



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.orsafferrovie.it

E-mail: sg.orsafferrovie@sindacatoorsa.it

Vendita: prosegue il lavoro al tavolo tecnico

Passate al setaccio le criticità di Pico

Come avevamo anticipato nella precedente informativa, ieri 27 giugno si è svolto il secondo incontro del nuovo tavolo tecnico di PICO.

Per Trenitalia hanno partecipato i rappresentanti delle Divisioni Long Haul, Regionale e Sistemi Informativi coordinati dalle Relazioni Industriali.

Finalmente si è passati ad una disamina – punto per punto – delle anomalie di sistema ancora in essere e Trenitalia, attraverso delle slide che trovate allegate alla presente, ha illustrato tutti gli interventi già realizzati, pianificati e previsti a seguito delle segnalazioni pervenute dal Sindacato nella precedente riunione del 16 maggio.

L'obiettivo è quello di risolvere le problematiche software e semplificare alcuni passaggi al fine di rendere più veloci tutti i processi di emissione del tagliando di viaggio. In tal senso abbiamo appreso che è stata sanata l'anomalia sull'indennizzo per carnet e abbonamenti e sono state aggiunte nuove funzioni di ricerca per velocizzare i processi di vendita, come la funzione ricerca treni "Long Haul".

Inoltre, la Società ha comunicato che ci saranno nuovi interventi prima che venga rilasciata la release 5.5 prevista per il prossimo mese di Luglio.

L'impressione, da verificare nel proseguo del confronto, è quella di un accresciuto impegno di Trenitalia per giungere alla soluzione di questioni sino a ieri valutate in maniera riduttiva, con l'intenzione di porre le condizioni per un miglioramento complessivo nella fruibilità e nella gestione del sistema.

C'è l'intento, ribadito anche nella mail di invio delle slide, di effettuare un costante monitoraggio sugli effetti delle azioni intraprese, pianificate e previste per il miglioramento del sistema, anche sollecitando le rappresentanze sindacali a far pervenire segnalazioni circa eventuali criticità che dovessero comunque permanere sul piano operativo.

Per questo invitiamo i colleghi a contattare i nostri Rappresentanti del Gruppo Tecnico – Chiara Terzini e Vittorio Manzan [saps.orsafferrovie@sindacatoorsa.it] – per evidenziare ulteriori e/o diverse criticità rispetto a quelle segnalate nelle slide. Vi è l'impegno della Società a raccogliere tutte e farne oggetto della prossima riunione del tavolo tecnico che si terrà dopo la pausa estiva.

Per le altre questioni che come Sindacato abbiamo messo sul tavolo nel primo e nel secondo incontro tecnico, Trenitalia si è impegnata a dare le risposte non appena concluse le opportune verifiche.

Si allegano le slide aziendali presentate nell'incontro.

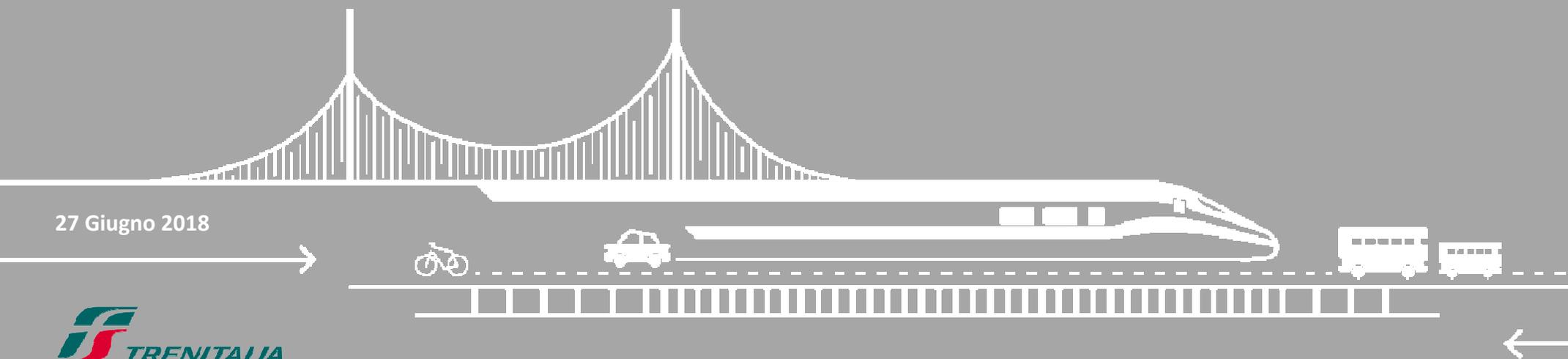
Roma, 28.06.2018

La Segreteria Generale OR.S.A. - Ferrovie

TAVOLO TECNICO PI.CO.

