MERCITALIA RAIL
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

L'Amministratore Delegato e Direttore Generale

DISPOSIZIONE ORGANIZZATIVA n. 19/AD del 29 marzo 2019

"Mercitalia Rail"

"Variazione Organizzativa"

Con la presente disposizione organizzativa, e con decorrenza 1 aprile 2019, viene ridefinito l'assetto organizzativo e di responsabilità della DIREZIONE COMMERCIALE, come di seguito specificato.

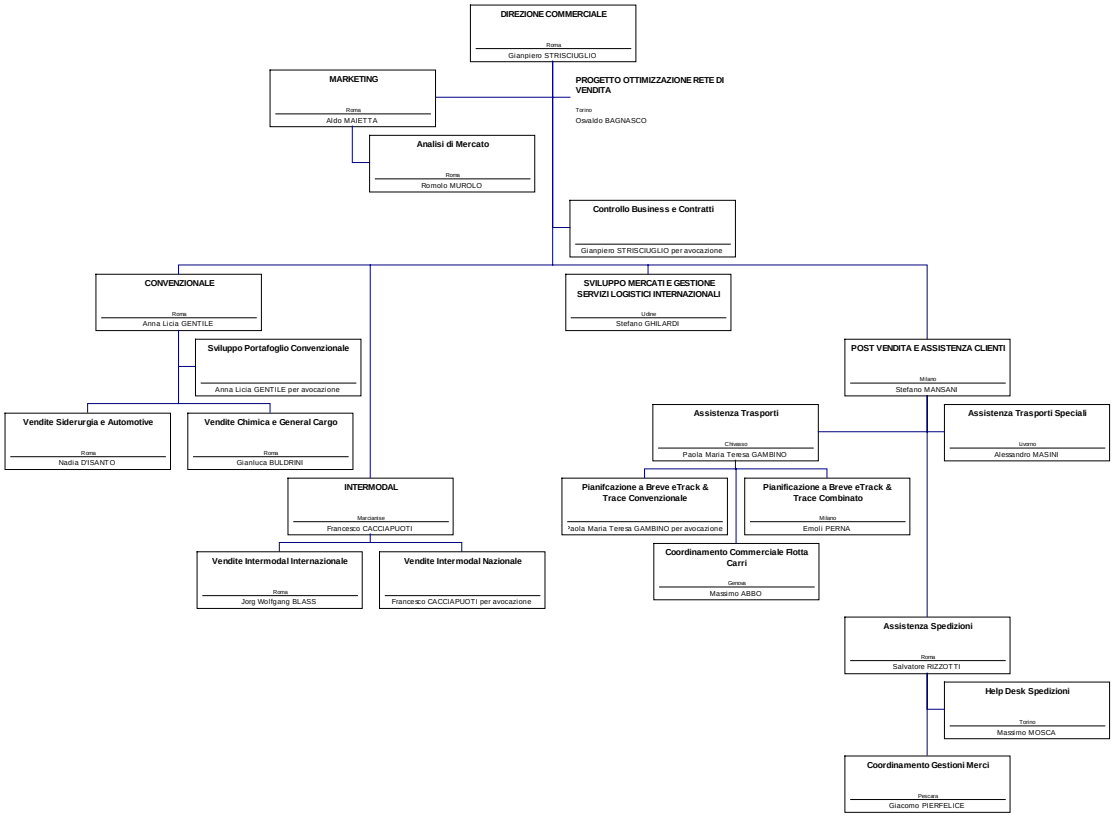
Alle dirette dipendenze del Responsabile di Direzione Commerciale:

