

Assistenza ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità

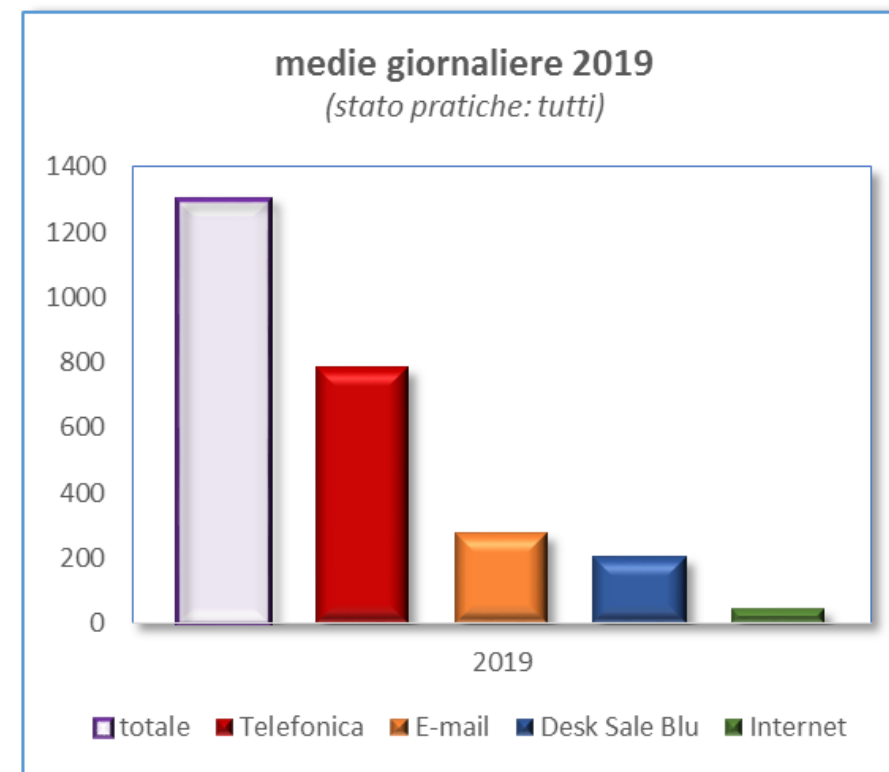
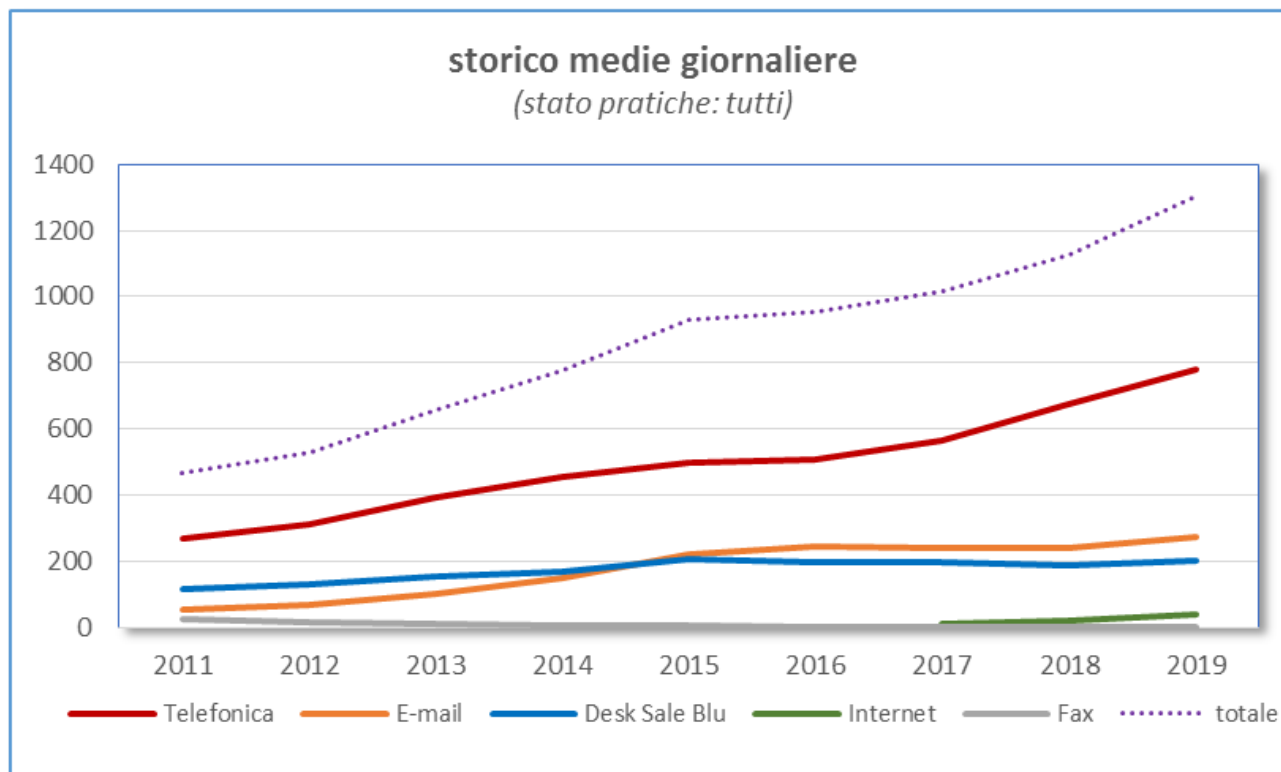
Organizzazione Sale Blu e Sala Blu Nazionale