Riunione del 27 giugno 2018

27 Giugno 2018



Tavolo Tecnico PI.CO.

Riunione del 27 giugno 2018

In occasione della precedente riunione svolta il 16 maggio 2018, sono state raccolte alcune segnalazioni/richieste classificabili come segue:

- 1) Realizzate
- 2) Pianificate
- 3) Previste

Tavolo Tecnico PI.CO.

Realizzate

Tavolo Tecnico PI.CO.

Realizzata n. 1

Segnalazione/Richiesta

Sono state segnalate alcune anomalie relative all'indennizzo su Carnet e Abbonamenti.

Classificazione

Anomalia

Nota

Anomalia già sanata (potrebbero permanere casi sporadici).

Tavolo Tecnico PI.CO.

Realizzata n. 2

Segnalazione/Richiesta

E' stata richiesta la possibilità di aggiungere opzioni "Tab" allo scopo di rendere più veloce la fase di impostazione del viaggio.

Classificazione

Nuovo sviluppo

Nota

Dal 26/5 u.s. è stato ampliato il numero degli oggetti (widget) per la Biglietteria Veloce; è stato dedicato un apposito TAB "Biglietteria Veloce" con max 24 widget a disposizione per ogni operatore; è stata estesa la tipologia di Prodotti configurabili. Gli stessi oggetti sono stati ottimizzati sia a livello di presentazione grafica che di riconoscimento soluzione/prodotto vendibile. Anche il TAB SMART (anche se limitato alle soluzioni treni regionali) è stato creato per velocizzare le emissioni.

Tavolo Tecnico PI.CO.

Realizzata n. 3

Segnalazione/Richiesta

E' stato richiesto l'inserimento di un'apposita funzione c.d. "Solo AV" utile, ad esempio, per facilitare la ricerca degli abbonamenti AV.

Classificazione

Nuovo sviluppo

Nota

Per non escludere soluzioni IC è stato inserito il flag "Long Haul" (in esercizio dal 31/05).

OK + Nuova Funzione RINNOVO attiva dal 26/5.

Tavolo Tecnico PI.CO.

Realizzata n. 4

Segnalazione/Richiesta

E' stato chiesto di poter inserire a sistema la possibilità di quantificare a inizio operazione il numero totale di alcune tipologie di tagliandi a serie fissa da vendere.

Altrimenti l'operazione di messa a carrello si dovrebbe ripetere tante volte quanti sono i titoli richiesti dal cliente (si tratta di tagliandi tipo Birg, Cirs, ecc.)

Classificazione

Nuovo sviluppo

Nota

E' possibile dal Widget Serie Fisse (nuova gestione nel TAB 'Biglietteria Veloce').

Tavolo Tecnico PI.CO.

Realizzata n. 5

Segnalazione/Richiesta

E' stata richiesta la possibilità di implementare il sistema con un'opzione "Ripeti Vendita Ultimo Biglietto". Tale funzione potrebbe contribuire a velocizzare le operazioni di vendita, soprattutto in alcune realtà regionali.

Classificazione

Nuovo sviluppo

Nota

Il tasto 'Ripeti' non ha avuto successo.

Dal 26 maggio u.s., per velocizzare le operazioni ripetitive, è stato aumentato il numero dei Widget (Biglietteria Veloce) a disposizione, che ad oggi sono configurabili per quasi tutti i prodotti. Inoltre è stato predisposto il tasto AGGIUNGI a WIDGET che a fine vendita consente di configurare in automatico un WIDGET con le caratteristiche dell'ultimo Prodotto Emesso (se previsto tra i configurabili WIDGET). Infine è prevista l'azione RINNOVO che vale per tutti i prodotti nominativi (Carnet, Abbonamenti, Carte Verde e Carta Argento).

