

**Tavolo: Merci**

**Tema: Trasporto Merci**

**Titolo proposta: ORIENTAMENTO AL CLIENTE - ARMONIZZARE LE ATTIVITÀ  
COMMERCIALI CON QUELLE OPERATIVE**

---

## **Breve contestualizzazione**

L'esigenza manifestata dai Clienti è stata quella di avere un servizio di assistenza più personalizzato, immediato e aderente alle peculiarità di ogni singolo soggetto/mercato di riferimento.

## **Risposta**

### **PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Personalizzare il servizio di assistenza significa sostanzialmente essere in grado di ***gestire al meglio ogni singola esigenza di ogni singolo cliente.***

Infatti, ogni cliente ha le sue peculiarità ed esigenze e per riuscire a realizzare un "servizio su misura" è necessaria un'organizzazione che riesca a mettere a disposizione del cliente un interlocutore:

- specializzato e preparato ad affrontare ogni diversa evenienza/esigenza;
- raggiungibile al momento opportuno (copertura oraria adeguata);
- contattabile facilmente, attraverso un ventaglio di canali di contatto adatto a soddisfare le esigenze di tutti i clienti;
- in grado di garantire la gestione delle richieste del cliente anche, laddove tali richieste siano state raccolte e/o gestite in una prima fase da altri colleghi.

Il Gruppo FS Italiane, e specificatamente la società Trenitalia-Divisione Cargo, sta modificando la propria organizzazione proprio in questo senso.

**Per quanto attiene alla SPECIALIZZAZIONE** degli uomini e delle donne di assistenza, sarà creata una rete di operatori appositamente professionalizzati per la gestione delle diverse esigenze del cliente:

- **Gestione Programma trasporti:** per le esigenze di modifica al programma (trasporti straordinari, aggiuntivi, alternativi disdette, ecc.);
- **Gestione Fornitura Carri:** per le esigenze di modifica della fornitura carri (variazione di quantità o tipologia di carri, variazione punti/raccordi di carico);
- **Gestione Documenti di trasporto:** supporto alla predisposizione e all'inoltro dei documenti di trasporto (Lettere di Vettura) e/o della ulteriore documentazione (check-list per merci pericolose, formulari movimentazione rifiuti, ecc);
- **Gestione fase di Esecuzione del servizio:** per tutte le attività legate all'erogazione del servizio, che può essere suddiviso ulteriormente in:
  - Comunicazioni ante partenza (carico completato, accettazione trasporto, riprogrammazioni in Gestione Operativa per cause TRENITALIA o forza maggiore);
  - Andamento e Tracing trasporto;
  - Comunicazioni all'arrivo: Messa a Disposizione sul punto concordato, svincolo, restituzione carri vuoti;
  - Gestione accertamento danni;
- **Gestione aspetti amministrativi e fatturazione:** per tutte le richieste di chiarimenti/dettagli o per regolarizzazioni di eventuali errori.

**Per quanto attiene alla COPERTURA ORARIA,** saranno organizzati i turni di lavoro degli addetti in modo da tarare la copertura oraria in funzione della tipologia di servizio/attività, al fine di assicurare completa aderenza alle esigenze operative dei trasporti.

**Per quanto attiene alla FACILITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI,** saranno incrementati e integrati i canali di contatto a disposizione del cliente, compresa l'evoluzione del call center in modo da assicurare - con un unico numero nazionale e albero di navigazione per la selezione del servizio di interesse – la possibilità di entrare in contatto con il personale specialistico dedicato.

**Per quanto attiene alla GARANZIA DI EVASIONE DELLE RICHIESTE del cliente,** sarà implementata un'organizzazione del lavoro (e relativi sistemi di supporto) tale da assicurare la condivisione e tracciabilità tra tutti gli operatori di tutte informazioni

relative alle richieste del cliente: dall'oggetto della richiesta, all'operatore che l'ha presa in carico o cui è stata assegnata, allo stato di lavorazione, alle comunicazioni intercorse con il cliente. Questa organizzazione, che si basa su un sistema di Customer Relationship Management, consente una maggior efficacia ed efficienza per la completa e corretta gestione delle richieste del cliente, anche da parte di operatori diversi (per cambio turno o per richieste che necessitino dell'intervento di più operatori).