5 Novembre 2019



Scenario di riferimento _ Incontro 22 ottobre

Ripartizione canali di accesso



«Sala Blu Nazionale» _ Incontro 22 ottobre

Obiettivi



1. Potenziare la capacità di risposta complessiva dalle attuali 10.000 chiamate/mese ad almeno 15.000;
2. Assicurare una attività di filtro delle chiamate in entrata in base alla tipologia di richiesta:
 - ✓ Informazioni generiche sull'offerta del servizio;
 - ✓ Assistenza ordinaria;
 - ✓ Richieste di assistenza necessitanti di verifiche;
 - ✓ Difficoltà del viaggiatore all'arrivo in stazione o in corso di viaggio;
 - ✓ Veicolare le tematiche di competenza delle Imprese Ferroviarie sui rispettivi canali di contatto;
3. Conseguire una operatività, nelle Sale Blu territoriali, maggiormente rivolta al «core» (accoglienza e gestione operativa dei servizi) rispetto all'attuale squilibrio causato dalla gestione delle richieste;
4. Promuovere l'utilizzo dei canali «differiti», soprattutto per le richieste non a ridosso della data di partenza;
5. Gestire le richieste e i contatti via web-chat (viaggiatori non udenti e ipoudenti).
6. Dedicare a questa attività centrale personale appositamente selezionato, con adeguate conoscenze linguistiche ed informatiche
7. Presidio del processo finalizzato al miglioramento continuo

