



Executive Master

Programmazione e gestione
dei servizi di trasporto ferroviario

Bologna, maggio - ottobre 2007

con il patrocinio di



Media Partner



Programmazione e gestione dei servizi di trasporto ferroviario

Finalità e caratteristiche di base dell'Executive Master

L'Executive Master sulla programmazione e gestione dei servizi di trasporto ferroviario avrà inizio **a maggio 2007** e proseguirà fino a **ottobre 2007**.

Destinatari dell'iniziativa sono le imprese ferroviarie che operano in Italia ed i dirigenti e funzionari degli Enti Pubblici ed Agenzie che si occupano di programmazione e regolazione del trasporto ferroviario.

Il percorso formativo proposto dal Master affronta **tutti i temi di rilievo per l'organizzazione e la gestione di un servizio ferroviario efficace**, con riferimento in prevalenza al settore del **trasporto viaggiatori**, sia suburbano, sia regionale che a lunga percorrenza.

Coordinamento scientifico

Ferdinando Stanta - consulente ClickUtility Network

Jürgen Klarmann - Molinari Rail AG

Con la partecipazione di esperti e professionisti provenienti da diverse esperienze europee

- gestori di infrastruttura
- autorità di regolazione
- enti di certificazione
- aziende ferroviarie
- stazioni appaltanti
- consorzi per la gestione dell'integrazione tariffaria
- fornitori di servizi di manutenzione
- fornitori di materiale rotabile e tecnologie



Programmazione e gestione dei servizi di trasporto ferroviario

Principali temi trattati

- la stima della domanda catturabile e le politiche di marketing conseguenti, evidenziando l'interdipendenza con l'offerta espressa nell'orario ferroviario,
- l'organizzazione e la gestione dei sistemi di trasporto suburbano e a lunga percorrenza, attraverso il miglior utilizzo delle infrastrutture esistenti e la scelta del materiale rotabile appropriato,
- le tecnologie per lo svolgimento ottimale del servizio (costruzione dell'orario, segnalamento, sistemi informativi e di bigliettazione, manutenzione dei rotabili, gestione delle emergenze),
- l'adeguamento delle infrastrutture, avendo occhio ai costi e tempi di entrata in esercizio ed ai processi di acquisizione del consenso.

Ciascuno degli argomenti viene trattato in **maniera operativa** e con particolare attenzione all'**innovazione tecnologica** ed all'**affidabilità** delle soluzioni esaminate.

Il programma è arricchito da **visite tecniche svolte all'estero** in location che, oltre a rappresentare casi di best practice, hanno affrontato e risolto problemi vicini a quelli che caratterizzano l'attuale realtà italiana.

I casi di studio proposti e molti dei docenti provengono da esperienze leader di livello internazionale. In questo modo il Master rappresenta per gli operatori del settore - Imprese Ferroviarie e Gestori delle Infrastrutture – **un'occasione fondamentale di confronto**, che può fornire spunti utili per l'incremento dell'efficacia e dell'efficienza della propria gestione.

Per chi lavora negli Enti Pubblici Regolatori il Master è inoltre uno **strumento potente per comprendere meglio l'organizzazione ed il funzionamento della ferrovia**, un business caratterizzato da un forte tecnicismo e spesso "chiuso" alla conoscenza da parte dei soggetti esterni.

Per tutti il Master è in grado di fornire un **bagaglio di conoscenze fondamentale nell'attuale momento storico in cui la ferrovia si sta aprendo ad una pluralità di operatori** ed occasioni di sviluppo importanti sono offerte **dall'entrata in esercizio di nuove infrastrutture**.



Programmazione e gestione dei servizi di trasporto ferroviario

Struttura del percorso formativo

Il percorso formativo sarà articolato in 5 incontri mensili della durata di 2 giorni per un totale complessivo di 10 moduli formativi :

I moduli formativi dell'Executive Master saranno i seguenti:

1° modulo	Conoscere il cliente: studi sulla domanda potenziale	17 maggio
2° modulo	Pianificazione dell'orario per disinnescare i conflitti	18 maggio
3° modulo	Nuovi business su misura del cliente	7 giugno
4° modulo	Meno infrastrutture possibili, ma dove servono	8 giugno
5° modulo	Visita tecnica a Lucerna: Servizio suburbano e materiale rotabile adatto	5 luglio
6° modulo	Visita tecnica a Lucerna: Tariffe integrate per attrarre il cliente	6 luglio
7° modulo	Il nodo dell'accesso ai binari	27 settembre
6° modulo	Segnalamento moderno per sfruttare meglio la linea	28 settembre
9° modulo	Manutenzione e pulizia dei rotabili preventiva e correttiva	11 ottobre
10° modulo	Gestione trasparente delle emergenze	12 ottobre

LINER SS

2

Programmazione e gestione dei servizi di trasporto ferroviario

1. Modulo - giovedì 17 maggio

Conoscere il cliente: studi sulla domanda potenziale

Sono passati i tempi della mera perpetuazione dell'offerta da orario in orario. La ferrovia stenta a fidelizzare i clienti acquisiti e non sa sfruttare i propri punti di forza per attrarne nuovi.

