/ Contenzioso, e l'elaborazione di proposte di miglioramento delle procedure operative vigenti.

## CONTRATTI E SERVIZI COMPLEMENTARI ASSISTENZA

### Aree di Responsabilità

- Cura la programmazione, gestione contrattuale, controllo attuativo e definizione di standard dei servizi di assistenza a terra, complementari (servizi per i clienti disabili facchinaggio, servizio auto al seguito, portabagagli, produzione e distribuzione contenuti multimediali sui monitor presenti negli impianti di competenza) e di catering a bordo treno, anche sulla base delle indicazioni delle associazioni di riferimento e del Marketing, implementando altresì il programma di CRM operativo sui servizi gestiti;
- cura la presenza e la gestione dell'assistenza a terra presso la Sala Operativa Trenitalia coordinandone direttamente l'attività, nonché la gestione dei Supervisor Informazione Territoriali Trenitalia (SITT) gestendone funzionalmente le attività sul territorio;
- cura l'aggiornamento e controllo attuativo del sistema delle procedure e delle istruzioni operative delle attività dell'Assistenza a Terra e la relativa diffusione verso le strutture di assistenza territoriali;
- cura l'autorizzazione dei provvedimenti di assistenza straordinaria (attraverso la distribuzione di generi di primo conforto e dei servizi sostitutivi/integrativi) previsti dal Regolamento Europeo, di intesa con le strutture territoriali ed in service alle strutture di assistenza di Vendita e Assistenza Servizi di Base NI;
- cura nelle stazioni presidiate da Customer Service NI -e limitatamente alle attività di competenza- la definizione delle esigenze e degli standard degli spazi operativi e la gestione dei relativi contratti, interfacciandosi con la competente struttura di servizi al personale per la relativa finalizzazione, nonché la gestione dei contratti centralizzati per la fornitura di servizi e manutenzione alle strutture territoriali delle stazioni presidiate;
- cura la definizione degli indicatori chiave di performance delle attività di Assistenza, in raccordo con le competenti strutture centrali e divisionali di programmazione e controllo nonché i relativi reporting, monitoraggio e connessa implementazione a livello territoriale.

## **POST VENDITA**

### **Aree di Responsabilità**

- Cura, anche in service a Vendita e Assistenza Servizi di Base NI, l'analisi ed il monitoraggio dei processi di post-vendita (rimborsi anche per acquisti effettuati con carta di credito attraverso i canali internet e biglietteria telefonica, bonus, conciliazioni, emissione dei biglietti cartacei ed invio ai clienti, ecc.) e la gestione delle attività di coordinamento operativo bonus, individuando le possibili azioni correttive e di miglioramento e gestendo i fornitori;
- cura la gestione del cruscotto "gestione criticità on line" relativamente ai rimborsi e agli indennizzi previsti nell'ambito del Regolamento Europeo per quanto di competenza della Divisione;
- cura l'analisi ed il monitoraggio delle attività di emissione bonus, proponendo soluzioni di miglioramento;
- cura l'implementazione dei sistemi di CRM operativo relativamente ai clienti investiti da azioni di post-vendita;
- cura la gestione delle denunce di furto bagagli, i reclami e l'erogazione degli eventuali bonus, relativamente ai servizi internazionali e le partite relative ai rimborsi per correttezza commerciale, interfacciandosi con le competenti strutture divisionali per la raccolta degli elementi informativi e per l'attivazione delle azioni correttive e di miglioramento;
- cura l'elaborazione di istruzioni operative relative all'emissione di bonus, rimborsi, recupero somme afferenti irregolarità di viaggio (MO.SA 09), ed il relativo controllo attuativo da parte delle strutture territoriali.

