



OR.S.A. FERROVIE

ORGANIZZAZIONE SINDACATI AUTONOMI E DI BASE

SEGRETERIA
GENERALE

Via Magenta, 13 00185 Roma
Tel. 06.44.567.89 Fax 06.44.529.37

www.orsaferrrovie.it
sg.orsaferrrovie@sindacatoorsa.it

Roma, 11 Aprile 2019
Prot. 80/SG/OR.S.A. Ferrovie

Spett.le

Società Trenitalia S.p.A.

Ing. Orazio Iacono Amministratore Delegato

Dr. Angelo Sferrazza Direttore RU e Organizz.

Dr. Massimiliano Loffredi Responsabile Rel. Ind.

Oggetto: **Convocazione Tavolo Tecnico PICO.**

Dallo scorso 27 giugno il tavolo tecnico in oggetto non è stato più convocato – nonostante l'impegno a riprenderlo dopo la pausa estiva – ed alcune delle criticità evidenziate in quella riunione, come nella precedente del 16 maggio, sono rimaste irrisolte.

In particolare si confermano tutte le difficoltà di inserimento delle nuove release che creano "buchi" di sistema inficiando altre tipologie di vendita come sembra, per altro, emergere anche dall'allegata nota della nostra Segreteria Regionale Liguria.

Già durante il confronto sulla Commerciale dello scorso mese di marzo, avevamo segnalato la necessità di riconvocare il tavolo di PICO la cui finalità prettamente tecnica è servita in passato a condividere soluzioni mitigative dei molti problemi che permangono e che i colleghi del front-line continuano a vivere giornalmente, non ultime la lentezza del programma ed i ripetuti crash di sistema.

Crediamo, pertanto, necessario riprendere il monitoraggio di PICO verificando tecnicamente gli interventi sin qui posti in essere dalla Società per migliorarne le performance e la fruibilità.

In attesa di convocazione in tempi brevi si porgono distinti saluti.

Il Segretario Generale

Andrea Pelle

Allegati 1 (uno): Nota ORSA Ferrovie Liguria del 01.04.2019





OR.S.A. FERROVIE

ORGANIZZAZIONE SINDACATI AUTONOMI E DI BASE

SEGRETERIA
REGIONALE

LIGURIA

Sede: Via A. Doria,1 - 16126 Genova - Tel. 010.2742508 - 958.2508 - 2515
Fax FS 958.3455 - 010.252858 - sr.genova.orsafferrovie@sindacatoorsa.it

Prot. n. 41/19

Spett. Trenitalia S.p.A

Responsabile DPLH
Ing. Attanasio
Responsabile esercizio AV
Ing. Fanelli
Responsabile Esercizio IC
Ing. Marciano
Produzione IC
Dr. Fancelli

Responsabile Vendita/Customer Service
Dr. Del Santoro

Responsabile Risorse Umane
Dr.ssa Rossi

Oggetto: anomalie al sistema di vendita

Durante gli ultimi weekend, contestualmente alle modifiche alla circolazione dei treni, le prenotazioni a bordo hanno creato numerosi problemi al personale in servizio. Sui treni Thello sono state vendute vetture inesistenti, i numeri di posto non corrispondevano alla reale numerazione dei posti a sedere e alcune prenotazioni scomparivano venendo riprotette dal sistema.

Considerato che il personale di bordo non può accompagnare per mano ogni viaggiatore che giustamente pretende un posto a sedere, le scorte di tali treni diventano ingestibili. I capitreno in servizio si ritrovano da soli, in balia dell'ira dei viaggiatori e senza poter offrire un servizio accettabile.

**UNITI
SI VINCE**

OR.S.A. FERROVIE
SEGRETERIA REGIONALE
LIGURIA

**20
ANNI**

Questa anomalia al sistema di vendita coinvolge anche il prodotto intercity, dove più di una volta si sono verificati incresciosi episodi di doppie prenotazioni o riposizionamenti misteriosi. Anche l'applicazione Bordo treno sembra non funzionare correttamente, non fornendo la seatmap completa dei posti realmente disponibili.

Quando si lavora su tali treni si ha l'impressione che l'azienda non abbia la percezione di cosa succede realmente a bordo treno. Anzi è sempre con il fucile puntato verso il personale, concentrandosi sull'empowerment e sull'immagine del dipendente invece che sulle reali carenze aziendali. Le pressioni sulle performance e sul rispetto dell'immagine aziendale, sembrano un paradosso davanti a queste tragiche situazioni.

Probabilmente il programma Pico non riesce a gestire le interazioni tra treni, ed in caso di cambio numero non vede le prenotazioni precedenti. Se non è possibile identificare o correggere il bug, il comportamento difforme del software potrebbe essere gestito da un intervento umano, controllando le prenotazioni esistenti sul treno originario e inibendo i posti già venduti sul treno con il numero variato.

Essendo sicuramente nell'interesse dell'azienda risolvere queste criticità per offrire una customer experience che rispecchi le aspettative dei nostri clienti e che permetta ai lavoratori di operare con maggiore serenità, la scrivente O.S. chiede quali iniziative le strutture in indirizzo intendono intraprendere a proposito.

In attesa di un urgente riscontro, si inviano distinti saluti.

Genova, 1 Aprile 2019

La Segreteria Regionale ORSA Ferrovie Liguria



**UNITI
SI VINCE**

OR.S.A. FERROVIE
SEGRETARIA REGIONALE
LIGURIA

**20
ANNI**