

Roma, settembre 2008

Incontro sindacale del 12 settembre 2008

Il catalogo : servizi accessori – Biglietterie

(estratto dal documento consegnato alle Regioni il 4 dicembre 2007)

Il Catalogo dei Servizi

SERVIZI		PREZZI (€)
Biglietterie	Prezzo per turno/sportello (turno 7,12 ore – contratto di lavoro in essere – minimo 22 turni mensili) +10% per aperture festive +20% per i primi 2 anni di apertura in caso di aperture diverse dalla rete esistente	313
Sipax	In base ai viaggiatoriKM	0,0019
Servizi di Informazione	Call Center/Orario/Internet Prezzo per ora di produzione (orario 2007)	1,15
Assistenza	Prezzo per Turno +20% per attivazione dei servizi di assistenza in località diversa da quelle esistenti	280

Rete di vendita per canale di vendita

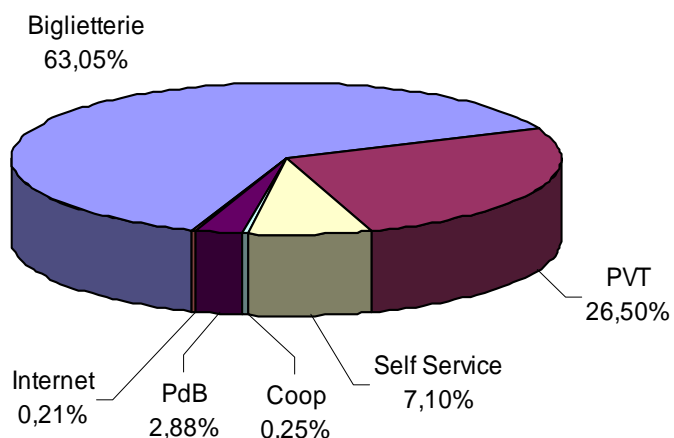
Canale di vendita	31/12/2007	31/08/2008	delta
Biglietterie*	400	383	- 4,25
PVT	7.147	8.118	13,59
Self Service	1.331	1.359	2,10
Biglietterie di tipo Cooperative	8	10	25,00