### **ASSISTENZA MERCATO NORD**

### **ASSISTENZA MERCATO CENTRO NORD**

### **ASSISTENZA MERCATO CENTRO**

### **ASSISTENZA MERCATO SUD**

### **Aree di Responsabilità**

- Cura la programmazione, l'attuazione e il controllo dei servizi di assistenza a terra, accoglienza, informazione alla clientela e post vendita (ad eccezione dei MO.SA 09), sulla base dei servizi di trasporto programmati, delle relative proposte di riprogrammazione e, d'intesa con Contratti e Servizi Complementari Assistenza, l'attuazione dei provvedimenti di assistenza straordinaria previsti dal Regolamento Europeo;
- cura la gestione dei servizi connessi agli eventi di circolazione anche in condizioni perturbate;
- cura la gestione dei reclami passeggeri NI in collegamento con le strutture di Vendita e Assistenza Servizi di Base e le procedure aziendali vigenti;
- cura la rilevazione, l'analisi, pianificazione e attuazione degli interventi di aggiornamento e sviluppo delle competenze relative al sistema delle abilitazioni del personale di competenza, raccordandosi con le strutture di Risorse Umane Passeggeri NI per il relativo consolidamento e gli interventi formativi di business a carattere trasversale definiti centralmente.

**VENDITA E ASSISTENZA SERVIZI DI BASE NI****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo:

- assicura la massimizzazione degli incassi delle vendite dirette (esclusi i Freccia Club Eurostar) dei servizi passeggeri NI attraverso la pianificazione, lo sviluppo, l'attuazione e il controllo delle attività di vendita diretta in coerenza con gli obiettivi assegnati, nel rispetto delle procedure di vendita e delle disposizioni amministrative/contabili/fiscali, assicurando altresì il monitoraggio degli andamenti economici e di redditività del canale di competenza e la definizione di standard di servizio per le attività di competenza e la diffusione delle procedure di competenza verso le strutture territoriali;
- assicura la definizione di standard di servizio, pianificazione e controllo attuativo dei servizi di assistenza a terra nelle stazioni di competenza (sostitutivi e integrativi), accoglienza, informazione alla clientela (ivi incluso Trenitalia Informa anche in service a Vendite Mercato e Customer Service NI), sulla base dei servizi di trasporto programmati, delle relative riprogrammazioni e degli eventi di circolazione nonché la presenza e la gestione dell'assistenza a terra presso le sale operative territoriali e l'adeguamento delle competenze tecnico-professionali del personale di competenza e di vendita;
- assicura la definizione delle esigenze, degli standard degli spazi commerciali operativi e la gestione dei relativi contratti (esclusi i Freccia Club Eurostar), e dei progetti di restyling interfacciandosi con la competente struttura di Servizi al Personale per la relativa finalizzazione, nonché la gestione dei contratti centralizzati per la fornitura di servizi e manutenzione alle strutture territoriali di stazione, anche in service a Vendite Mercato e Customer Care NI;
- assicura la gestione dei contratti per la stampa e distribuzione dei titoli di viaggio anche in service a Vendite Mercato NI e la produzione/distribuzione dei contenuti multimediali sui monitor presenti negli impianti di competenza in raccordo con le competenti strutture aziendali e di Gruppo, e la connessa gestione operativa dei contratti con i fornitori;
- cura, in qualità di Datore di Lavoro dell'Unità Produttiva assegnata, il rispetto degli obblighi di legge in materia di sicurezza del lavoro, nonché di procedure e standard in materia di sicurezza del lavoro, ambiente e esercizio e la corretta implementazione dei relativi Sistemi di Gestione Aziendale, nell'ambito delle proprie responsabilità tecnico-operative, avvalendosi del contributo specialistico delle direzioni centrali di Società per le materie di competenza.