- passa ad operare la struttura micro Pricing e Controllo Contratti, già operante nell'ambito della struttura macro Marketing, che cambia denominazione in CONTROLLO BUSINESS E CONTRATTI e modifica le responsabilità come di seguito indicato, la relativa titolarità è avocata al Responsabile superiore;
- la struttura macro MARKETING, modifica responsabilità e articolazione organizzativa come di seguito indicato, la relativa titolarità è confermata a Aldo MAIETTA, ed in tale ambito:
  - viene istituita la struttura micro ANALISI DI MERCATO con le responsabilità di seguito indicate, la relativa titolarità è attribuita a Romolo MUROLO. Il Responsabile ha sede a Roma;
- nell'ambito della struttura macro CONVENZIONALE:
  - la struttura micro Vendite Siderurgia cambia denominazione in VENDITE SIDERURGIA E AUTOMOTIVE e modifica responsabilità come di seguito indicato, la relativa titolarità è confermata a Nadia D'ISANTO;
  - la struttura micro Vendite Chimica cambia denominazione in VENDITE CHIMICA E GENERAL CARGO e modifica responsabilità come di seguito indicato, la relativa titolarità è confermata a Gianluca BULDRINI;
  - le strutture micro VENDITE AUTOMOTIVE e VENDITE GENERAL CARGO sono soppresse;
  - viene istituita la posizione micro SVILUPPO PORTAFOGLIO CONVENZIONALE, con le responsabilità di seguito indicate, la relativa titolarità è avocata al Responsabile Superiore;
- nell'ambito della struttura macro INTERMODAL:
  - la titolarità della struttura micro VENDITE INTERMODAL INTERNAZIONALE è attribuita a Jorg Wolfgang BLASS. La sede del Responsabile è trasferita a Roma;
  - la titolarità della struttura micro VENDITE INTERMODAL NAZIONALE è avocata al Responsabile Superiore.
- nell'ambito della struttura macro POST VENDITA E ASSISTENZA CLIENTI:
  - la struttura micro ASSISTENZA TRASPORTI SPECIALI modifica le responsabilità come di seguito indicato, la relativa titolarità è confermata a Alessandro MASINI;

- la struttura micro ASSISTENZA TRASPORTI modifica le responsabilità come di seguito indicato, la relativa titolarità è confermata a Paola Maria Teresa GAMBINO. In tale ambito modificano le responsabilità come di seguito indicato le strutture micro:
  - PIANIFICAZIONE A BREVE E TRACK & TRACE COMBINATO, la relativa titolarità è confermata a Emoli PERNA;
  - PIANIFICAZIONE A BREVE E TRACK & TRACE CONVENZIONALE, la relativa titolarità è avocata al Responsabile Superiore;
  - COORDINAMENTO COMMERCIALE FLOTTA CARRI, la relativa titolarità è confermata a Massimo ABBO.

Restano confermate responsabilità, articolazione organizzative, dipendenze gerarchiche e titolarità di tutte le posizioni/strutture macro e micro non espressamente menzionate nella presente Disposizione Organizzativa.

Articolazione Organizzativa



Controllo Business e Contratti
Responsabilità

- supporta il Responsabile nell'elaborazione della proposta del budget di competenza della Direzione per la successiva approvazione e nel controllo delle performance economiche (ricavi) della stessa;
- contribuisce, in raccordo con le competenti strutture di pianificazione e di controllo di gestione, alla costruzione, definizione e aggiornamento del modello di budget/reporting di Direzione, focalizzato sui margini dei prodotti/servizi;
- definisce gli standard contrattuali, precondivisi con le strutture di vendita e verificati d'intesa con la Direzione Affari Legali e Societari di Mercitalia Logistics, supporta in fase di attivazione e/o rinnovo e gestisce le richieste di deroga dagli standard contrattuali ricevute dalle stesse;
- definisce e applica un sistema di controllo e reportistica sulla coerenza dei contratti stipulati dalle strutture di vendita agli standard ed alle procedure aziendali;
- raccoglie le richieste di deroghe alle franchigie ed ai corrispettivi di sosta dei contratti di raccordo ricevute dalle strutture di vendita, analizza e approva previa verifica di fattibilità da parte delle competenti strutture di pianificazione;
- monitora le cause delle Istanze di Rettifica e propone azioni correttive necessarie alla riduzione delle stesse e funzionali ad evitarne l'insorgenza;
- gestisce il processo di inserimento dei contratti di vendita nel sistema informativo dedicato.

