

Divisione Passeggeri Regionale

Regione Toscana

Firenze, 6 Febbraio 2017



AGENDA

1

I numeri della
Divisione Passeggeri
Regionale in Toscana

2

I trend della
Divisione Passeggeri
Regionale

3

Gli indicatori della
Divisione Passeggeri
Regionale in
Toscana

4

15 progetti della
Divisione Passeggeri
Regionale

5

Le iniziative 2017
della Divisione
Passeggeri
Regionale

La Divisione Passeggeri Regionale in Toscana in un colpo d'occhio

224.000
VIAGGI GIORNO

400 MIn€
RICAVI OPERATIVI
2016

4.679
PUNTI VENDITA

1.877
ADDETTI

788
TRENI GIORNO

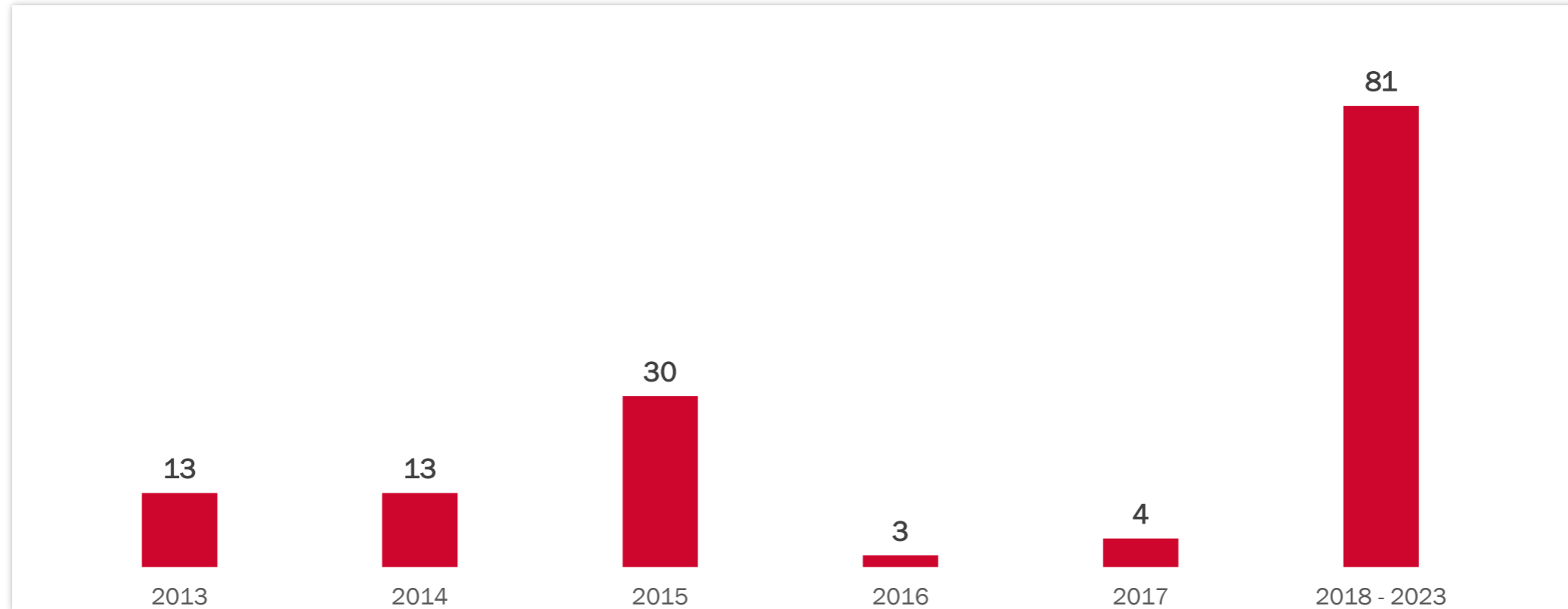
97
LOCOMOTIVE
555
CARROZZE

4
IMPIANTI DI
MANUTENZIONE

116
MEZZI LEGGERI



I Trend della Divisione regionale - *Andamento nuovi treni in Toscana dal 2013 al 2023*

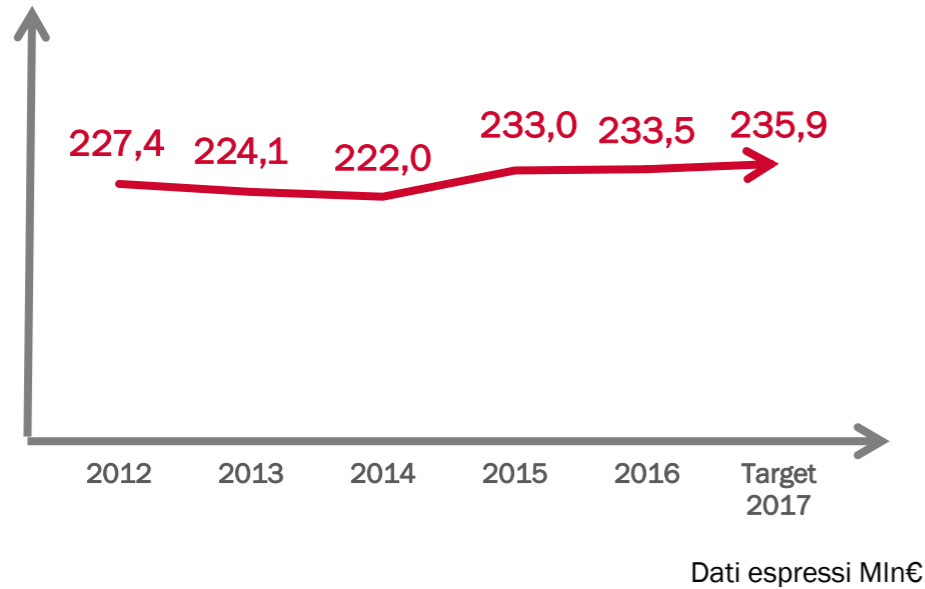


Rinnovo totale della **flotta**



I Trend della Divisione regionale - *Andamento dei ricavi dal 2012 al 2016 e target 2017*

