



FAST INFORMA

www.fastferrovie.it

TAVOLO TECNICO SISTEMA OPERATIVO VENDITA "PICO"

In data 18 Giugno 2015 si è svolto l'incontro del tavolo tecnico tra le O.S. Nazionali e Trenitalia con argomento aggiornamento sulla situazione del sistema operativo commerciale/vendita "Pico".

Come O.S. abbiamo messo in risalto diverse criticità che ancora persistono nonostante gli interventi effettuati, come ad esempio la velocità del sistema non adattata in modo congruo alle diverse attività da svolgere, i crash che si ripetono in modo repentino nell'arco del turno di lavoro, l'impossibilità di emissione di titoli di viaggio per alcune tratte e per treni internazionali, e molte altre.

Si è visto pertanto il ripresentarsi delle problematiche che sembravano essere risolte.

Abbiamo posto in evidenza il problema del rimborso/cambio titoli B2B e il rimborso Bonus elettronici, funzioni attive a sistema ma non in linea con la normativa commerciale attuata.

Altra criticità è la gestione degli storni dei pagamenti Pos, e nonostante siamo al corrente che l'azienda non ha responsabilità in merito, abbiamo proposto la creazione di una nota informativa aziendale da destinare all'utenza contenente in modo chiaro le modalità di riaccredito.

L'azienda si è mostrata accogliente rispetto alla nostra proposta e riguardo alle anomalie ancora esistenti ha confermato il proprio impegno a risolverle nella migliore tempistica, pertanto gli uffici tecnici rilasceranno release del software con cadenza mensile, per visualizzare e risolvere le criticità.

Inoltre abbiamo chiesto un maggiore impegno nella formazione degli addetti front-line attraverso anche aggiornamenti e nella comunicazione tra gli addetti allo sviluppo del sistema e gli operatori front-line.

Il tavolo si aggiorna con un nuovo incontro fissato per il giorno 09 luglio con la presenza dei tecnici IBM e degli operatori dell'help desk al fine di poter individuare meglio i problemi di carattere tecnico.

Roma 19 Giugno 2015

La Segreteria Nazionale



FEDERAZIONE AUTONOMA dei SINDACATI dei TRASPORTI – FERRO VIE

Via Prenestina n° 170 – 00176 – ROMA

Tel. 06 89535974 – 06 89535975 Fax. 06 89535976

E-Mail sn@fastferrovie.it