Tavolo Tecnico PI.CO.

Realizzata n. 6

Segnalazione/Richiesta

E' stato richiesto di aumentare il numero dei caratteri a disposizione dell'operatore nei campi "NOTE" (utile per le funzioni "Regolamento Europeo").

Classificazione

Nuovo sviluppo

Nota

I caratteri riportati sulla stampa del tagliando attualmente sono 65. Con l'introduzione delle nuove stampanti K3, tale limite verrà definitivamente superato.

Tavolo Tecnico PI.CO.

Realizzata n. 7

Segnalazione/Richiesta

Al fine di migliorare il flusso comunicativo, è stato richiesto di creare un sistema di messaggistica istantanea ad uso del Capo Impianto/Coordinatore.

ESEMPIO: avviso di sospensione della vendita di un particolare treno per criticità intervenute (p. es. guasti al materiale, circolazione perturbata, ecc.).

Classificazione

Nuovo sviluppo

Nota

DPLH - CSVD ha attivato un servizio tramite ASOP (per le anomalie di circolazione) e Staff centrale per le iniziative di carattere commerciale e informativo.

Tavolo Tecnico PI.CO.

Realizzata n. 8

Segnalazione/Richiesta

E' stato richiesto di mantenere i dati di personalizzazione (p. es. codice CF) nel caso in cui si proceda con un Cambio Biglietto (in particolare quando lo stesso passeggero richiede un cambio di classe/itinerario).

Classificazione

Nuovo sviluppo

Nota

Da verificare nell'ambito del progetto "Biglietto Nominativo" (richiesta già avanzata dal Business).

Da nuovo/vecchio Header è previsto di rileggere tutte le info anagrafiche viaggiatore partendo da un ID-Titolo.

Tavolo Tecnico PI.CO.

Pianificate

Tavolo Tecnico PI.CO.

Pianificata n. 1

Segnalazione/Richiesta

I crash di sistema spesso avvengono quando si cerca di finalizzare operazioni più complesse (alto numero di biglietti nel carrello, viaggi internazionali, ecc.).

Classificazione

Anomalia

Nota

È stata individuata ed è in fase di test una soluzione che risolve progressivamente il problema (a partire da Abbonamenti ecc.).

Il 23/06 è stato effettuato il primo rilascio della release 5.4.

Tavolo Tecnico PI.CO.

Pianificata n. 2

Segnalazione/Richiesta

CASO: 1) finalizzazione titolo internazionale; 2) il sistema va in crash; 3) al riavvio, il sistema non segnala alcun disallineamento (cioè, che non è stato emesso il biglietto cartaceo); 4) dal controllo turno effettuato attraverso l'analitico risulta invece una mancanza di denaro pari all'importo del titolo che si stava provando a finalizzare (emesso in modalità TKL?).

Classificazione

Anomalia

Nota

Da controllo turno/analitico è possibile verificare se il titolo è stato emesso.

Anomalia in corso di risoluzione riconducibile alla problematica del crash.

Tavolo Tecnico PI.CO.

Pianificata n. 3

Segnalazione/Richiesta

CASO: 1) prenotazione dell'ultimo posto in offerta; 2) crash del sistema al momento della finalizzazione; 3) riavvio del sistema; 4) l'offerta non è più disponibile perché "bloccata" temporaneamente dallo stesso sistema.

Classificazione

Anomalia

Nota

Il tempo di blocco non è movibile.

Anomalia in corso di risoluzione e riconducibile alla problematica del crash.

Tavolo Tecnico PI.CO.

Pianificata n. 4

Segnalazione/Richiesta

Sono state riferite problematiche legate alle "vecchie" stampanti termiche, che genererebbero casi di disallineamento del casellario (dovute, ad esempio, ad inceppature di biglietti).

Classificazione

Anomalia

Nota

Dal 25/06 è iniziato il PILOTA delle nuove stampanti K3 (avvio su Freccia Desk Roma Termini) con estensione nei prossimi mesi.

Tavolo Tecnico PI.CO.

Previste

Tavolo Tecnico PI.CO.

Prevista n. 1

Segnalazione/Richiesta

Sono stati segnalati casi di disallineamento in fase di chiusura turno tra i dati di credito/debito e quelli dell'analitico.