**VENDITA E ASSISTENZA SERVIZI DI BASE NORD OVEST****VENDITA E ASSISTENZA SERVIZI DI BASE NORD EST****VENDITA E ASSISTENZA SERVIZI DI BASE CENTRO****VENDITA E ASSISTENZA SERVIZI DI BASE ADRIATICA****VENDITA E ASSISTENZA SERVIZI DI BASE SUD****Aree di Responsabilità**

Per le attività di vendita diretta (esclusi i Freccia Club Eurostar) ed assistenza nel territorio di competenza:

- cura l'elaborazione della proposta del piano di massimizzazione del canale di vendita diretta nonché la programmazione, attuazione e controllo delle attività connesse, ivi inclusi gli accordi commerciali non aventi ricadute di natura societaria per le attività di competenza in raccordo con Marketing NI, sulla base dei piani e budget approvati, e il monitoraggio degli andamenti economici e di redditività al fine di individuare gli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi finali e le connesse azioni correttive;
- cura la programmazione, l'attuazione e il controllo dei servizi di assistenza a terra, accoglienza ed informazione alla clientela sulla base dei servizi di trasporto programmati, delle relative



- proposte di riprogrammazione, e la gestione dei servizi connessi agli eventi di circolazione anche in condizioni perturbate;
- cura la gestione delle attività di post vendita relativamente ai MO.SA 09, anche in service a Customer Service NI, e l'emanazione di tutti gli atti, anche di natura ingiuntiva e ad efficacia esecutiva, relativi all'esazione degli importi dovuti dalla clientela per le infrazioni a bordo treno a seguito delle relative verbalizzazioni effettuate dal personale preposto all'attività di controlleria e cura la trasmissione alle strutture territoriali Customer Service NI delle segnalazioni/reclami ricevuti;
  - cura la rilevazione, analisi, pianificazione e attuazione degli interventi di aggiornamento e sviluppo delle competenze relative al sistema delle abilitazioni del personale di competenza, raccordandosi con le strutture di Risorse Umane Passeggeri NI per il relativo consolidamento e gli interventi formativi di business a carattere trasversale definiti centralmente.

## **PROGRAM OFFICE**

### **Aree di Responsabilità**

Supporta il Responsabile di Divisione:

- nella supervisione delle attività di Divisione al fine di assicurare efficacia, sistematicità e tempestività nelle azioni di business;
- nella rappresentanza presso gli organismi esterni;
- nella revisione dei progetti di Divisione;
- nella predisposizione della documentazione da sottoporre al Comitato di Business coordinando i responsabili interni;
- nel monitoraggio dei progetti in corso e nella connessa elaborazione delle proposte di risoluzione delle criticità riscontrate.

FIRMATO  
Vincenzo Soprano

**ORDINE DI SERVIZIO n. 942/AD del 14 gen 2010**  
**“Divisione Passeggeri Nazionale/Internazionale”**

In relazione alla DO n.941/AD del 14 gen 2010, le titolarità delle strutture organizzative:

- **MARKETING NI** è confermata *ad interim* a Gianfranco BATTISTI

In ambito **MARKETING NI**:

- **PRODUCT MARKETING FRECCIAROSSA** è attribuita a Fabrizio RUGGIERO. Il Responsabile ha sede Roma
- **PRODUCT MARKETING FRECCIA ARGENTO** è attribuita a Giuseppe RAFANIELLO. Il Responsabile ha sede Roma
- **PRODUCT MARKETING FRECCIA BIANCA, SERVIZI BASE E INTERNAZIONALE** è attribuita a Sergio VANACORE. Il Responsabile ha sede Roma

- **VENDITE MERCATO NI** è confermata a Paolo LOCATELLI. Il Responsabile ha sede Roma.

In ambito **VENDITE MERCATO NI**:

- **VENDITE MERCATO NORD NI** è attribuita a Rocco SICILIANO. Il Responsabile ha sede Milano
- **VENDITE TRADE** è confermata a Fabrizio Piero SANDRELLI. Il Responsabile ha sede Roma
- **VENDITE INTERNAZIONALI E CHARTER** è attribuita a Michele BONDI. Il Responsabile ha sede Roma
- **VENDITE CORPORATE** è confermata a Maurizio DEL SANTORO. Il Responsabile ha sede Milano

- **CUSTOMER SERVICE NI** è attribuita a Carlo MORONI. Il Responsabile ha sede Roma