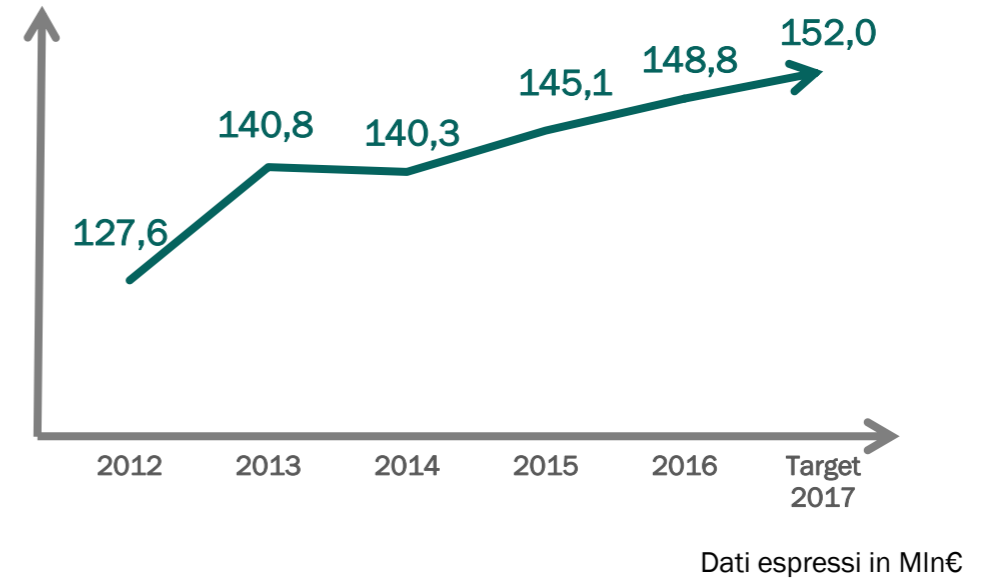
Ricavi da corrispettivi



2012 - 2016
+ 2,7%

Target 2017 vs 2016
+ 1,0%

Ricavi da traffico



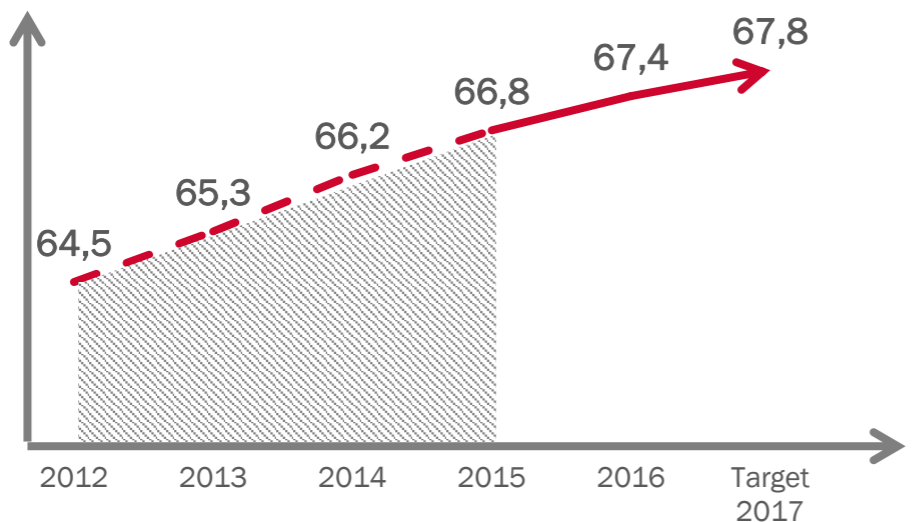
2012 - 2016
+ 16,6%

Target 2017 vs 2016
+ 2,1%

I Trend della Divisione regionale - Andamento passeggeri saliti e Treno km dal 2012 al 2016 e target 2017



Passeggeri saliti

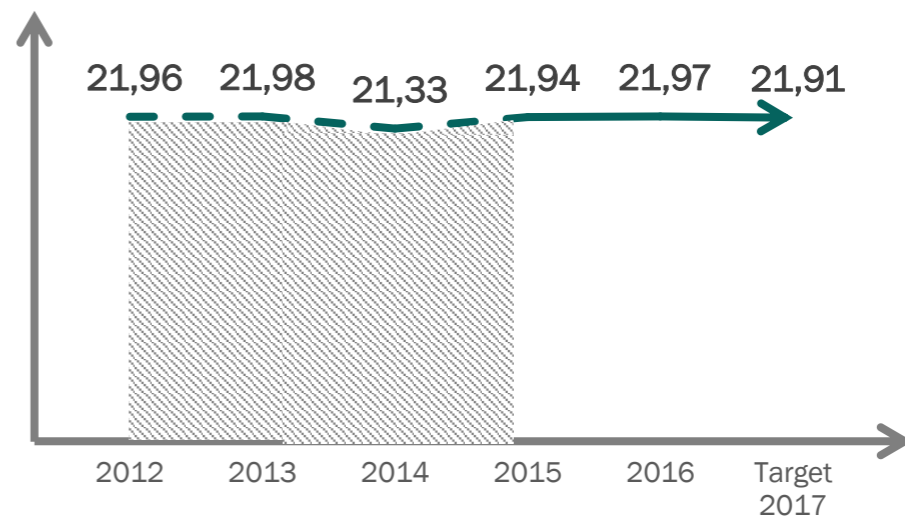


Dati espressi Mln

2012 - 2016
+ 4,5%

Target 2017 vs 2016
+ 0,6%

Treno km



Dati espressi in Mld

2014 - 2016
+ 0,1%

Target 2017 vs 2016
- 0,3%

Il metodo di conteggio dei viaggiatori saliti nel periodo considerato ha subito variazioni - sia in termini di numerosità di rilevazioni che di distribuzione durante l'anno - che hanno portato nel tempo a una maggiore accuratezza di calcolo. Pertanto, **le uniche rilevazioni omogenee e comparabili sono quelle riferite al 2015 e al 2016**

Indicatori della Divisione Passeggeri Regionale dal 2012 al 2016 – I risultati raggiunti in Toscana

Età media della flotta

L'età media della flotta è diminuita complessivamente del **-18%**



Customer Satisfaction

La customer satisfaction complessiva del viaggio è aumentata del **+12%**



Nuovi Treni

Consegnati **59** nuovi treni al 2016 e previsti ulteriori **4** treni entro il 2017



Puntualità

La puntualità reale (vissuta dal cliente) è aumentata del **+3,5%**



Affidabilità (guasti)

Il numero di guasti al giorno è diminuito complessivamente del **-70%**



Regolarità del servizio (cancellazioni)

Si è registrato un calo delle cancellazioni del **-68%** che ha permesso di portare la Divisione Passeggeri regionale come leader a livello europeo



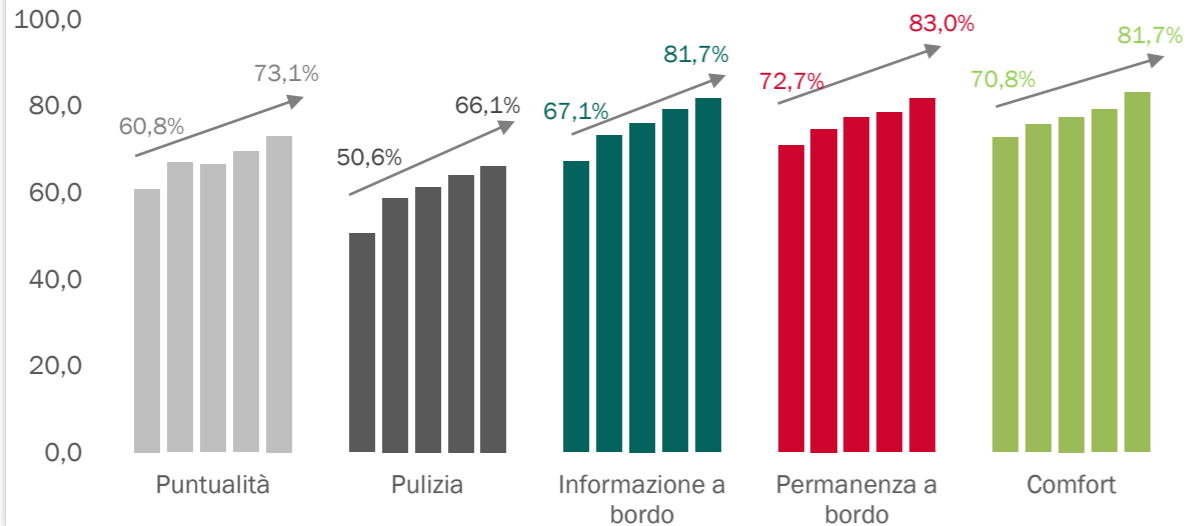
OBIETTIVI RAGGIUNTI

- ✓ Miglioramento esperienza percepita del Cliente
- ✓ Miglioramento della qualità erogata e regolarità del servizio
- ✓ Maggiore efficienza
- ✓ Miglioramento sicurezza

