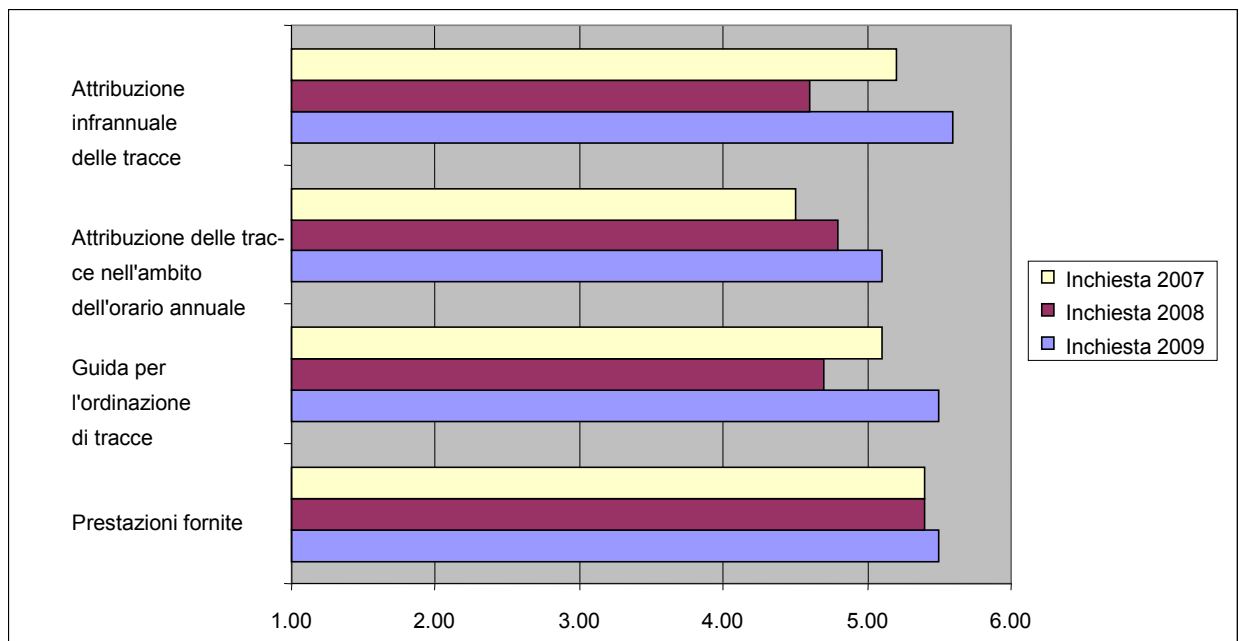


IL GIUDIZIO POSITIVO ESPRESSO DAI CLIENTI INCENTIVA A MIGLIORARE ULTERIORMENTE LA QUALITÀ

In quanto organo d'attribuzione delle tracce indipendente non ci limitiamo ad assegnare le tracce d'orario senza discriminazioni. Come ulteriore elemento importante della nostra attività, ci impegniamo costantemente nell'intento di migliorare la qualità e l'efficienza dell'intero processo d'attribuzione delle tracce. Vogliamo, infatti, che risponda ancora meglio alle esigenze degli enti che ordinano le tracce per rendere il traffico ferroviario ancora più attrattivo.

Il processo di miglioramento continuo è basato sui colloqui di feedback annuali che svolgiamo con i vari enti che ordinano le tracce. I suddetti colloqui si svolgono sotto forma di interviste strutturate in quanto ai fini di un ulteriore miglioramento delle prestazioni non è tanto importante il giudizio riguardo al nostro lavoro e al nostro atteggiamento come fornitore di prestazioni, quanto piuttosto il fatto che i nostri clienti formulino proposte di miglioramento e suggerimenti concreti.

Dall'analisi dei colloqui svolti nel corso dell'autunno 2009 è emerso che gli enti che ordinano tracce sono molto soddisfatti delle prestazioni di Traccia Svizzera SA. Siamo, infatti, riusciti ad incrementare il grado di soddisfazione della clientela in tutti i settori. Riteniamo che l'esito rallegrante sia imputabile al fatto che abbiamo tenuto debitamente conto dei suggerimenti che ci sono stati forniti durante i colloqui passati e li abbiamo applicati sistematicamente.



Nonostante l'elevato grado di soddisfazione dei clienti, anche dall'inchiesta 2009 sono emersi vari potenziali d'ottimizzazione che nel frattempo sono stati concretizzati. In collaborazione con i gestori d'infrastruttura stiamo mettendo in atto una trentina di misure individuali negli ambiti

- ordinazione, assegnazione e incasso di prestazioni supplementari in aggiunta alle richieste di tracce,
- assistenza degli enti che ordinano tracce per quando riguarda l'uso degli strumenti d'ordinazione,
- intensificazione dello scambio di dati con organi d'attribuzione delle tracce esteri,
- ulteriore semplificazione dei formulari e dei processi,
- messa a punto dello scambio d'informazioni nell'ambito dell'eliminazione dei conflitti.

Cogliamo l'occasione per ringraziare tutti gli interessati per la sincerità di cui hanno dato prova durante i colloqui e ci rallegriamo sin d'ora in vista della prossima serie di feedback che prenderà avvio in autunno 2010.

Per eventuali chiarimenti o delucidazioni relativi all'inchiesta condotta presso i clienti potete rivolgervi al signor Werner Grossen, responsabile Attribuzione delle tracce, tel. +41 (0)31 384 20 46.

Berna, 10 febbraio 2010