MARKETING
Responsabilità

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo e le indicazioni definite nel modello di governance del Polo Mercitalia:

- cura le analisi di mercato e della concorrenza nonché la definizione del piano di marketing attraverso l'analisi dei segmenti di mercato, delle connesse esigenze, delle opportunità di sviluppo del mercato in coerenza con gli obiettivi commerciali definiti, fissando i target di prodotto attraverso lo sviluppo di azioni necessarie per il raggiungimento degli stessi, comprese le eventuali proposte di pianificazione di strategie di customer relationship management verso la subholding;
- definisce i programmi di marketing operativo anche attraverso la condivisione con la competente struttura di direzione budget idoneo al raggiungimento dei target stabiliti, interfaccia le strutture di vendita per l'implementazione dei programmi monitorandone l'andamento e identificando le aree di criticità, gli scostamenti dagli obiettivi e le relative azioni correttive;
- cura, in raccordo con le strutture di vendita e di esercizio ed in coerenza con le indicazioni del Gestore Infrastruttura, la definizione dei cataloghi di offerta (DIUM, cataloghi vendita e di terminalizzazioni);
- cura la valutazione dell'utilizzo degli asset attraverso la definizione delle priorità di allocazione degli stessi in funzione della domanda del mercato, della disponibilità degli asset e degli obiettivi di business (es. opportunità apertura/chiusura impianti in base alle potenziali richieste del mercato, interfacciando le strutture di esercizio, indicazioni criteri/standard di priorità commerciale di effettuazione dei treni a scarsità di risorse);
- cura le analisi di redditività/marginalità sulla base delle richieste delle strutture di vendita (domanda di mercato e prezzi), delle valutazioni delle competenti strutture di pianificazione (utilizzo dell'asset), delle valutazioni delle strutture di controllo di gestione (valorizzazioni di costo) e delle strategie del mercato;
- cura, anche interfacciando le funzioni di vendita, lo sviluppo del business merci nei mercati di riferimento attraverso l'elaborazione di proposte di innovazione prodotto/servizio e la pianificazione dei progetti di investimento (in termini di tempi, costi), verificandone la fattibilità tecnica con le strutture di esercizio;
- elabora le politiche di prezzo e gestisce il sistema delle deroghe, anche attraverso il monitoraggio della corretta applicazione da parte delle strutture di vendita;
- cura la definizione delle iniziative promo pubblicitarie e di manifestazioni, convegni, esposizioni di interesse, raccordandosi con la competente struttura della Capogruppo;
- cura la rappresentanza della Società presso gli organismi ferroviari nazionali e internazionali (es. MIT, UIC, etc.).

Analisi di Mercato
Responsabilità

- Effettua l'analisi del mercato della concorrenza ferroviaria e la connessa stima dei principali indicatori di traffico, nonché il monitoraggio e il reporting periodico dei prezzi della concorrenza per la segnalazione delle conseguenti azioni di riposizionamento competitivo dei prezzi;
- rileva, analizza e consolida i dati di domanda per il monitoraggio dei principali indicatori di traffico di tutti i treni, per l'elaborazione delle previsioni di domanda finalizzate alla definizione dell'offerta commerciale, degli obiettivi di budget/riprevisioni, interfacciandosi con le competenti strutture aziendali;
- effettua simulazioni di redditività sulla base di proposte di variazione di offerta commerciale e programmazione oraria fornite dalle strutture di pianificazione offerta, al fine di identificare, d'intesa con le altre strutture commerciali, le azioni più idonee a massimizzare i ricavi;
  elabora la proposta relativa alle linee guida di pricing -ivi comprese quelle relative alla negoziazione internazionale.

