



**OR.S.A.**

Organizzazione Sindacati Autonomi e di base

**SETTORE FERROVIE**

SEGRETERIA GENERALE

00185 Roma, Via Magenta n.13 - Tel.06/4456789 - Fax 06/44104333

Sito internet: [www.orsaferrovie.it](http://www.orsaferrovie.it)

E-mail: [sg.orsaferrovie@sindacatoorsa.it](mailto:sg.orsaferrovie@sindacatoorsa.it)

**Prosegue il lavoro del tavolo tecnico**

## **PICO: MIGLIORIE IN PROGRESS**

Il 21 gennaio è proseguito il lavoro del tavolo tecnico nazionale sulle problematiche di PICO. È stato fatto il punto sul passaggio da SIPAX al nuovo sistema e ad oggi sono solo 21 le postazioni non ancora migrate, ma lo saranno entro la fine del corrente mese di gennaio.

La situazione “*migrazione Self-Service*” è in linea con lo stato degli sportelli di front-line, ad eccezione del Piemonte che andrà, anch’esso, a regime nel mese di gennaio.

Nonostante il percorso non sia certamente concluso (e come Sindacato abbiamo evidenziato altre criticità sulle quali sta lavorando IBM) va segnalato il superamento di alcune problematiche ripetutamente evidenziate dal territorio:

- ▶ la possibilità, utilizzando il tasto “Inverti”, di modificare la relazione già impostata;
- ▶ rendere più grandi alcuni caratteri e modificare i colori della grafica (piccola differenziazione cromatica) permettendo, così, una visione migliore della maschera;
- ▶ la presentazione istantanea del nominativo dell’acquirente (cliente registrato) nei posti clic e nel richiamo dei biglietti elettronici;
- ▶ avviare i corsi di aggiornamento per tutti gli operatori.

Resta insoluta, allo stato, la procedura che classifica le anomalie rendendo più o meno prioritaria la loro soluzione (si passa dal livello 4 al livello 1). Abbiamo chiesto a Trenitalia che diventino tutte di categoria 1 accelerando, così, la loro soluzione.

Altre ipotesi sul tappeto sono le modifiche alle vendite Internet, ad esempio riducendo i tempi d’acquisto (Time limit) in modo da non tenere bloccati i posti normali o delle varie offerte, oppure aprire un forum denominato “**Collaboration**”, nel quale un gruppo di colleghi possa presentare le ulteriori / nuove criticità emerse nell’utilizzo di Pico suggerendo la soluzione delle stesse e creando - se è il caso - anche degli “Opinion leader”.

Come si può comprendere si sta lavorando “*in progress*” e questo modo di approcciare i problemi di chi lavora al front-line inizia a dare i primi frutti.

Continueremo a tenere i lavoratori di Vendita ed Assistenza informati sull’evolversi del confronto con la Società.

Roma, 26.01.2015

**OR.S.A. - FERROVIE**