



S.A.P.S. - O.R.S.A. Ferrovie

Organizzazione Sindacati Autonomi e di base

SEGRETERIA NAZIONALE DEL PERSONALE DI STAZIONE

Via Magenta, 13 00185 ROMA

FS 970 66894 - Fax FS 970 24333

Urbano 064456789- Fax Urbano 06 4730 4333

E-mail: saps.orsafferrovie@sindacatoorsa.it Sito Internet: <http://www.sapsorsa.it/>

RIPARTE IL TAVOLO TECNICO SU PICO

A quasi 2 anni dall'ultima riunione e dopo un pressing sindacale sempre più forte nei confronti dell'Azienda per risolvere i tanti problemi del software, Trenitalia ha riattivato ieri 16 maggio il tavolo tecnico su PICO. Di seguito riportiamo la relazione dei nostri rappresentanti sui temi trattati:

“All'incontro che si è svolto oggi erano presenti i responsabili di relazioni industriali Trenitalia e Sistemi informativi tra i quali il Responsabile della DPLH Ing. Strisciuglio, della Commerciale Dr. Rafaniello e gli Ing. Calvo e Gismondi.

C'è stata una breve introduzione nella quale hanno spiegato che il contratto con la IBM per la gestione del software è in scadenza al 31/12/2019 e che c'è già in piedi un nuovo bando di gara. Secondo i loro dati nel 2016-2017 Pico ha avuto la migliore performance con un 99,8% di funzionalità. Attualmente, invece, c'è stato un calo di prestazioni che li ha portati a riconvocare il tavolo tecnico che era stato sospeso.

Il dott. Rafaniello ha quindi chiesto ai partecipanti di parte sindacale di segnalare richieste e/o suggerimenti.

Dagli interventi è emerso che vi sono :

- tutt'ora presenti crash del sistema (con una media di 2 a turno). l'Ingegnere ha risposto che una probabile soluzione al problema sarà la sostituzione dei computer con il doppio della memoria e un sistema operativo più recente (Windows 10 a 64 bit);
- delle anomalie per il rilascio bonus in quanto, se ci sono problemi in fase di stampa, il codice del bonus è irrecuperabile;
- problemi per la richiesta di indennizzo ritardo di carnet e abbonamenti. Il Dr. Rafaniello ha assicurato di aver già preso in carico il problema ed è prevista una soluzione a breve;
- lamentele , in particolare dei colleghi delle biglietterie più piccole che hanno come punto di riferimento solo l'Helpdesk in quanto risulta poco d'aiuto e a volte proprio non rispondono;
- problemi quando, in un acquisto multiplo con PNR comune, uno dei passeggeri cambia biglietto su un canale diverso da Pico tutti gli altri biglietti non sono più modificabili da Pico;
- lamentele sui tempi lunghi di accesso a Pico, specialmente dopo che il sistema va in crash;
- non sono riconosciuti i caratteri speciali di nessun tipo quando viene richiesta una compilazione (fatture, note, imputazioni contabili, descrizioni) che impegna più campi;
- che il nuovo header proposto è carente, sia in funzionalità che in praticità. Mancano credenziali tra quelle più usate e il sistema di inserimento è talmente poco intuitivo che, per alcune funzioni, molti colleghi preferiscono la vecchia schermata. Abbiamo richiesto una semplificazione con un semplice menù, una casella dove inserire eventuali codici e un tasto unico per aggiungere la credenziale selezionata al viaggiatore.

Inoltre, è stato chiesto :

- di poter ricercare il profilo fatturazione anche con altri dati oltre la partita IVA, il tipo ragione sociale o il codice fiscale;

- se ci sono sufficienti collaudi prima del rilascio delle release. Ci è stato risposto che, purtroppo, certe situazioni si verificano solo nel momento in cui il sistema viene messo sotto stress, condizione quasi impossibile da simulare, per cui non si è in grado di prevedere certe anomalie. A tal proposito sollecitano i colleghi a segnalarle immediatamente, annotando i codici di errore che il sistema riporta, dato questo essenziale per poter migliorare il software;
- se è possibile utilizzare il sistema interno di messaggistica di Pico per poter dare comunicazioni agli operatori di particolari criticità, magari solo a livello locale, onde evitare un bombardamento di messaggi. A tal proposito veniamo informati che è già in piedi l'idea di implementare l'andamento dei treni su Pico, non è ancora ben chiaro con che modalità;
- di semplificare il cambio biglietto in tariffa economy che oggi richiede più passaggi. In realtà il problema è che la normativa non lo prevederebbe, quindi noi facciamo più passaggi perché la staremmo "aggirando". Il Responsabile Marketing Rafaniello ha detto di esserne già a conoscenza e di aver già preso in carico la problematica;
- di portare in cartella più abbonamenti contemporaneamente (cosa già inutilmente chiesta nel precedente tavolo tecnico, mentre per le comitive è ora possibile gestirne più di una alla volta);
- come per i posti a sedere, di poter vedere e scegliere dalla mappa le cuccette e i posti letto;
- di poter ripetere gli ultimi biglietti emessi;
- di modificare i colori di selezione in quanto il grigio azzurrino ed il giallo si vedono male;
- se è possibile associare ai tasti che usiamo di più (inverti tratta, vendita ecc...) delle scorciatoie da tastiera, come vi era su Sipax per velocizzare o evitare inutili ed eccessivi click di mouse;
- se si possono avere subito (invece che dopo la stampa del biglietto) anche i saldi punti cartafreccia quando si inseriscono le credenziali del cliente e poter fare in modo che un cliente CF veda gli acquisti sul suo storico acquisti, indipendentemente dalla modalità con la quale l'operatore inserisce il suo codice su PICO.
- di fare in modo che nel cambio biglietto di un cliente CF non sparisca automaticamente il numero di carta, perché ciò causa una perdita di tempo per l'operatore ed il rischio, in caso di tempi stretti per la partenza del treno, di non riportarlo danneggiando il cliente;
- di semplificare alcune procedure dove viene chiesto in maniera rindondante di selezionare delle voci con il fine di ridurre il numero eccessivo dei passaggi e dei click da fare. A tal proposito è stato portato ad esempio l'inserimento del Global Pass che ogni volta chiede di essere compilato. È stato, inoltre, fatto notare che è inutile inserire le credenziali, attivarle, confermarle e poi dare un OK generale. Basterebbe un semplice "*inserisco il numero e confermo*". Sempre in tema di semplificazione abbiamo chiesto la possibilità di poter simulare l'acquisto di un biglietto senza per forza dover compilare tutti i campi di dati/credenziali.

Questo ci permetterebbe di rispondere più velocemente alle richieste di preventivi / informazioni e poi inserire, solo in fase di stampa, i dati richiesti per continuare. Sempre con l'obiettivo di semplificare le operazioni, è stato chiesto di eliminare certi menù a tendina che richiedono più click potendoci spostare col tasto TAB sulle varie caselle. Per esempio se voglio scrivere la data del 12 gennaio 2018 poter digitare 120118 e schiacciare TAB per andare alla casella successiva.

■ quando Pico riporta messaggi del tipo "errore xy772651 java:", di dare questo tipo di schermata nel caso manchi un dato o non sia corretto o incompleto, illuminando la casella su cui agire come succede nei vari siti online.

Roma, 17.05.'18

la Segreteria Nazionale S.A.P.S. – ORSA