In ambito **CUSTOMER SERVICE NI**:

- **ASSISTENZA MERCATO NORD NI** è attribuita a Leopoldo NIRO. Il Responsabile ha sede Milano
- **ASSISTENZA MERCATO CENTRO NORD NI** è attribuita a Paolo BIROLINI. Il Responsabile ha sede Bologna
- **CONTACT CENTER E CUSTOMER CARE** è attribuita a Gaspare CIMINI. Il Responsabile ha sede Roma
- **CONCILIAZIONI** è confermata a Gaspare Giovanni Lucido FERRARI.

- CONTRATTI E SERVIZI COMPLEMENTARI ASSISTENZA è attribuita a Paola NEGRI. Il Responsabile ha sede Roma
- POST-VENDITA è attribuita a Gian Mario CIPRIANO. Il Responsabile ha sede Milano.
- VENDITA E ASSISTENZA SERVIZI DI BASE NI è attribuita a Paolo ATTANASIO. Il Responsabile ha sede Roma

In ambito VENDITA E ASSISTENZA SERVIZI DI BASE NI:

- VENDITA E ASSISTENZA SERVIZI DI BASE NORD OVEST NI è confermata a Mario ROSSONI. Il Responsabile ha sede Milano
- VENDITA E ASSISTENZA SERVIZI DI BASE NORD EST NI è attribuita a Roberto MANTA. Il Responsabile ha sede Trieste
- VENDITA E ASSISTENZA SERVIZI DI BASE CENTRO NI è attribuita a Giovanni SCIARRONE. Il Responsabile ha sede Firenze
- VENDITA E ASSISTENZA SERVIZI DI BASE TIRRENICA SUD è confermata a Giuseppe CELENTANO. Il Responsabile ha sede Napoli
- VENDITA E ASSISTENZA SERVIZI DI BASE ADRIATICA NI è confermata a Annunzio DI GIACOBBE Il Responsabile ha sede Ancona
- *Program Office* è attribuita a Francesca MOZZICATO. Il Responsabile ha sede Roma

#### **Altre Disposizioni**

Mirella GIUSTINIANI, Melania ANGOTTA, Luigi BRUGNANO, Giuseppina BONGIORNO riportano direttamente al Responsabile di Divisione Passeggeri NI.

FIRMATO  
Vincenzo Soprano

**COMUNICAZIONE GESTIONALE n. 943/DRUO del 14 gen 2010**  
**“Divisione Passeggeri Nazionale/Internazionale”**

In relazione alla DO n.941/AD del 14 gen 2010, le titolarità delle strutture organizzative:

In ambito MARKETING NI:

- PIANI E PROGRAMMI DI MARKETING è attribuita a Ermanno RUSSO. Il Responsabile ha sede Roma
- ANALISI DELLA DOMANDA E REVENUE MANAGEMENT è attribuita a Giovanna MILITELLO. Il Responsabile ha sede Roma
- COORDINAMENTO PRICING E CONDIZIONI COMMERCIALI è attribuita a Enrico SABELLA. Il Responsabile ha sede Roma
- COORDINAMENTO OFFERTA è attribuita a Alberto COLLERICO. Il Responsabile ha sede Roma.

In ambito VENDITE MERCATO NI:

- VENDITE MERCATO CENTRO NI è attribuita a Serafino LO PIANO. Il Responsabile ha sede Roma
- VENDITE MERCATO SUD NI è attribuita a Cinzio BITETTO. Il Responsabile ha sede Bari
- INTERNET E NUOVI CANALI è attribuita a Gianluca PALMIERI. Il Responsabile ha sede Roma

In ambito CUSTOMER SERVICE NI:

- ASSISTENZA MERCATO CENTRO NI è attribuita a Pasquale CAMMISA. Il Responsabile ha sede Roma
- ASSISTENZA MERCATO SUD NI è attribuita *ad interim* a Cinzio BITETTO.

FIRMATO  
Marco Romani