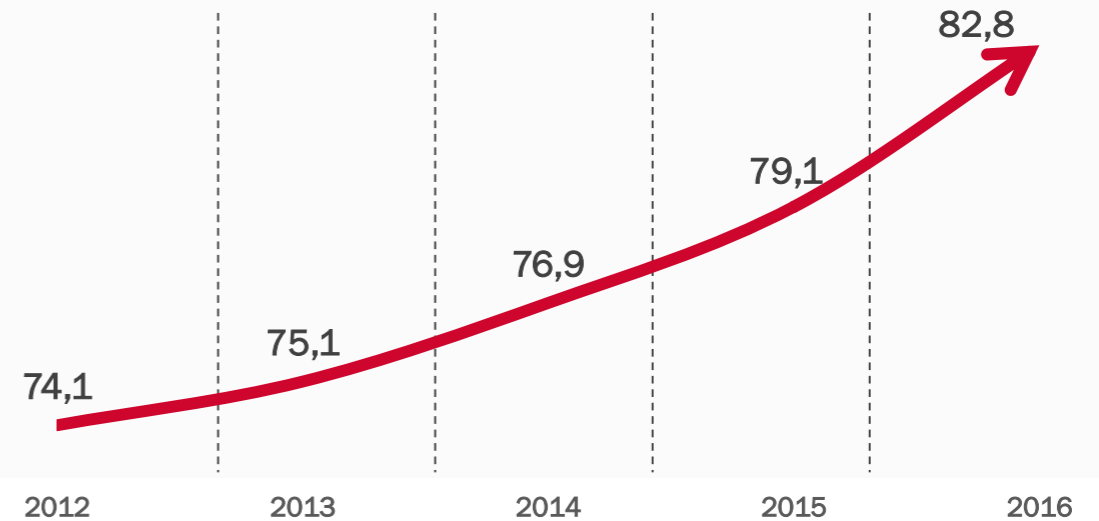


Andamento della Customer Satisfaction dal 2012 al 2016

VARIAZIONE LEVE CUSTOMER SATISFACTION (2012-2016)



CUSTOMER SATISFACTION - VIAGGIO NEL SUO COMPLESSO (%)

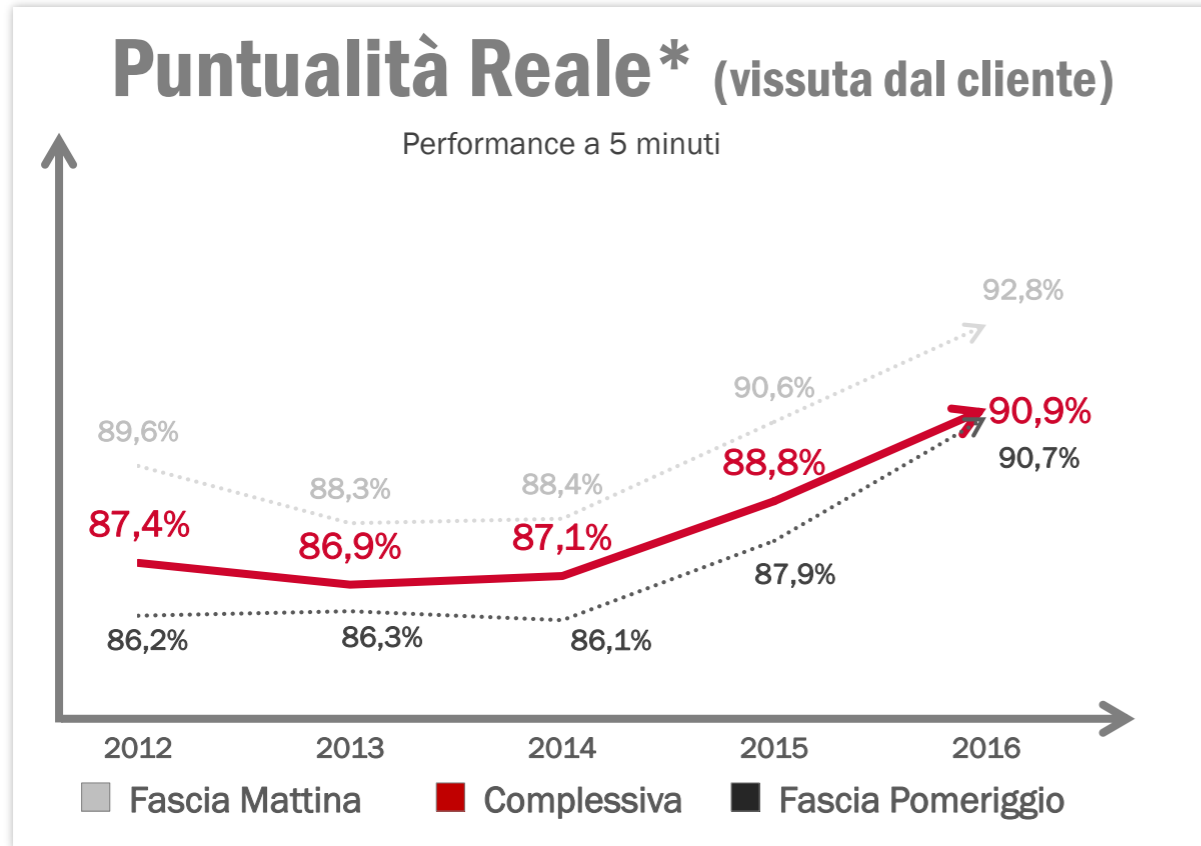


Aumento della customer satisfaction su tutte le dimensioni, con punte del **+31%** nel caso della **pulizia** e del **+22%** nel caso delle **informazioni a bordo**.

Il **viaggio nel suo complesso** per la regione Toscana è aumentato di circa il **+12%** dal 2012 al 2016 e del **+8%** dal 2014 al 2016