*biglietterie 316 + RFI/Cargo 67

Introiti – ripartizione per canale

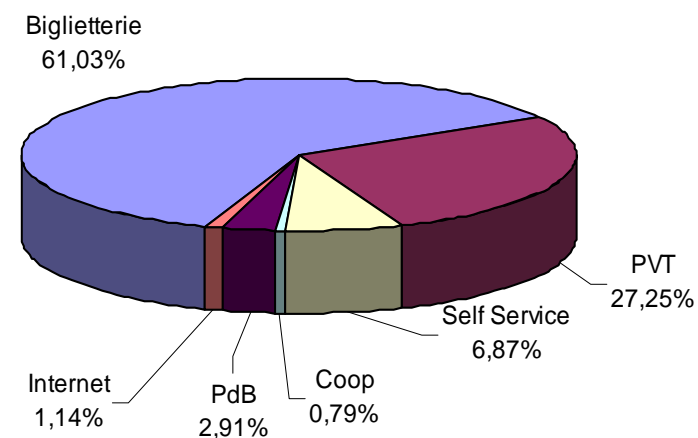
gennaio – agosto 2007

Ripartizione per canale

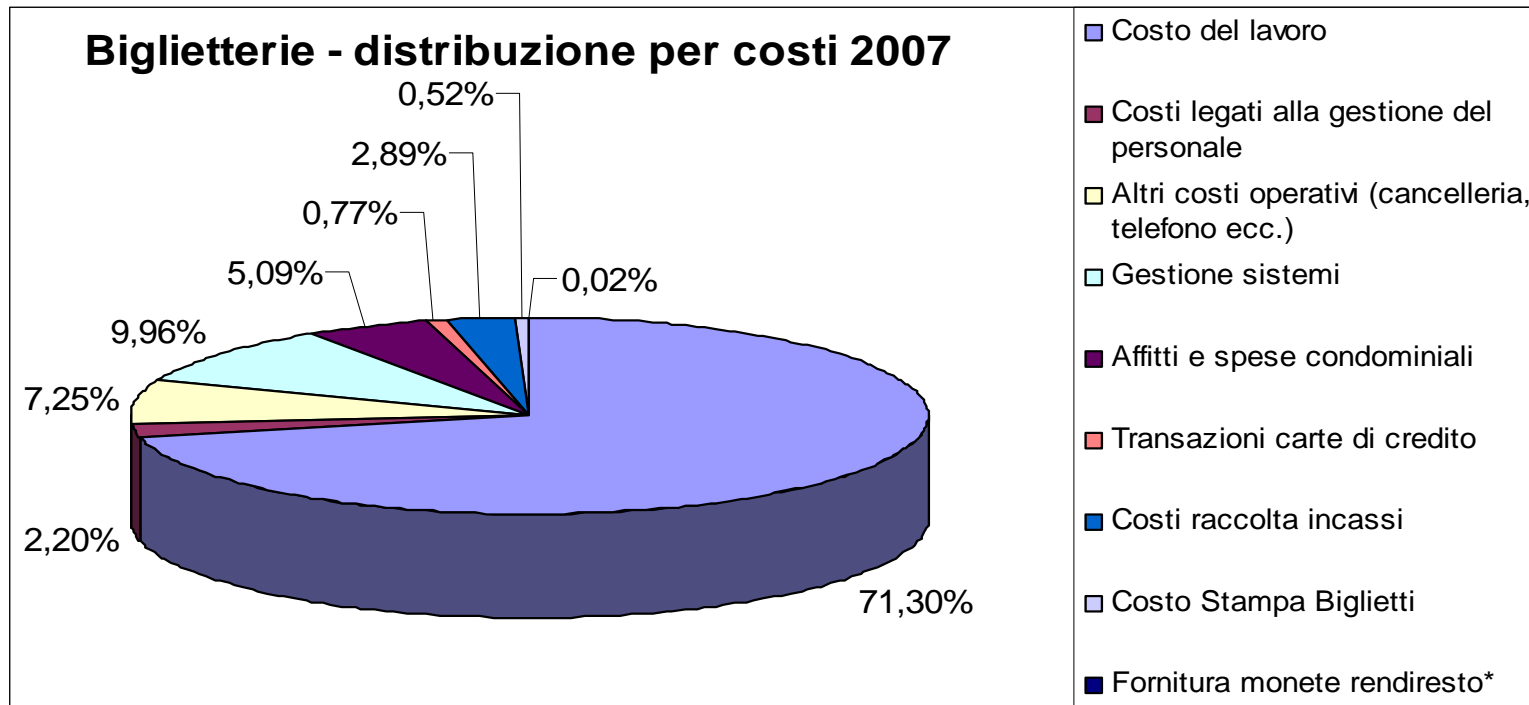


gennaio – agosto 2008

Ripartizione per canale

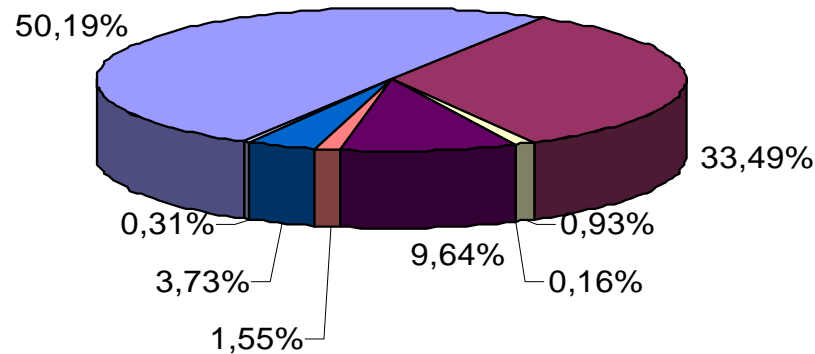


Rete di vendita – articolazione costi per biglietterie anno 2007



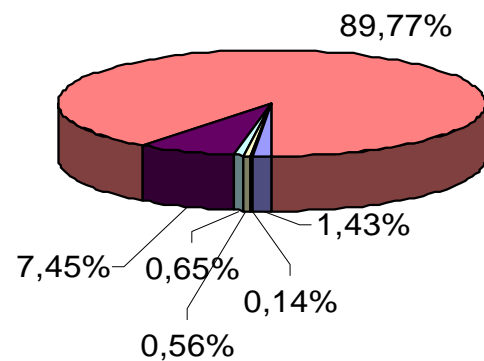
Rete di vendita – articolazione costi ETF e PVT anno 2007