Classificazione

Anomalia

Nota

Fornire numero cartellini.

L'analitico turno è già in fase di rivisitazione in un OdL.

Tavolo Tecnico PI.CO.

Prevista n. 2

Segnalazione/Richiesta

Nel caso in cui un PNR sia legato a più titoli di viaggio e che uno di essi sia stato cambiato in un canale diverso da quello di prima emissione, il sistema Biglietteria non è in grado di effettuare operazioni di secondo contatto.

Classificazione

Anomalia

Nota

Accade quando un titolo viene modificato dai sistemi di bordo.

È allo studio un progetto per collegare tutti i sistemi di Bordo direttamente alla Piattaforma PI.CO.

Tavolo Tecnico PI.CO.

Prevista n. 3

Segnalazione/Richiesta

La lettura dell'analitico non consente, in alcuni casi, di individuare l'errore/anomalia (ad esempio, la mancanza di denaro contante).

Classificazione

Anomalia

Nota

Più volte richiesto anche dal Business.

L'analitico turno è già in fase di rivisitazione in un OdL .

Tavolo Tecnico PI.CO.

Prevista n. 4

Segnalazione/Richiesta

E' stato segnalato che le operazioni di log-in che si effettuano ad inizio turno e quelle che si devono replicare in caso di crash del sistema richiedono troppo tempo.

Classificazione

Altro

Nota

DPLH - CSVD ha richiesto nuove funzionalità per cambio operatore fast (questo dovrebbe velocizzare anche le operazioni di chiusura/apertura/sospensione).

Tavolo Tecnico PI.CO.

Prevista n. 5

Segnalazione/Richiesta

A seguito della chiusura improvvisa o blocco del programma, i tempi di ripristino del turno di lavoro risultano lunghi.

Classificazione

Altro

Nota

E' previsto di rivedere l'inizio turno con la nuova funzione «cambio operatore».

Tavolo Tecnico PI.CO.

Prevista n. 6

Segnalazione/Richiesta

E' stata richiesta la modifica dei colori attualmente visualizzati a sistema, che sono troppo chiari e risultano spesso difficilmente distinguibili.

Classificazione

Nuovo sviluppo

Nota

Alcuni nuovi sviluppi (vedi WIDGET) vanno in questa direzione ed anche alcuni servizi Ancillary.

Ne sarà tenuto conto per i prossimi sviluppi.

Tavolo Tecnico PI.CO.

Prevista n. 7

Segnalazione/Richiesta

Con riferimento ad alcune operazioni è stato richiesto di creare degli appositi percorsi "scorciatoia" (semplificazione dei passaggi).

E' stato portato l'esempio dell'acquisizione dei dati Cartafreccia, che devono essere prima inseriti, poi attivati, poi confermati.

Lo scopo è quello di ridurre il numero dei "click" e di velocizzare il processo di vendita.

Classificazione

Nuovo sviluppo

Nota

Nel Nuovo Header, per la Carta Freccia è prevista la lettura Ottica (o l'inserimento manuale) che compila in automatico i dati anagrafici del viaggiatore. E' allo studio l'estensione dello stesso comportamento anche per la Carta Argento e Verde. Inoltre, in uno specifico ODL, DPLH CSVD ha richiesto una semplificazione di tali operazioni, tale per cui, ad esempio, l'inserimento della Cartafreccia attiverà automaticamente sia i dati del Passeggero (nome, cognome, etc...) che i dati della credenziale (questi saranno automaticamente «attivi»)

Tavolo Tecnico PI.CO.

Prevista n. 8

Segnalazione/Richiesta

Nella fase di personalizzazione del viaggio (non da Cliente Anonimo) attraverso l'inserimento del codice Cartafreccia, è stata richiesta la possibilità di visualizzare in tempo reale il saldo punti del cliente, utile per un'eventuale proposta di acquisto di un viaggio premio (vale soprattutto per i Frecciaclub).

Classificazione

Nuovo sviluppo

Nota

Sono in corso delle analisi di fattibilità (possibili impatti sulle performance del sistema vendita).

Rimane il nodo da sciogliere per il comportamento del sistema in caso di più viaggiatori. Per Freccia Club è in una fase pilota la possibilità di avere il TAB «Cliente Anonimo» di default (Roma Termini).