Agenda 05 novembre



1. Attuale organizzazione Sale Blu
2. La riorganizzazione del processo
3. Ridistribuzione delle attività

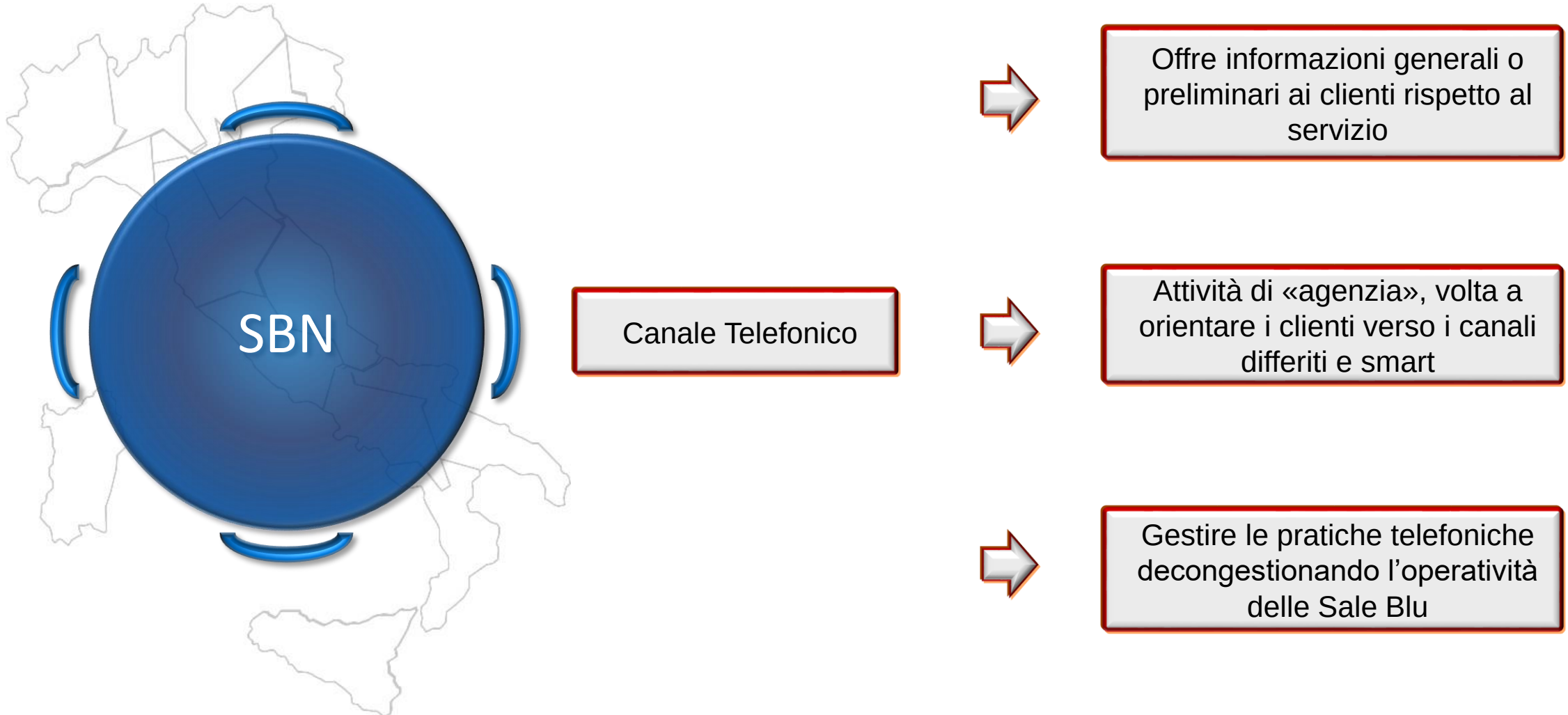
Attuale organizzazione delle Sale Blu

Le attività di Sala Blu

- ✓ Presidio canale telefonico
- ✓ Presidio canale e-mail
- ✓ Richieste di assistenza su collegamenti internazionali
- ✓ Accoglienza viaggiatori presso i desk delle Sale Blu
- ✓ Presidio del sistema informatico ReteBlu (agenda attività pianificate)
- ✓ Gestione operativa delle richieste e dei servizi pianificati
- ✓ Attestazione servizi erogati (funzionale anche all'attività amministrativo-contabile)

La riorganizzazione del Processo _ 1

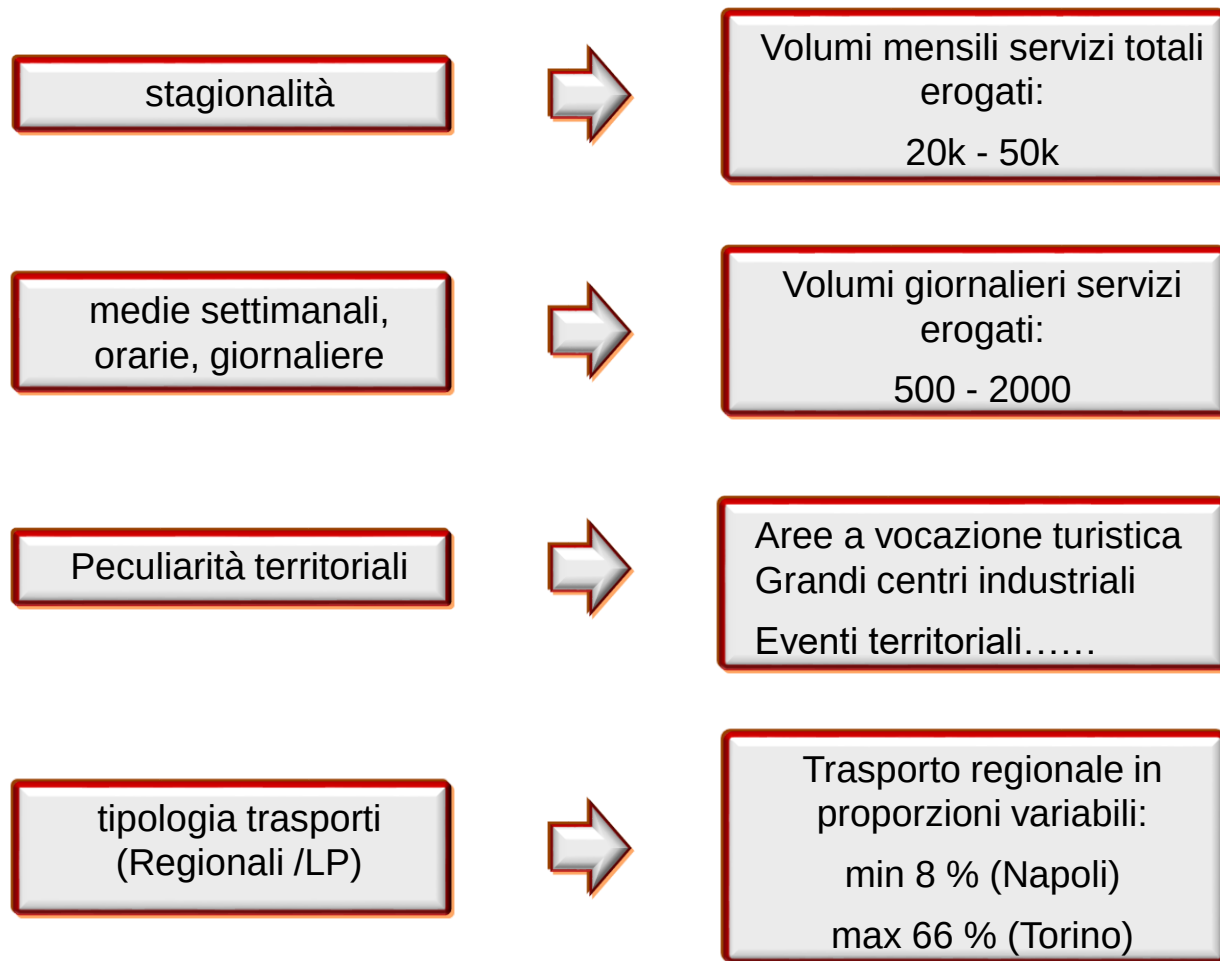
Consolidamento delle tecnologie disponibili