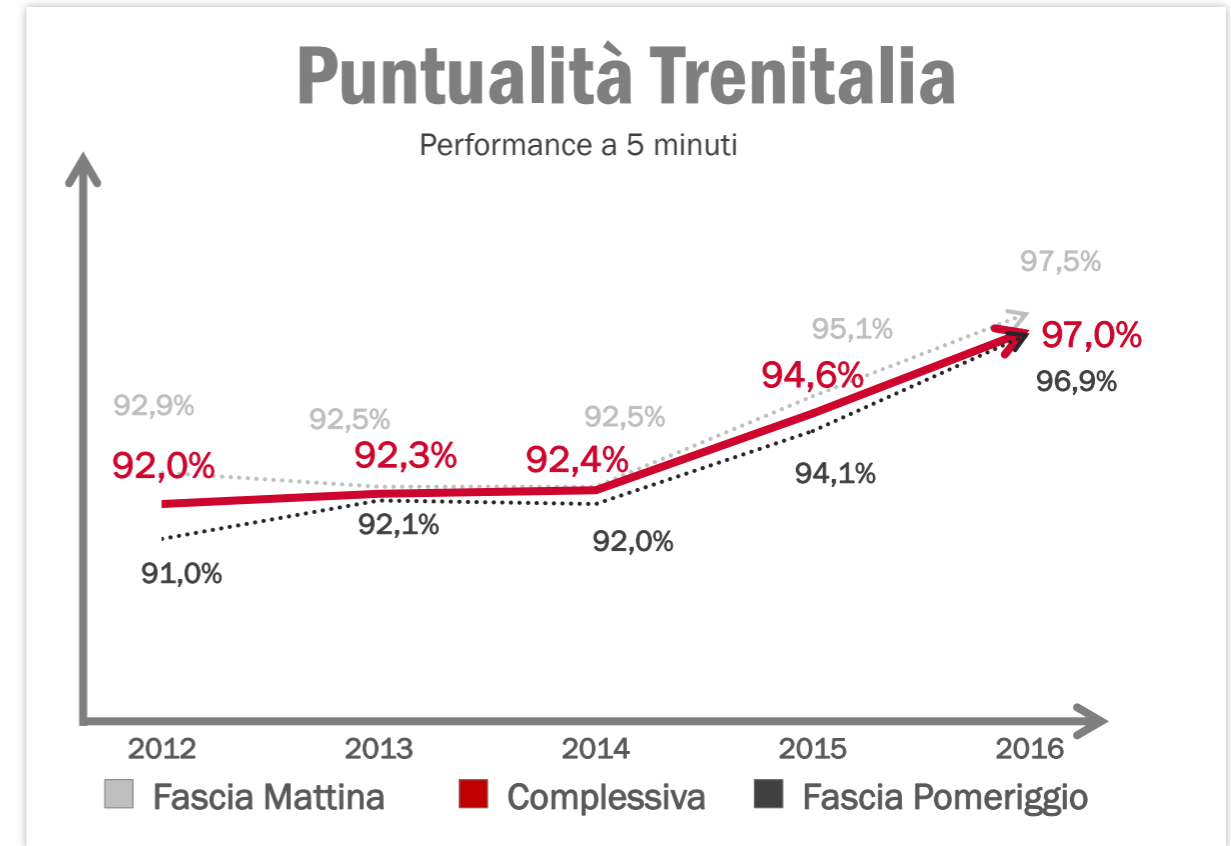


Andamento della puntualità dal 2012 al 2016



2012 - 2016

+3,5 p.p.



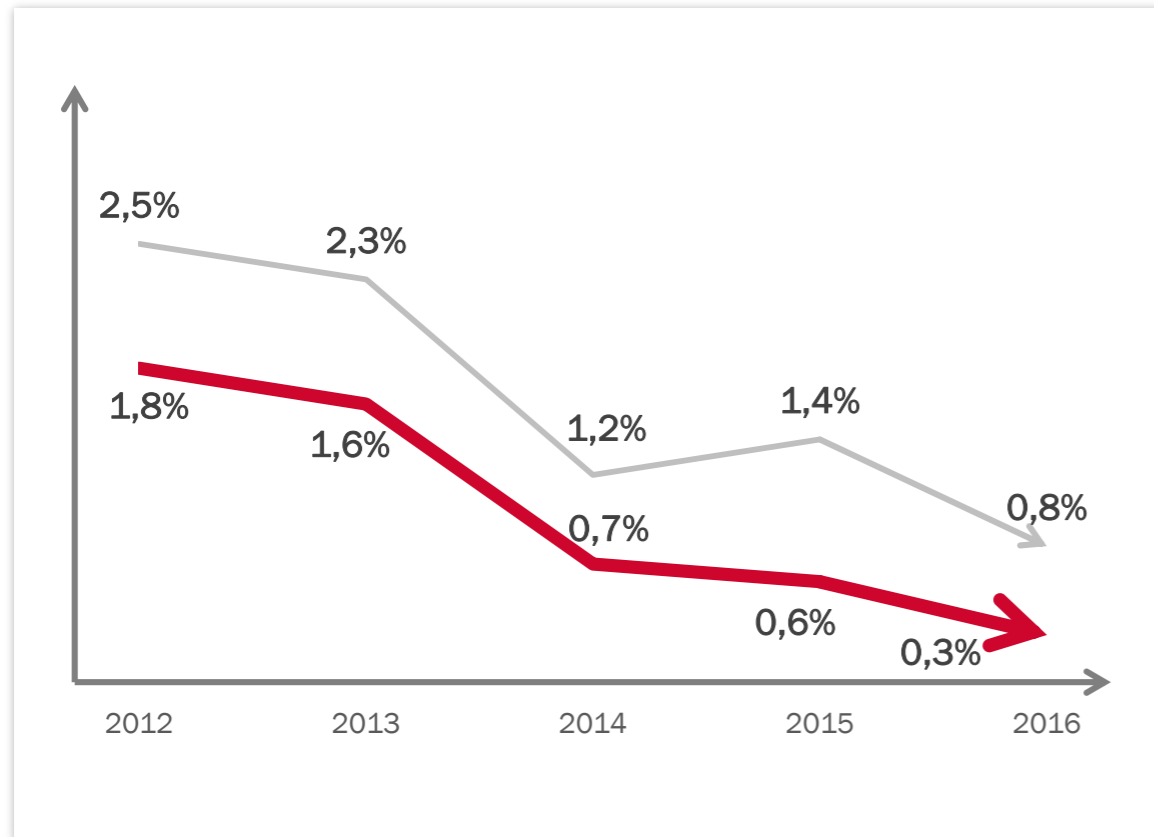
2012 - 2016

+5,0 p.p.

(*) Comprensiva di cause di forza maggiore e gestore della rete/RFI



Andamento delle Cancellazioni dal 2012 al 2016



■ Cancellazioni dovute a Divisione Passeggeri Regionale

■ Cancellazioni Totali (causa Divisione Passeggeri Regionale, RFI, altri operatori e cause forza maggiore)

Cancellazioni totali (comprensive di cause di forza maggiore e legate al gestore della rete):

- 68,0%

Le cancellazioni relative alla sola impresa di trasporti (DPR) hanno seguito un trend più spinto:

- 83,3%

% Cancellazioni altri operatori Europei
(2016 a livello nazionale)

