

## Trenitalia - Incontro Settore Commerciale

In data **16 settembre 2025**, si è svolto il programmato incontro con Trenitalia avente in oggetto la nuova organizzazione del settore commerciale previsto dalla DOR 500 emanata in data 13.06.25.

Al fine rafforzare e implementare l'offerta commerciale aziendale sono state illustrate le logiche operative della citata DOR 500. Il 16.05.25 è stata avviata la prima fase del processo, della riferita riorganizzazione, **con l'istituzione della Direzione Customer Operation** così articolata: **CSVD Regionale, CSDV AV e CSVD IC**. Organizzazione così strutturata al fine uniformare e gestire, in modo centralizzato, gli interventi di assistenza ai viaggiatori in presenza di criticità e degrado alla circolazione.

Il principio del modello organizzativo, della Direzione Customer Operations (DCO), prevede nell'organigramma la separazione tra le tre aree operative e le funzioni di gestione (Sistema integrato GS e qualità CO – gestione contratti investimenti controlli CO – processi, formazione e reporting CO). Gli obiettivi aziendali puntano alla gestione delle attività in modelli operativi sinergici e integrati, condivisione del know out e un coordinamento formazione così articolata: Nazionale, regionale e territoriale.

**Customer Room**, trattasi di 3 strutture centrali (AV-IC-Reg) e 15 regionali.

Sintesi delle attività gestite dal centro:

- ⇒ *Monitoraggio della circolazione e attivazione dei servizi di assistenza;*
- ⇒ *Coordinamento con le Sale Operative di Business, SOTI, altre Customer Room;*
- ⇒ *Dimensionamento degli eventi critici;*
- ⇒ *Pianificazione trasporti alternativi e/o straordinari in gestione operativa;*
- ⇒ *Informazione alla clientela tramite Smart Caring, Infopush;*
- ⇒ *Gestione apertura/chiusura/inibizioni treni alla vendita;*
- ⇒ *Coordinamento informativo verso il personale CSVD territoriale;*
- ⇒ *Gestione delle comunicazioni e pianificazione dei servizi di assistenza.*

**Per quanto riguarda la reperibilità**, l'azienda ha evidenziato la volontà di uniformare tale attività pertanto vanno ricercate soluzioni, esaminando anche gli accordi esistenti, nonché aprire tavoli e perseguire deliberazioni.

**In riferimento all'applicazione di nuove tecnologie**, entro fine mese, si annuncia un progetto che prevede l'installazione di un widget sui sistemi in dotazione al personale CSVD (forniti a livello individuale o di impianto). L'operatore potrà accedere e recuperare in maniera integrata informazioni inerenti a un determinato treno o un evento critico.

Il sistema cercherà le informazioni richieste andando a confrontare i dati rilevati da più applicativi, in maniera tale da fornire all'operatore un set di informazioni utile per gestire al meglio la risposta al cliente. In una prima fase di sperimentazione, il sistema agirà su:

- ⇒ *Provvedimenti di Sala Operativa Trenitalia;*
- ⇒ *Smart Caring inviati ai clienti.*

**Come UILTRASPORTI**, abbiamo evidenziato quanto, il CSVD, sia determinante per il successo di un'attività. In particolare, in Trenitalia, dove l'elevata articolazione dei servizi commerciali offerti si sviluppa su tutto il territorio nazionale e trasporta milioni di persone al giorno.

Pertanto, abbiamo avanzato precisi approfondimenti e richiesto dati completi in materia di:

- ⇒ *Consistenze del personale suddivise in diretti/indiretti;*
- ⇒ *Reticolo produttivo dei presidi di assistenza e vendita;*
- ⇒ *Analisi approfondita della parte **VENDITA**;*
- ⇒ *Programmazione del Turn Over finalizzata potenziamento delle attività;*
- ⇒ *Programmi formativi;*
- ⇒ *Pianificazione mobilità interna.*

Nel considerare l'incontro odierno un primo step, del progetto aziendale CSVD, con l'obiettivo di approfondire la materia, le parti si sono aggiornate al 15 ottobre prossimo.

*Roma, 17 settembre 2025.*

## **La Segreteria Nazionale**