La riorganizzazione del Processo _ 2

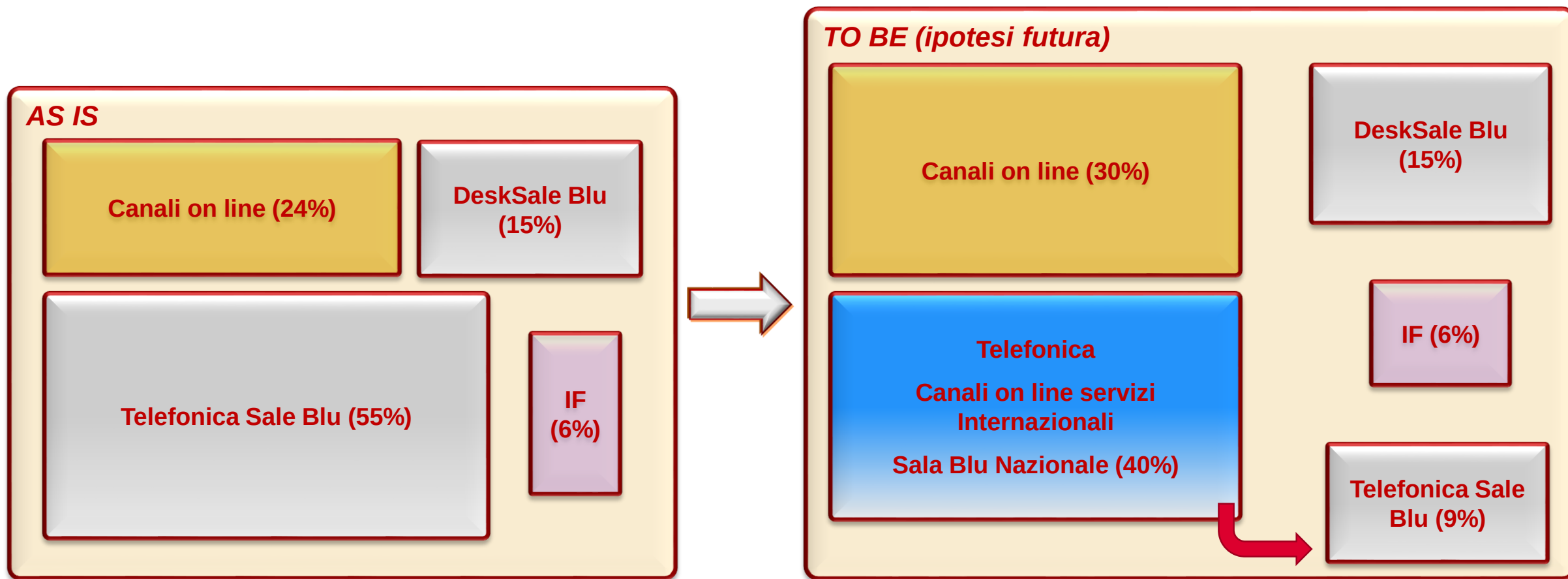
Organizzazione attuale Sale Blu

La gestione del processo di assistenza PRM delle Sale Blu è caratterizzata da ampie fluttuazioni, dovute alla combinazione di diversi fattori