- I metodi di stima della domanda potenziale.
- Verifica dinamica della domanda soddisfatta nel corso degli anni. Casi di successo internazionali.

2. Modulo - venerdì 18 maggio

Pianificazione dell'orario per disinnescare i conflitti

Non è possibile prevedere tutti gli imprevisti, ma esistono metodi di costruzione dell'orario ferroviario che riescono a ridurre le cause di conflitto tra treni di categoria diversa sulla stessa linea.

- Componenti e costruzione della traccia oraria.
- Prestazioni dei veicoli e tempi di incarozzamento.
- Simulazioni.

3. Modulo - giovedì 7 giugno

Nuovi business su misura del cliente

Un'accurata differenziazione dell'offerta dei servizi regionale e locale in base alle esigenze dei vari segmenti della domanda può aumentare significativamente l'attrattività e l'efficacia della ferrovia. Per quanto riguarda i servizi a medio-lunga percorrenza, l'alta velocità cambia il modo di competere con l'aereo. Accanto a questo prodotto di punta proliferano altri servizi un po' più capillari per competere con l'auto privata.

- Il servizio locale: differenziazione dell'offerta e servizi innovativi.
- Tecniche e criteri per definire la "missione" di ciascun treno.
- AV e lunga percorrenza: limiti e opportunità.



Programmazione e gestione dei servizi di trasporto ferroviario

4. Modulo - venerdì 8 giugno

Meno infrastrutture possibili, ma dove servono

Raramente, per potenziare i servizi, si possono attendere i tempi ed i fondi necessari per costruire grandi infrastrutture. Spesso bastano opere più piccole, ma accuratamente localizzate.

E per queste va cercato il consenso dei coinvolti attraverso una politica della massima trasparenza.

- Progettare e realizzare le infrastrutture a partire dall'orario: soluzioni "leggere" e soluzioni "pesanti".
- La ricerca del consenso: casi di successo internazionali.
- Alleviare i disagi durante i lavori.

5. Modulo - giovedì 5 luglio

Visita tecnica a Lucerna: Servizio suburbano e materiale rotabile adatto

Non "il più veloce possibile" ma "il più veloce necessario": questa è la filosofia degli orari europei integralmente cadenzati: basta arrivare giusto in tempo nei nodi di interscambio. In questo modo molte ferrovie europee hanno colto la sfida della fuga dei residenti dalle città a partire dagli anni settanta. Offrendo servizi suburbani frequenti ed affidabili come la metropolitana hanno potuto cogliere le opportunità di questo gigantesco mercato.

6. Modulo - venerdì 6 luglio

Visita tecnica a Lucerna: Tariffe integrate per attrarre clienti

L'automobile privata offre un servizio "porta a porta", con un biglietto unico, da pagare al benzinaio. Il trasporto pubblico, invece, spesso non riesce ad offrire un simile servizio diretto. In questi casi, però, riuscire a proporre un biglietto integrato per più mezzi significa saper trasmettere ai clienti un segnale forte di capacità di lavorare in modo coordinato prestando attenzione ai loro bisogni. Esiste una grande varietà di sistemi di integrazione tariffaria.



Programmazione e gestione dei servizi di trasporto ferroviario

7. Modulo - giovedì 27 settembre

Il nodo dell'accesso ai binari

L'acquisto delle tracce orarie ed il rilascio del certificato di sicurezza possono trasformarsi in uno scontro con un muro di gomma. Conoscere bene le regole, i vincoli e le possibilità offerte dalle "finestre" ancora aperte sull'infrastruttura aiuta ad ottenere le tracce desiderate.

- Novità in tema di accesso alla rete ferroviaria nazionale e di pedaggi.
- L'accesso alla rete RFI ed alle reti regionali.
- Omologazione del materiale rotabile e formazione del personale ai fini del rilascio del certificato di sicurezza.

8. Modulo - venerdì 28 settembre

Segnalamento moderno per sfruttare meglio la linea

Un uso ottimale dei sistemi di segnalamento e controllo del traffico accresce sia la potenzialità delle linee senza spendere per nuove infrastrutture, sia la sicurezza e la regolarità della circolazione.

- Segnalamento per il servizio suburbano.
- Segnalamento per una linea principale.
- Segnalamento per una linea secondaria.
- Tecnologie a terra e a bordo dei treni.



Programmazione e gestione dei servizi di trasporto ferroviario

9. Modulo - giovedì 11 ottobre

Manutenzione e pulizia dei rotabili preventiva e correttiva

Un'occasione di confronto su due degli aspetti più problematici dell'organizzazione ferroviaria, per i risvolti sui costi, sulla gestione del personale e, soprattutto, sulla regolarità e qualità del servizio.