Trenitalia
Divisione Passeggeri Regionale

SNCF

UK

SNCB

1,1%

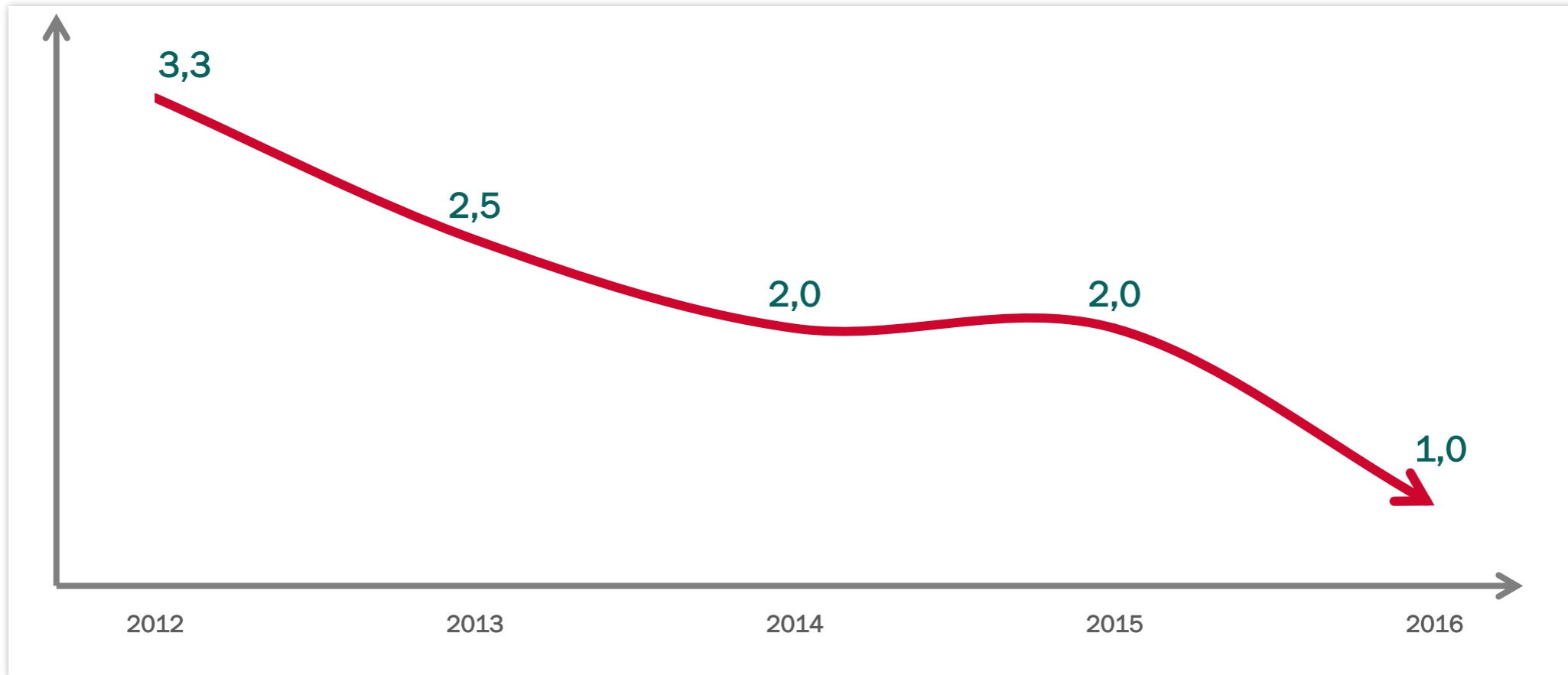
1,8%

3%

3,3%



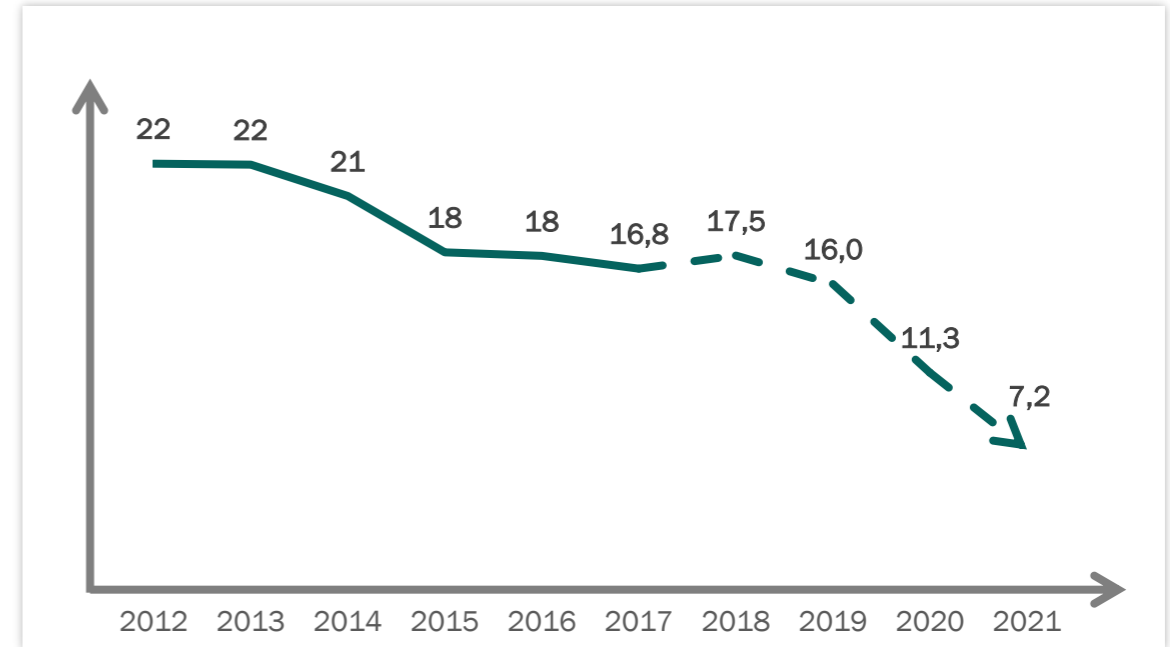
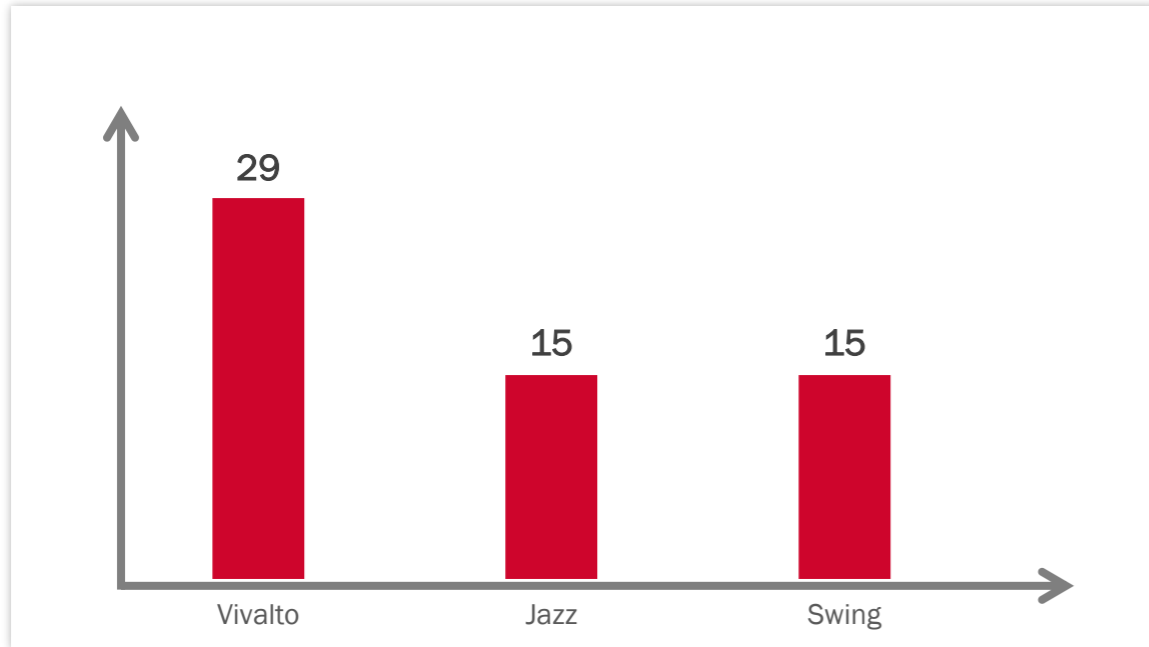
Andamento dell'affidabilità: guasti al giorno dal 2012 al 2016



L'affidabilità, in termini di riduzione del numero di guasti bloccanti al giorno, è migliorata sensibilmente nel periodo 2012-2016: si rileva una riduzione del -70%



La flotta treni al 2016 e l'età media della flotta



Consegnati al 2016 **59 nuovi treni**.
Sono previsti ulteriori nuovi 4 treni per il 2017
(1 Vivalto, 2 Jazz e 1 Swing).

