



Assistenza Clienti
Customer Care
REGIONALE

Assistenza e Sicurezza Regionale

ROMA 16 Novembre 2018



Le Persone al centro

I 6 servizi di assistenza

CALL CENTER/CHAT
Numero dedicato gratuito
800.89.20.21 | chat dalle 8 alle 20

CARING DIGITALE
Informazioni in tempo reale
tramite APP Trenitalia



IN STAZIONE

Desk presso i maggiori hub nazionali



AL BINARIO

Accoglienza in prossimità del treno



A BORDO

Assistenza alle persone a bordo



IN BIGLIETTERIA

Assistenza presso sportelli e in stazione



Assistenza & Sicurezza

Le risorse dedicate



ASSISTENZA

320
RISORSE



SICUREZZA

200
RISORSE

520
RISORSE IN
CAMPO



Servizio 1

I desk in stazione



DESK DEDICATI

120 risorse forniscono **informazioni e assistenza** alle persone. Tutti i desk sono costantemente in contatto telefonico con la Sala Operativa Regionale.



STAZIONI PRESIDiate:

Torino PN – Torino PS – Genova Brignole – Milano C.le (x2) – Venezia S. Lucia – Venezia Mestre – Padova – Treviso – Vicenza – Verona – Rovigo – Udine – Trieste – Bologna C.le – Piacenza – Firenze SMN (x2) – Pisa – Perugia – Ancona – Pescara – Roma Termini (x3) – Fiumicino Aeroporto (Box) – Cassino – Napoli C.le – Napoli Garibaldi – Bari – Lecce – Reggio Calabria – Palermo Centrale – Palermo Notarbartolo – Punta Raisi – Messina – Catania – Cagliari



Servizio 2

A terra



ASSISTENZA A TERRA

Accoglienza al binario «*Benvenuti a bordo*» e indicazione delle carrozze meno affollate

Verifica di biglietti/abbonamenti e indicazione delle validatrici più vicine

Informazioni su orari e itinerari di viaggio

Assistenza in caso di eventuali variazioni di programma



Servizio 3

A bordo



ASSISTENZA A BORDO

Due o più risorse danno il benvenuto a bordo e si affiancano al capotreno nell'attività di assistenza ai viaggiatori e di controlleria.

Il team effettua passaggi lungo il treno, si accerta del comfort dei viaggiatori indicando i servizi disponibili a bordo oltre a rispondere alle necessità delle persone.

100.000

TRENI
ALL'ANNO

40.000.000

CONTATTI ANNO
POTENZIALI



Servizio 4

Biglietterie & Assistenza



NETWORK BIGLIETTERIE

Informazioni su orari e itinerari di viaggio

Gestione dei rimborsi | secondi contatti

In caso di criticità eventuale distribuzione generi di conforto etc.

Durante le anomalie sarà prevista la presenza dell'operatore in atrio stazione visibile con il gilet rosso per aumentare la visibilità



Servizio 5

Caring Digitale



SMART CARING

Tramite l'APP Trenitalia ogni persona può attivare il servizio gratuito di *smartcaring* per essere informato *real time* sui treni prescelti secondo due modalità:

Messaggi **automatici** per linea/treno entro 30 minuti dalla partenza del viaggio prescelto

Messaggi **personalizzati** inviati direttamente dalle Sale Operative in casi di anomalìa indicando i dettagli delle eventuali anomalìa e alternative di viaggio

312.000
TRENI
SOTTOSCRITTI

210.000
PERSONE
COLLEGATE



Servizio 6

Call center & Chat



CALL CENTER GRATUITO

In caso di anomalia, criticità, scioperi, interruzioni, il numero verde gratuito 800.89.20.21 risponde alle richieste delle persone.



CHAT

La chat è disponibile tutti i giorni dalle 8 alle 20 per richiedere assistenza, cambiare la prenotazione o richiedere un rimborso.



Sicurezza al servizio dei clienti

A bordo treno e sottobordo



SICUREZZA

I team composti da Assistenza Clienti e Protezione Aziendale, sono impegnati nella promozione della sicurezza e legalità del trasporto ferroviario nell'accezione di salvaguardia da eventi illeciti (furti, disturbo, molestie ai danni dei clienti etc.).