CONVENZIONALE

Vendite Siderurgia e Automotive
Vendite Chimica e General Cargo
Responsabilità
Per l'ambito di competenza:

- massimizzare la redditività dei contratti acquisiti e del livello di soddisfazione dei clienti e del mercato di riferimento, in coerenza con il piano di vendita e gli obiettivi quali/quantitativi assegnati, attraverso il presidio unitario della struttura commerciale di riferimento;
- gestire e coordinare la rete di vendita, definendo la distribuzione del portafoglio clienti di competenza;
- gestire i contratti in termini di accettazione e verificare le prestazioni definite interfacciando la competente struttura di marketing per l'inserimento degli stessi nel sistema informativo dedicato;
- supportare la struttura di marketing nella formulazione di proposte di investimenti necessari per il mantenimento e lo sviluppo del business.

Sviluppo Portafoglio Convenzionale
Responsabilità

- collabora con il Responsabile all'individuazione di opportunità di sviluppo del portafoglio attività della società per il comparto di business di riferimento, curando la stesura dei relativi piani di realizzazione e sviluppo;
- cura il monitoraggio dei mercati di riferimento domestico e europeo connessi all'attività del Business Convenzionale con particolare riguardo all'analisi della dinamica dei fattori chiave per lo sviluppo del business;
- cura la partecipazione ai tender predisponendo adeguata offerta tecnico economica con il supporto della vendita e delle strutture aziendali necessarie (es. mktg, gestione dell'asset carri);
- supporta le strutture di marketing e contribuisce alla definizione delle iniziative commerciali finalizzate allo sviluppo del mercato di riferimento e alla formazione tecnica dei prezzi relativi all'offerta commerciale per il settore merceologico di competenza;
- contribuisce alla definizione delle proposte di azioni e interventi necessari per il raggiungimento degli obiettivi commerciali, anche attraverso l'integrazione con le consociate, concorrendo alla definizione delle proposte di investimenti delle risorse tecniche;
- cura i rapporti commerciali con le altre Imprese Ferroviarie per i traffici in portafoglio del business Convenzionale anche interfacciandosi con Sviluppo Mercati e Gestione Servizi Logistici Internazionali;
- cura i rapporti con fornitori per acquisti di servizi logistici a completamento dell'offerta ferroviaria del Convenzionale interfacciandosi con la Direzione Acquisti e le strutture di vendita.

POST VENDITA E ASSISTENZA CLIENTI

Assistenza Trasporti
Responsabilità

- Garantisce la qualità del processo di interfaccia con il cliente attraverso la definizione ed il monitoraggio di adeguati KPI dei servizi presidiati (effettuato/programmato, tempi di recupero, puntualità, straordinari rilasciati/richiesti, disponibilità carri/occorrenze, indici di dannosità);
- cura il rilascio del programma settimanale/48h dei trasporti sulla base delle richieste dei clienti (es. per straordinari e soppressioni), verificando direttamente la disponibilità dei carri e la pre-fattibilità con gli impianti territoriali e fornendo alla Sala Operativa Nazionale e Internazionale le proposte di tracce per la successiva verifica di competenza;
- gestisce la flotta carri assegnata ai traffici commerciali sulla base dei fabbisogni definiti dalla competente struttura di pianificazione offerta (derivanti da esigenze commerciali, cicli di trasporti e necessità di scorte), garantendo anche la necessaria interfaccia con Asset e Manutenzione Carri per le richieste di disponibilità carri per effettuazione treni non programmati per i quali non siano già disponibili le risorse;
- gestisce l'assistenza ai clienti attraverso il monitoraggio proattivo del servizio e l'informazione real time agli stessi sulla base delle informazioni ricevute dalla Sala Operativa Nazionale e Internazionale relativamente all'andamento dei trasporti e alla loro eventuale riprogrammazione per la gestione del recupero treni a seguito di perturbazione alla circolazione, nonché elabora un sistema di reporting mensile della customer satisfaction, articolato per relazioni di traffico e cliente;
- progetta, attiva, gestisce e monitora i programmi e le iniziative di customer relationship management, in coerenza con la pianificazione definita dalla struttura di marketing, interfacciando le competenti strutture di vendita e di esercizio per la relativa realizzazione;
- definisce le specifiche funzionali per lo sviluppo dei sistemi informativi a supporto dei processi di competenza, curando la committenza operativa dei relativi progetti di investimento.