Età media della flotta ridotta del **-18%** (2016 vs 2012).
Nel 2021 l'età media sarà ridotta ulteriormente del **-60%**

15 Progetti della Divisione Passeggeri Regionale di Trenitalia

MACRO-OBIETTIVI

Qualità

Produttività ed
efficientamento

Prodotti e servizi

Sicurezza



Flotta

- Concentrazione Flotta
- Nuovi Treni
- Upgrade Flotta
- Dynamic Maintenance Management System



Organizzazione

- Formazione e Change Management
- Nuovo modello Team Manutenzione
- Control Room
- Efficientamento reticolo e distribuzione equipaggi
- Standardizzazione e potenziamento degli Impianti di manutenzione



Prodotto

- Offerta aderente domanda
- Integrazione Multimodale
- Nuovo Biglietto Regionale
- Smartcard Unica
- Digitale
- Politiche di Anti-evasione

15 progetti della Divisione Passeggeri Regionale – Smartcard Toscana

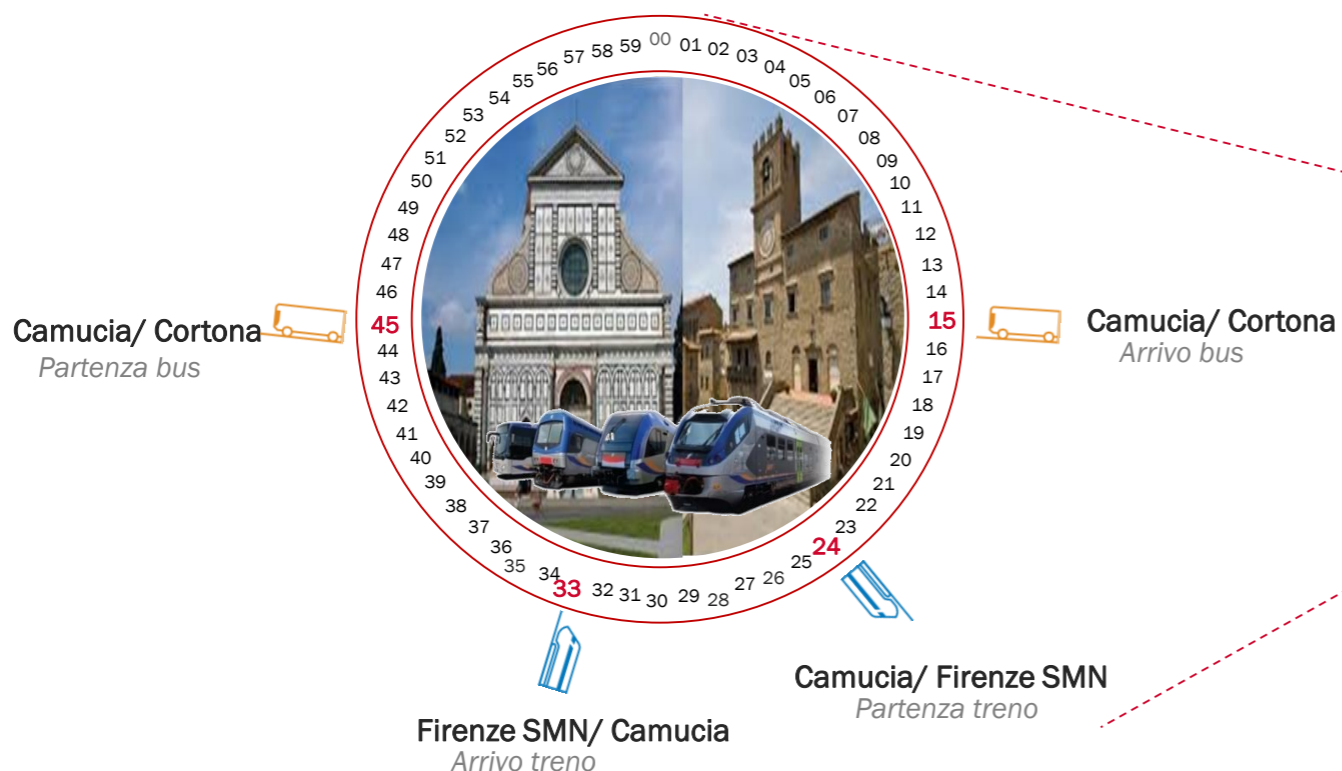
UNICA

Nasce la nuova Card Unica Regionale, che consente di caricare su un unico supporto abbonamenti e biglietti di corsa semplice, favorendo:

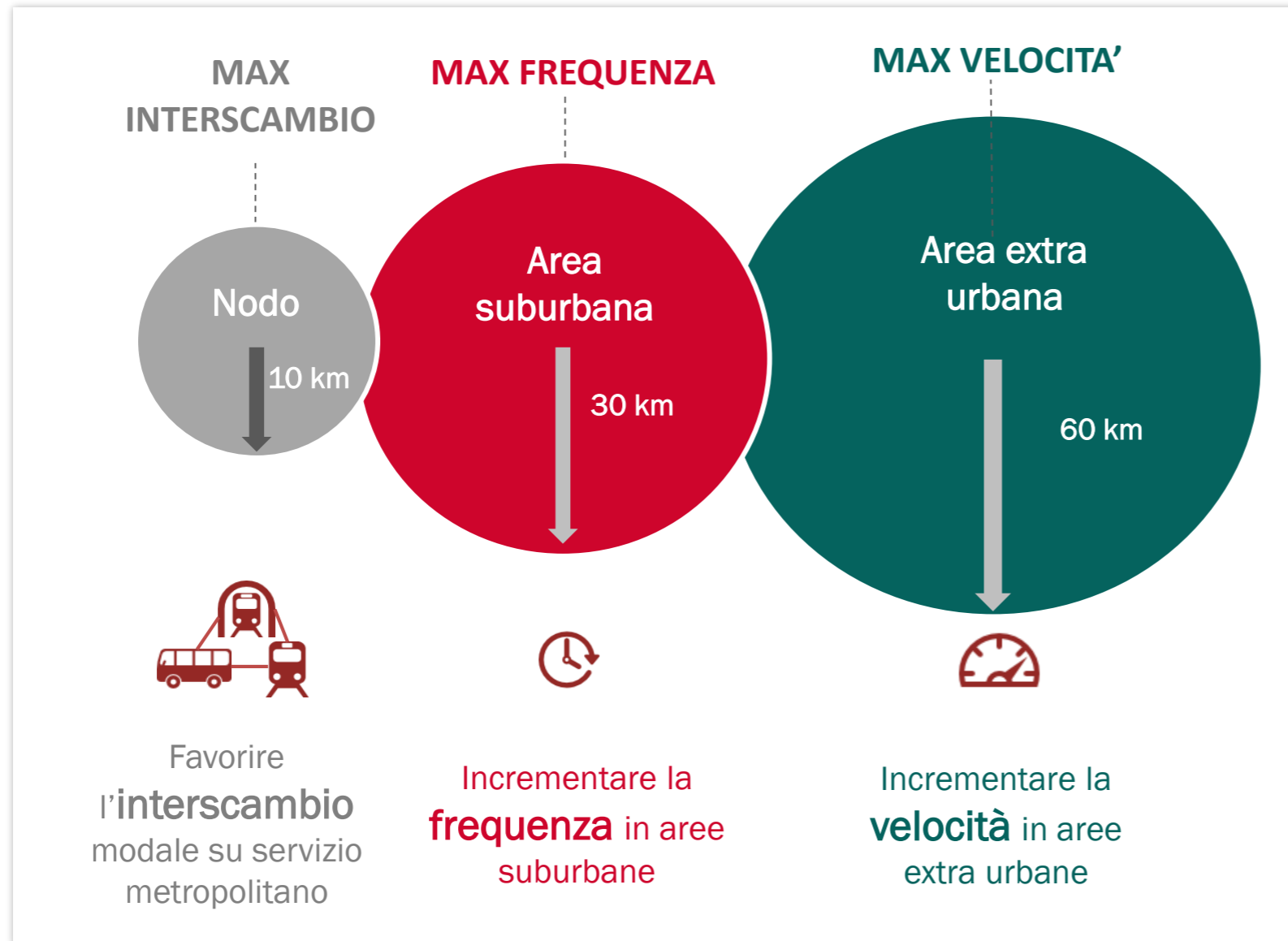
Integrazione modale

Integrazione tariffaria

Integrazione sistemi di vendita



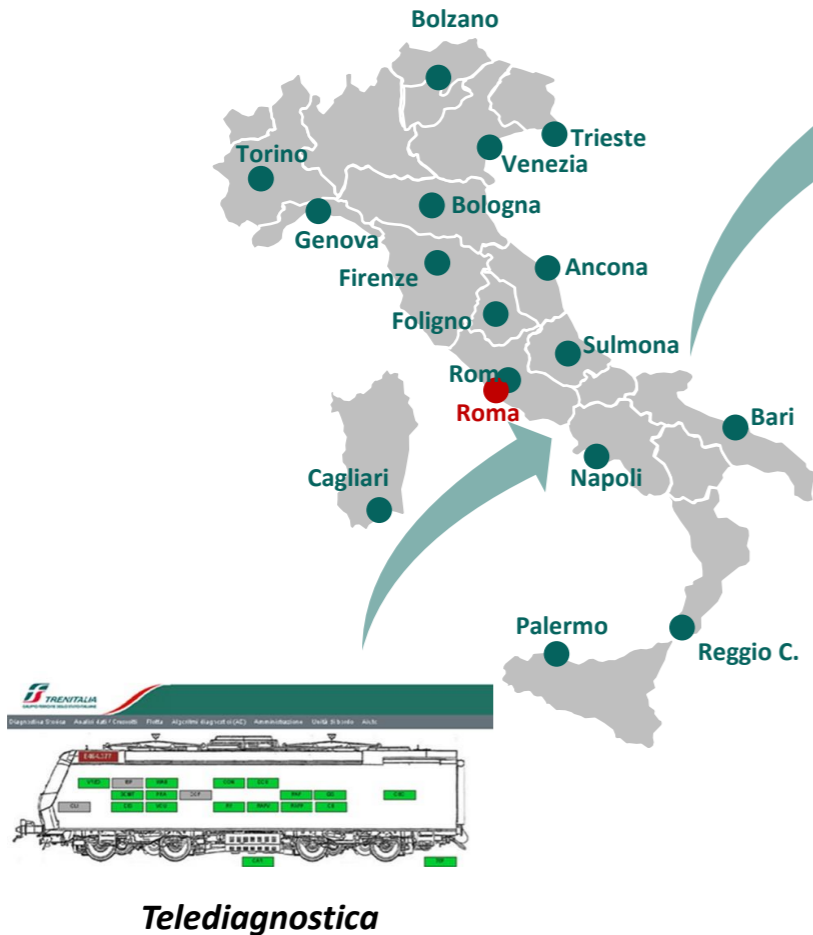
15 progetti della Divisione Passeggeri Regionale – Offerta dei servizi aderente alla domanda



Obiettivo è abilitare un'efficace **intermodalità** attraverso l'armonizzazione delle diverse offerte di viaggio

15 progetti della Divisione Passeggeri Regionale - Le nuove control room regionali

EVOLUZIONE CONTROL ROOM PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL VIAGGIO



Infopush ai passeggeri

- ❑ Ri-programmazione predittiva dei treni per garantire **puntualità, pulizia ed informazione**
- ❑ Comunicazione con il cliente in real time

- **16** Control Room Regionale
- **1** Unità di crisi centrale



15 progetti della Divisione Passeggeri Regionale - *Formazione verso il Cliente*

86% formazione front line (8.409 risorse)*



82% delle posizioni
dirigenziali è cambiato
negli ultimi 24 mesi

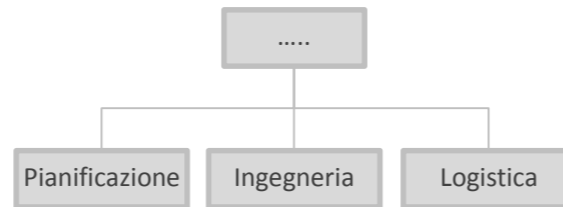
(*) Numero risorse formate fino a Dicembre 2016. La % è calcolata rispetto alla formazione prevista entro Marzo 2017

15 progetti della Divisione Passeggeri Regionale - Nuovo modello Team manutenzione