In tale contesto è consolidata la partnership con la Polizia Ferroviaria, cui è demandata la responsabilità della prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario.



Le tecnologie a servizio

Realizzati

VIDEO
SORVEGLIANZA
A BORDO
TRENO

SOFTWARE PER
INDIVIDUARE LE
FRODI AI DANNI
DI TRENITALIA E
DEI CLIENTI

In progress

INTERNET OF
THINGS:
SICUREZZA DEI
BAGAGLI E DEI
DISPOSITIVI
ELETTRONICI



Assistenza Clienti
Customer Care
REGIONALE

BACKUP

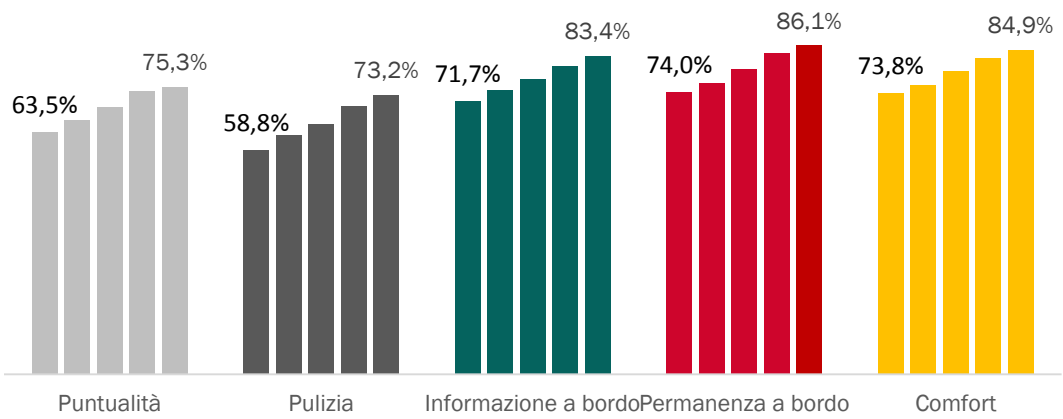




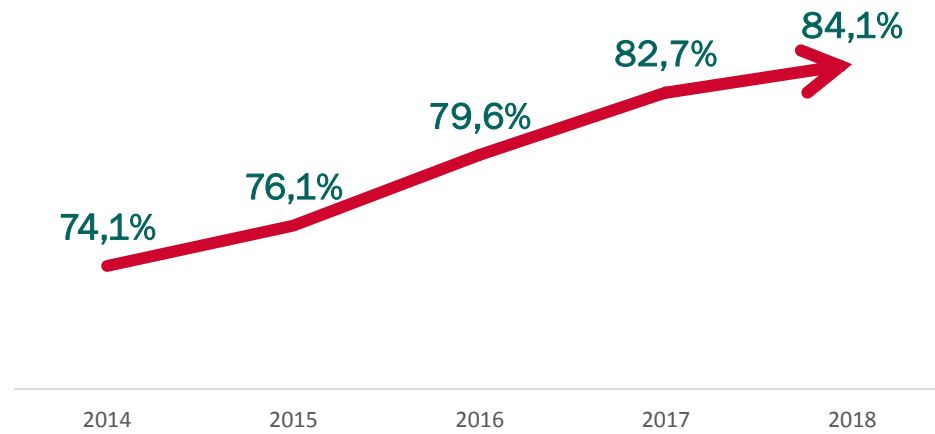
Italia – Andamento Customer Experience

Dal 2012 al 2017 e YTD Settembre 2018

CUSTOMER SATISFACTION



VIAGGIO NEL SUO COMPLESSO



Aumento della customer satisfaction su tutte le dimensioni, con punte di **+24,5%** nel caso della **Pulizia** e **+18,6%** per la **Puntualità** (2018 vs 2014).

La **customer satisfaction** complessiva del viaggio è aumentata di oltre **+ 13,5%** (2018 vs 2014).