ETF 500 - 501: distribuzione per costi 2007



- Manutenzione
- Raccolta incassi
- Stampa rotoli
- Fornitura e smaltimento monete*
- Furti*
- Sistemi
- Addetti*
- Utenze*

PVT - distribuzione per costi 2007



- Stampa biglietti
- Distribuzione biglietti*
- Magazzini*
- Sistemi*
- Addetti*
- Provvigioni

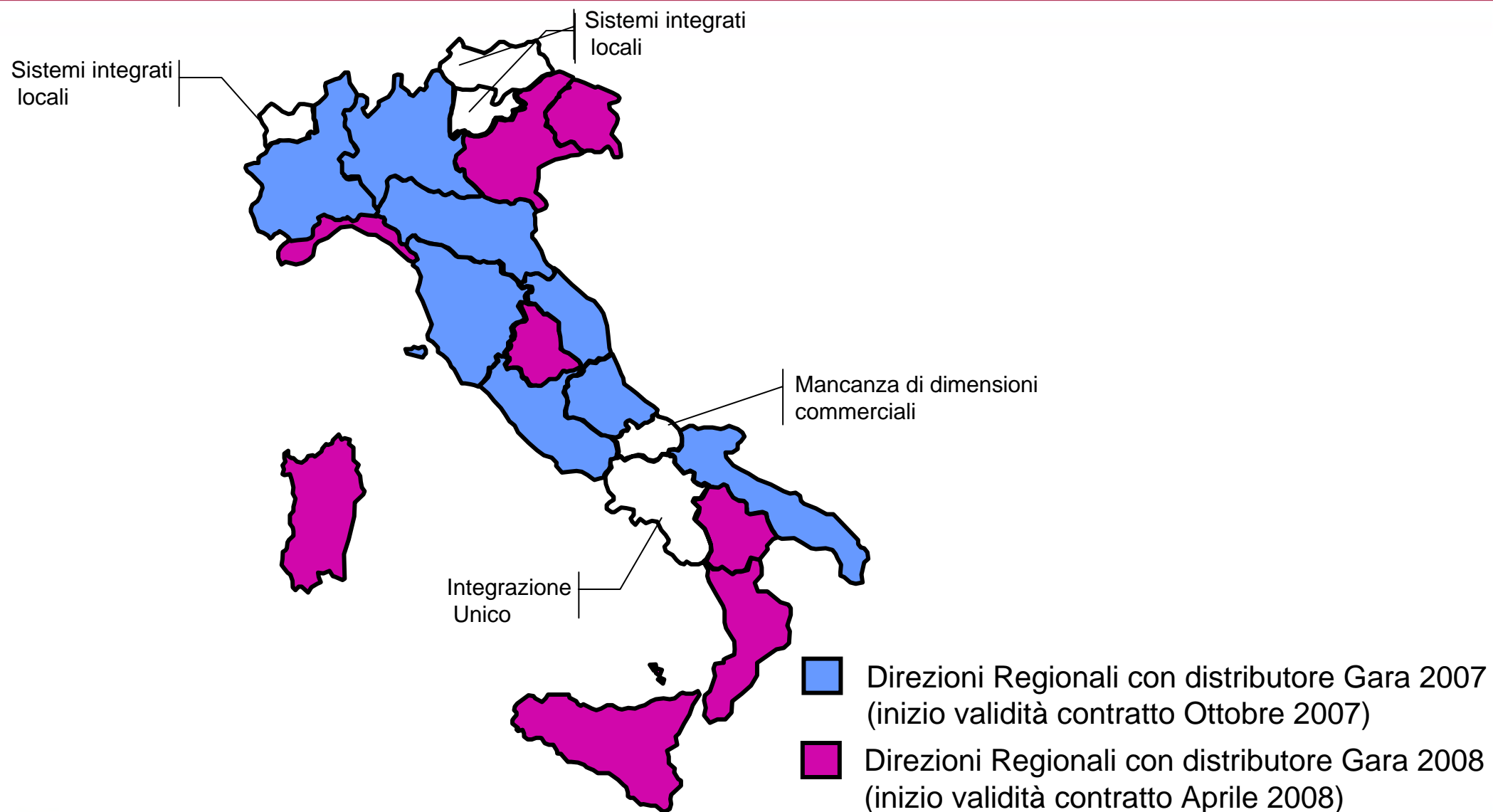
Biglietto regionale on line – gennaio - agosto 2008