Dal Tab «Cliente Anonimo» è già possibile stampare il saldo punti.

Con l'introduzione delle stampanti K3, sui biglietti verrà riportato il riepilogo dei punti Cartafreccia per tipologia, sia relativamente al viaggio acquistato che al saldo punti pre e post acquisto.

Tavolo Tecnico PI.CO.

Prevista n. 9

Segnalazione/Richiesta

L'emissione dei biglietti da sportello, siano essi cartacei o TKL, non viene visualizzata nell'area clienti (a meno che non sia effettuata dalla sezione "Cliente Anonimo").

E' stato richiesto di implementare tale funzionalità.

Classificazione

Nuovo sviluppo

Nota

Soluzione in corso di definizione (tavolo già aperto con DSI e strutture di Business).

Tavolo Tecnico PI.CO.

Prevista n. 10

Segnalazione/Richiesta

E' stato richiesto di inserire un'apposita funzione detta "Soluzione di Viaggio più Economica".

Con questa implementazione, il sistema potrà ricercare la soluzione più vantaggiosa per il cliente, non escludendo a priori nessun prodotto, come avviene invece attualmente attraverso la selezione della funzione "solo regionale".

ESEMPIO: la soluzione Roma - Piacenza con la previsione di un prodotto AV o IC potrebbe essere più conveniente rispetto ad una soluzione composta da soli treni regionali.

Classificazione

Nuovo sviluppo

Nota

Nella RAI CSVD (PSH 097) è stata aperta una posizione per l'implementazione di nuove funzionalità di ricerca molto più vicine alle esigenze dei clienti (ad ex: Viaggio economico/veloce; Viaggio con Bici; etc...).

Tavolo Tecnico PI.CO.

Prevista n. 11

Segnalazione/Richiesta

Consentire la stampa dell'itinerario di viaggio anche se composto da un solo treno (orario di partenza + orario di arrivo).

Classificazione

Nuovo sviluppo

Nota

Già presente la stampa delle soluzioni di viaggio (su A4). Si potrebbe Ottimizzare la funzione di stampa già prevista per i treni in coincidenza (su ATB).

In vista dell'eliminazione del tagliando ATB, la richiesta dovrà essere deviata su K3.

Tavolo Tecnico PI.CO.

Prevista n. 12

Segnalazione/Richiesta

E' stato richiesto di integrare nel sistema le attività relative alle "Vendite Diversificate" (esempio, Alilauro, SNAV) che ad oggi si svolgono attraverso altri portali.

Classificazione

Nuovo sviluppo

Nota

Sviluppo richiesto anche da DPLH - CSVD.

E' stata individuata una soluzione (rilascio previsto entro l'anno).

Tavolo Tecnico PI.CO.

Prevista n. 13

Segnalazione/Richiesta

E' stato richiesto di collegare il sistema PI.CO. all'andamento della circolazione dei treni.

Classificazione

Nuovo sviluppo

Nota

Lo sviluppo è stato richiesto anche da DPLH – CSVD.

In attesa adeguamenti orari effettivi di circolazione con RFI (necessità di fornire al cliente le medesime informazioni in ogni punto di contatto Trenitalia).

Tavolo Tecnico PI.CO.

Prevista n. 14

Segnalazione/Richiesta

E' stata richiesta per l'emissione con prezzo "Ragazzi" l'implementazione di una soluzione di viaggio comprendente sia tratte Passeggeri che Regionali (la DPR considera i ragazzi fino 12 anni, la DPLH fino a 14).

ESEMPIO: il caso di un ragazzo di 13 anni che richiede l'emissione di una soluzione Civitavecchia (Reg.) - Firenze (AV). Nel sistema, la selezione Adulto/Ragazzo avviene direttamente nella fase di impostazione del viaggio e non può essere modificata successivamente (ciò comporta l'effettuazione di due operazioni).

Classificazione

Nuovo sviluppo

Nota

Si risolve con l'avvio del biglietto nominativo che prevede l'obbligatorietà della data di nascita.

Rimane da uniformare il comportamento della normativa in caso di treni in congiunzione.

GRAZIE PER L'ATTENZIONE