Pianificazione a breve e Track & Trace Combinato
Pianificazione a breve e Track & Trace Convenzionale
Responsabilità

- Cura l'elaborazione e il rilascio del programma settimanale/48h dei trasporti sulla base delle richieste dei clienti (es. per straordinari e/o soppressioni), verificando con Coordinamento Commerciale Flotta Carri la disponibilità dei carri e acquisendo la pre-fattibilità dagli impianti territoriali e dalla Sala Operativa Nazionale e Internazionale per disponibilità equipaggi e locomotive, e fornendo a questa le proposte di tracce;
- interfaccia il cliente e le altre IIFF al fine anche di orientare le richieste verso soluzioni più ottimali (es. spostamento richieste su giornate con maggior disponibilità di risorse);
- definisce, anche interfacciando le strutture di vendita, le priorità commerciali nell'effettuazione dei trasporti (sia programmati che straordinari e compreso il recupero dei treni in rimanenza) e relativa comunicazione e condivisione con la Sala Operativa Nazionale e Internazionale;
- gestisce l'assistenza ai clienti attraverso il monitoraggio proattivo del servizio e l'informazione real time agli stessi sulla base delle informazioni ricevute dalla Sala Operativa Nazionale e Internazionale, dagli impianti territoriali relativamente a eventuali ritardi e problemi atto partenza/arrivo, all'andamento dei trasporti e alla loro eventuale riprogrammazione per la gestione del recupero treni a seguito di perturbazione alla circolazione.

Assistenza Trasporti Speciali
Responsabilità

- Assistenza dedicata per i traffici che, per specifiche necessità necessitano di procedure non standard di programmazione e predisponendo monitoraggio ad hoc anche finalizzato alla rilevazione delle effettuazioni, delle anomalie accorse, delle soste maturate a supporto della vendita (es. treni rolling, rotaie, trasporti RFI, trasporti eccezionali/militari);
- interfaccia con Direzione Tecnica per le richieste/rinnovi di autorizzazione per trasporti con caratteristiche eccezionali;

- interfaccia con la Sala Operativa Nazionale e Internazionale per le richieste di trasporto per soddisfare le esigenze commerciali;
- interfaccia con la struttura di Coordinamento Commerciale Flotta Carri per la gestione dei carri assegnati agli specifici trasporti di competenza;
- gestisce l'assistenza ai clienti attraverso il monitoraggio proattivo, relativamente ai trasporti di competenza, del servizio e l'informazione real time agli stessi sulla base delle informazioni ricevute dalla Sala Operativa Nazionale e Internazionale, dagli impianti territoriali relativamente a eventuali ritardi e problemi atto partenza/arrivo, all'andamento dei trasporti e alla loro eventuale riprogrammazione per la gestione del recupero treni a seguito di perturbazione alla circolazione;
- effettua il monitoraggio a supporto per rilevamento soste.

Coordinamento Commerciale Flotta Carri
Responsabilità

- supporta la struttura di Pianificazione Offerta nella definizione del fabbisogno di carri e dei loro cicli di utilizzo, derivante dalle richieste commerciali, assegnando nei sistemi informativi le sottoflotte ai rispettivi cicli commerciali;
- gestisce la flotta carri assegnata ai traffici commerciali;
- definisce i provvedimenti per l'invio (o reintegro) dei carri negli impianti (ivi compresi quelli in uscita dagli impianti di manutenzione) per l'effettuazione dei trasporti programmati e straordinari a
- seguito della verifica della disponibilità fatta dagli impianti territoriali (e relativa segnalazione di eventuali carenze) e della segnalazione della struttura di T&T relativamente a perturbative alla circolazione che possano impedire l'approvvigionamento dei carri dove necessari;
- interfaccia la competente struttura di Asset e Manutenzione Carri per richiesta disponibilità carri per effettuazione treni non programmati, o di nuova programmazione, per i quali non sono già disponibili le risorse;
- monitora l'utilizzo dell'asset e attiva le azioni di ottimizzazione e effettua il reporting a supporto.

FIRMATO
Gian Paolo Gotelli