Periodo	Totale Quantità Vendite	Abbonamenti Regionali e Sovraregionali	Biglietti Tariffa Regionale	Altre *
Gennaio-Agosto 2008	479.702	37.726	247.558	194.418

Periodo	Totale Importo Vendite	Abbonamenti Regionali e Sovraregionali	Biglietti Tariffa Regionale	Altre*
Gennaio-Agosto 2008	€ 4.614.968	€ 1.626.703	€ 1.121.109	€ 1.867.157

* Altre: Biglietti Sovraregionali, Roma Termini-Fiumicino Aeroporto, Metropolitani, Cambio Classe

Rete di vendita – Direzioni con Distributore



PVT – effetto gara

DIMINUZIONE DELL'AGGIO ESTENSIONE DELLA CAPILLARIZZAZIONE DELLA RETE DI VENDITA

Prima della gara

Aggio

6,09%
(media)



Dopo la gara

Aggio

5,42%
(media)

Esempio: “Direzione Regionale Lazio”

Prima della gara
(novembre 2006)

N° PVT 1.698



Dopo la gara
(novembre 2007)

N° PVT 2.708

Introiti + 21%

Intervento formativo: il Manuale del processo vendita

Lavoro di preparazione del Manuale di Vendita della Divisione Passeggeri Regionale

- Incontro Gruppo di lavoro di Foligno 10-14 Settembre 2007.
- Raccolta delle integrazioni e osservazione delle Strutture di vendita delle Direzioni Regionali sul lavoro predisposto a Foligno: 15 ottobre- 15 novembre 2007
- Incontro a Bologna, 6 dicembre 2007, con alcuni responsabili di biglietteria per l'approfondimento legato ai temi degli Impianti

Stesura del Manuale- correzione bozze- editing 1 febbraio 2008- 30-marzo 2008

Raccolta delle osservazioni delle Direzioni Regionali, DAFC e Audit, Aprile 2008

Il Manuale - Temi trattati

- ❑ Organizzazione della vendita
- ❑ Gestione dei titoli di viaggio
- ❑ Processo di vendita
- ❑ Il processo finanziario contabile
- ❑ Altri processi finanziari
- ❑ Altro
- ❑ Principali aspetti critici che tengono conto delle esperienze maturate dai controlli

Il Manuale

- ❑ Organizzazione della vendita
 - ✓ rappresentazione dell'organizzazione dell'intero processo vendita della DPR in tutti i momenti ed attività con i profili delle responsabilità

- ❑ Gestione dei titoli di viaggio
 - ✓ la gestione del casellario, delle forniture e delle scorte
 - ✓ la gestione delle forniture per gli ISR/IA
 - ✓ la gestione delle forniture dei rotoli per le ETF

Il Manuale

□ Processo di vendita

- ✓ la vendita a sportello, i suoi adempimenti, i tempi, la gestione delle anomalie, le chiusure di turno, giornalieri e mensili
- ✓ la vendita ai PVT in tutti i suoi aspetti
- ✓ la vendita con le self service
- ✓ le regolarizzazioni del PdB

□ Il Processo finanziario contabile

- ✓ Il processo di rendicontazione di:
 - biglietterie
 - PVT
 - self service
 - PdB

Il Manuale

□ Altri processi finanziari

- ✓ gestione Partite Diverse
- ✓ gestione eccedenze e deficienze di cassa
- ✓ banconote presunte false, sovvenzioni, pignoramenti
- ✓ rilievi a debito e rettifiche a credito
- ✓ R105
- ✓ versamenti provvisori PdB

□ Altro

- ✓ gestione cartellini con Help Desk
- ✓ accesso agli impianti e responsabilità patrimoniali
- ✓ legge 626/94

Il Manuale

- ❑ Principali aspetti critici che tengono conto delle esperienze maturate dai controlli
 - ✓ Domande e risposte su tutti gli argomenti trattati dal manuale