- Manutenzione:
 - Manutenzione preventiva e correttiva
 - Revisioni
 - Organizzazione dei depositi
- Pulizia:
 - Interna
 - Esterna

10. Modulo - venerdì 12 ottobre

Gestione trasparente delle emergenze

Al verificarsi di un'emergenza, l'organizzazione ferroviaria deve reagire in maniera coordinata in due direzioni: sistemare velocemente la circolazione ferroviaria e informare i clienti del servizio passeggeri o merci in panne. Lasciarli senza informazione è il modo migliore per perdere i clienti.

- Gestione emergenza passeggeri:
 - Segnalazione del guasto.
 - Individuazione dell'intervento.
 - Informazione ai passeggeri.
 - Livelli di riparazione.
- Tracing dei treni:
 - GPS e internet.



Programmazione e gestione dei servizi di trasporto ferroviario

Quote d'iscrizione

La quota di partecipazione per una persona ad una singola giornata di formazione è di **600 euro** + IVA.

La quota di iscrizione per una persona all'intero programma del Master (10 giornate di formazione) è di **4.000 euro** + IVA

La quota di iscrizione per due persone all'intero programma del Master (20 giornate di formazione) è di **7.000 euro** + IVA

É possibile iscriversi al programma del Master segnalando di volta in volta i nominativi dei partecipanti al singolo modulo.

Sede del master

Hotel Savoia

Via San Donato 161, 40127 Bologna (uscita 9 tangenziale)

Tel. 051/3767777

L'hotel prevede speciali tariffe di soggiorno per i partecipanti al Master.

Per informazione e iscrizioni

Dr.ssa Chiara Azzolini

Tel. 010/4217101 Fax 010 999.86.83

Cell. 348/477.41.16

E-mail: c.azzolini@clickutility.it

Sul sito www.clickutility.it è possibile scaricare tutte le iniziative organizzate per il 2007.



Programmazione e gestione dei servizi di trasporto ferroviario

SCHEDA DI ISCRIZIONE ALL'EXECUTIVE MASTER

PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI DI TRASPORTO FERROVIARIO

Desidero iscrivermi o sottoscrivere per i dipendenti della mia azienda

Nome _____ Cognome _____
Azienda/Ente _____ Ruolo _____
Indirizzo Azienda/Ente _____
Città _____ Prov. _____ Cap _____
Tel. _____ Fax _____
E-mail _____

Nel caso l'iscrizione sia effettuata per permettere la partecipazione "a rotazione" di diverse persone indicare il nominativo di un referente aziendale.

DATI AMMINISTRATIVI La fattura dovrà essere intestata a:

Ragione Sociale o Cognome e Nome _____
Partita I.V.A. _____ Codice Fiscale _____
Via _____
Città _____ Prov. _____ Cap _____

1. Il pagamento della quota di iscrizione deve essere intestato a ClickUtility Srl e deve essere effettuato tramite:
Bonifico bancario sul C/C n° 000000010665 – Banca Popolare Milano – Ag.217 San Lazzaro di Savena, Bologna
Abi 05584 - Cab 37070 Cin B.
2. L'iscrizione s'intende perfezionata al momento del ricevimento da parte di ClickUtility della presente domanda di adesione compilata in tutte le sue parti e sottoscritta. Affinché l'iscrizione sia effettiva, inoltre, copia dell'avvenuto pagamento dovrà essere inviata unitamente alla scheda di iscrizione al n. di fax 010 - 9998683
3. In caso di impossibilità a partecipare alla visita, sarà possibile la sostituzione con un' altra persona della stessa Azienda/Ente o il trasferimento dell'iscrizione ad un modulo successivo.

Data _____ Firma _____
(con timbro)

TUTELA DEI DATI PERSONALI –Informativa ai sensi dell'art. 13 del DL n. 196/2003 e prestazione del consenso. I dati personali forniti dall'interessato sono trattati anche con strumenti informatici per le finalità indicate nel presente modulo e per le attività necessarie all'ordinaria gestione dell'Executive Master "Programmazione e gestione dei servizi di trasporto ferroviario". Il titolare del trattamento è ClickUtility Srl – Sede Legale Via San Gervasio 8, 40120 Bologna e Sede Operativa Via Altabella 11, 40126 Bologna. L'interessato ha il diritto di accedere ai dati che lo riguardano e di esercitare i diritti di integrazione, rettifica, aggiornamento, ecc., garantiti dall'art. 7 del DL n. 196/2003, rivolgendosi a ClickUtility Srl. Il conferimento dei dati ed il consenso al relativo trattamento rappresentano condizioni necessarie ai fini dell'iscrizione all'Executive Master.

L'interessato, presa visione dell'informativa resa ai sensi dell'art. 13 del DL n. 196/2003, esprime il proprio consenso al trattamento dei dati personali, nei termini sopra descritti, apponendo un contrassegno nel riquadro adiacente

Data _____ Firma _____
(con timbro)

LINER 55

2

 ClickUtility