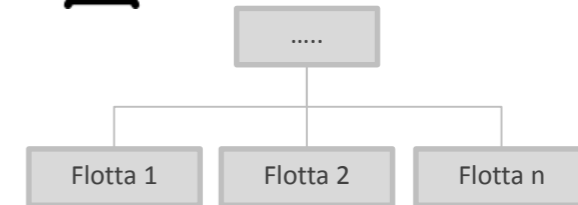
Nuovo modello organizzativo



Organizzazione funzionale



Organizzazione per prodotto



Digitalizzazione della manutenzione



Digitalizzazione e standardizzazione impianti

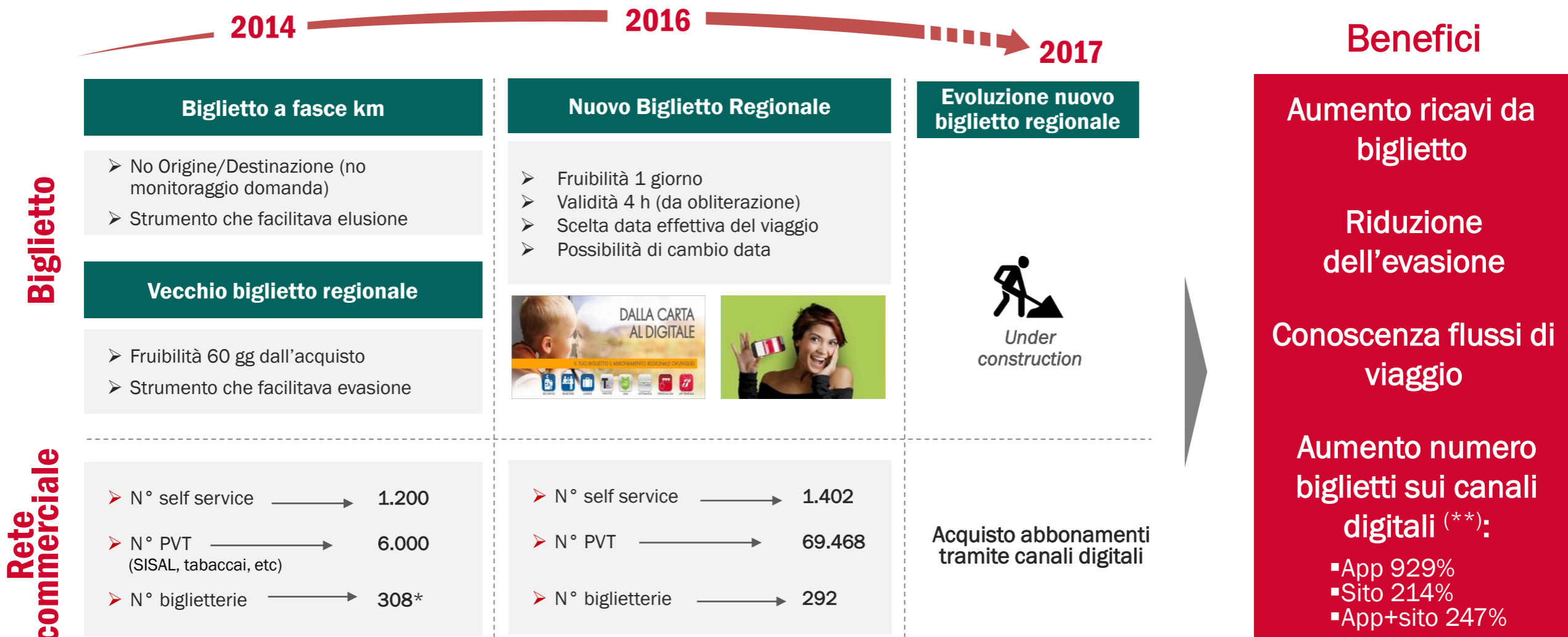
- Ottimizzazione tempi di lavorazione
- Tracciabilità attività manutentive in tempo reale



Dynamic Maintenance Management System

- Saving costi di manutenzione
- Riduzione Guasti Bloccanti
- Aumento disponibilità treni

15 progetti della Divisione Passeggeri Regionale – Nuovo biglietto regionale



(*) Sono comprese 58 biglietterie ex DPLH

(**) Dati 2016 vs 2014

15 progetti della Divisione Passeggeri Regionale - Iniziative Anti-evasione

L'attività svolta dal Pool Anti-evasione nazionale nel 2016 in Italia, ha permesso di registrare i seguenti risultati rispetto al 2015:

+15% Passeggeri controllati

+32% Viaggiatori regolarizzati

+61% Viaggiatori allontanati



Campagne Pool Nazionale in Toscana

	Treni	Clients controllati	Clients regolarizzati	Allontanati senza titolo	% evasione (regolarizzati + allontanati)
2016	7.052	1.302.834	29.255	90.189	9,17 %
2017	446	53.152	777	2.049	5,32 %

-42% Clients regolarizzati (Gennaio 2017)

(riduzione rispetto alla % di evasione del 2016)

HUB LIVORNO SEGMENTO CROCIERISTI

1

Accordo commerciale con un operatore del settore crociere per servizio integrato **Nave - bus - treno** per i crocieristi in arrivo a Livorno e diretti a Firenze



2

Vendita del **pacchetto integrato** ai singoli passeggeri che al Porto di Livorno vengono fatti salire su **bus riservato** per raggiungere la stazione di Livorno



3

Vetture riservate sul treno fast **Vivalto** doppio-piano **Livorno-Firenze** e viceversa, con proseguimento in bus e arrivo alla nave in tempo utile per la cena



Altre Iniziative in Toscana – Iniziative di Co-marketing

MOSTRA INTERNAZIONALE DELL'ARTIGIANATO

- ✓ Accordo con **Firenze Fiera** che prevede collegamenti con treni regionali in occasione dell'**ottantesima mostra internazionale dell'artigianato** tenutasi a Firenze dal 23 Aprile al 1° Maggio 2016 presso la Fortezza da Basso



LUCCA FILM FESTIVAL

- ✓ Accordo tra evento «**Lucca Film Festival**» e **Direzione Regionale Toscana di Trenitalia**
- ✓ Ingresso a tariffa agevolata per i viaggiatori muniti di abbonamento regionale o di un biglietto di corsa semplice direzione Lucca, valido lo stesso giorno di accesso ad uno degli eventi in calendario



PISA BOOK FESTIVAL

- ✓ Accordo tra «**Pisa Book Festival**» e **Direzione Regionale Toscana di Trenitalia**
- ✓ Ingresso a tariffa agevolata per viaggiatori abbonati regionale o in possesso un biglietto di corsa semplice per raggiungere Pisa



FESTIVAL DELL'UMORISMO

- ✓ Accordo tra «**Fondazione Livorno - Arte e Cultura**» e **Direzione Regionale Toscana di Trenitalia**
- ✓ Biglietti spettacoli al prezzo ridotto di 2 euro presentando un abbonamento o un biglietto destinazione Livorno



Presso il punto vendita, o il rivenditore della zona
22/24 SETTEMBRE 2016

Altre Iniziative in Toscana – Iniziative di Co-marketing

MOSTRA TARTUFO BIANCO

- ✓ Accordo «Fondazione San Miniato Promozione» e Direzione Regionale Toscana di Trenitalia per visitare la mostra del tartufo bianco
- ✓ Riservata ai viaggiatori muniti di abbonamento regionale o di un biglietto di corsa semplice con destinazione San Miniato - Fucecchio



MUSEO PECCI

- ✓ Accordo «Fondazione per Arti Contemporanee» e Direzione Regionale Toscana di Trenitalia
- ✓ Riduzione di 3 euro sul prezzo del biglietto di ingresso al Museo Pecci per i visitatori in arrivo a Prato a bordo dei treni regionali Trenitalia



FONDAZIONE FABBRICA EUROPA ARTI CONTEMPORANEE

- ✓ Accordo tra «Fondazione Fabbrica Europa» e Direzione Regionale Toscana di Trenitalia
- ✓ Ingressi agevolati per i possessori di biglietti e smartcard Trenitalia



Le iniziative previste nel 2017

Commerciale

- Mobilità integrata
- Estensione del modello orario standardizzato cadenzato
- Riorganizzazione canali di vendita e nuova rete di Customer Care
- Evoluzione Nuovo biglietto regionale
- Shift rete di vendita verso il digitale
- Recupero evasione con potenziamento Pool

Produzione

- Nuove assunzioni e turnover del personale
- Evoluzione della razionalizzazione dei reticoli degli equipaggi e delle distribuzioni
- Nuove control room
- Esternalizzazioni vs Serfer per la manovra

Manutenzione

- Internalizzazione di attività manutentive relative al core business per le quali non si riscontra qualità sul mercato
- Esternalizzazione e full service manutentivo per periodi di 10-15 anni
- Digitalizzazioni Impianti
- Evoluzione Telediagnostica