Redistribuzione delle attività sui diversi canali

Perimetrazione e peso relativo delle attività di pianificazione dei viaggi



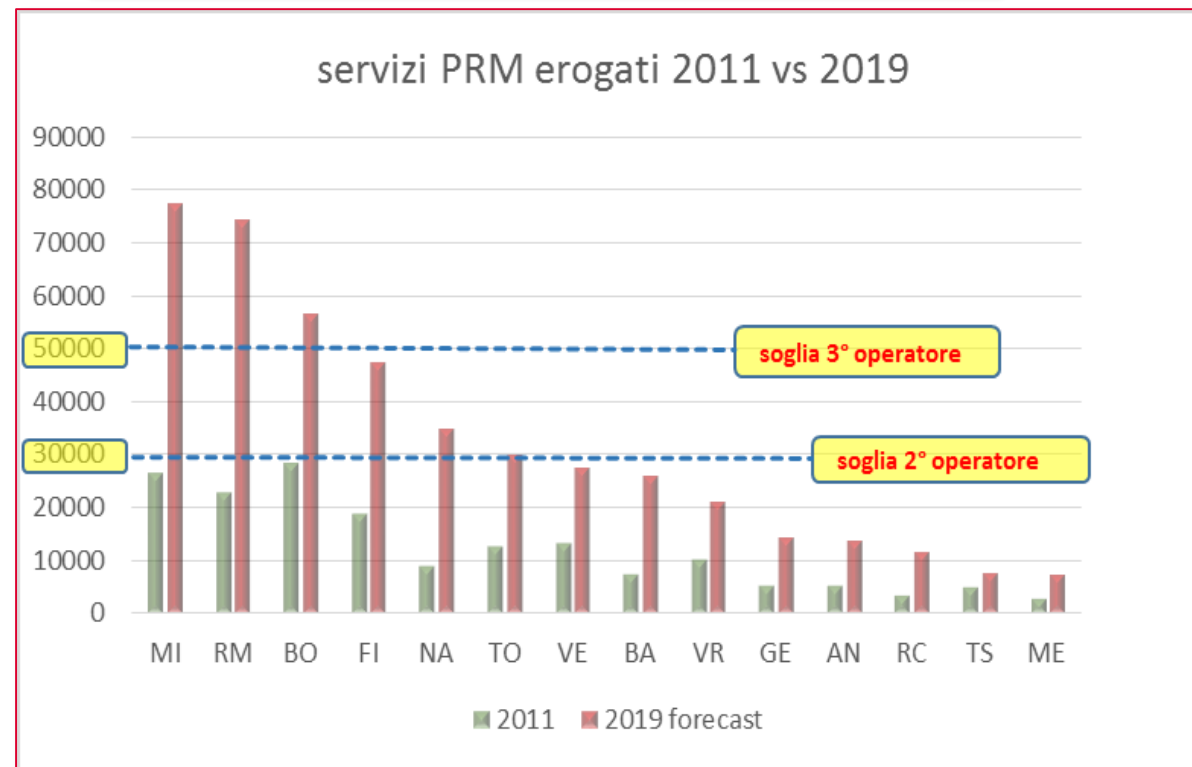
La riorganizzazione del Processo _ 3

Organizzazione del lavoro attuale e fase transitoria

Sala Blu	Servizi erogati 2011	n° pdl 2011	Servizi erogati 2019 (forecast)	n° pdl attuali
MI	26398	2	77636	3
RM	22470	2	74369	3
BO	28139	2	56573	3
FI	18709	1	47301	2
NA	8693	1	34733	2
TO	12561	1	29923	2
VE	13005	1	27521	1
BA	7185	1	25828	1
VR	9951	1	20926	1
GE	5051	1	14295	1
AN	5239	1	13829	1
RC	3130	1	11687	1
TS	4658	1	7609	1
ME	2680	1	7290	1
totale	167.869	17	449.522	23

Orario degli operatori delle Sala Blu

✓ 6:36-21:36 da lunedì a domenica (Lu – Do)



A livello territoriale, nella fase transitoria, con riferimento alle Sale Blu con più di una pdl attiva, potrà essere definita anche una combinazione che prevede, in funzione della stagionalità, la sostituzione di uno dei turni «base» in seconda con una prestazione unica giornaliera con orario spezzato dal lunedì al venerdì.