



TRENITALIA

GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

PICO – Piattaforma Integrata Commerciale

giugno 2014

GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Indice

- Contesto di riferimento
- Requisiti di Business Trenitalia
- Rivisitazione dell'interfaccia di Biglietteria
- Ampliamento delle funzionalità di vendita
- Deploy
- PICO sul mercato internazionale
- Cosa stiamo facendo
- Formazione
- Prossimi Passi

Contesto di riferimento

- Nel 2008 i sistemi software di vendita erano caratterizzati dalla pluralità delle applicazioni, basate su tecnologie a volte obsolete, di difficile e costosa manutenzione
 - suite SIPAX obsoleta, progettata nel 1992 ed in produzione dal 1997
 - la tecnologia OS/2 su cui si appoggia SIPAX non è più supportata dal 2006 (rischio fermo per sistemi e applicazioni)
 - parco hardware distribuito basato su tecnologie OS/2 (alti costi e rischio fermo sistemi)
 - applicativo per le Adv inadeguato (SIPAX Plus)
 - time-to-market delle evoluzioni non rispondenti alle esigenze del business

Requisiti di Business Trenitalia

- Questo scenario ha portato Trenitalia ad indire una gara per il rifacimento della piattaforma di vendita secondo dei parametri che le Divisioni di Vendita hanno definito ed andiamo a riassumere:
 - gestione parametrica di tariffe, prezzi, offerte;
 - gestione parametrica dei dati di orario e delle caratteristiche dei servizi di trasporto;
 - gestione parametrica delle condizioni commerciali;
 - supporto al workflow di gestione delle informazioni e delle regole di business;
 - nuova interfaccia utente semplificata ed efficace (per operatori di sportello, Agenzie di Viaggio, Self Service, utenti Internet B2C, B2B e assimilabili);
 - disponibilità di interfacce standard aperte che consentano a Partner commerciali italiani o esteri di integrare i servizi di vendita di Trenitalia nei loro servizi commerciali (e viceversa);
 - indipendenza delle funzioni di vendita dai canali (“banalizzazione” dei canali);
 - integrazione di funzionalità di produzione nei sistemi commerciali, allo scopo di rendere ancora più flessibile la vendita in funzione delle situazioni di circolazione dei treni;
 - nuova gestione dei sistemi di pagamento per automatizzare i controlli effettuati a cura del sistema di vendita/circuiti bancari e non più dal personale di vendita
 - deploy overnight senza gestione del transitorio

Rivisitazione dell'interfaccia di biglietteria

- Per quanto riguarda la nuova interfaccia dell'applicativo, è stata dato mandato ad una società specializzata, che insieme ad alcuni colleghi esperti messi a disposizione dalle Divisioni di Vendita, ha disegnato le nuove interfacce suddividendole in tre macro settori

Numero	Partenza	Arrivo	Prezzo	Operatore
824	19:40 Roma Termini	19:48 Livorno Centrale	€ 9,10	Operatore
720	19:40 Roma Termini	19:53 Porto Cervo	€ 2,60	Operatore
824	19:40 Roma Termini	12:00 Pescara S. M. Novella	€ 1,50	Operatore
824	19:40 Roma Termini	14:53 Pescara	€ 7,10	Operatore
724	19:40 Roma Termini	13:50 Pescara	€ 4,50	Operatore

Gestione classica della richiesta impostando origine-destino

Tabellone delle partenze per Velocizzazione emissione biglietti per i clienti in partenza

Biglietteria veloce: possibilità per l'operatore di impostare dei pulsanti con le soluzioni più richieste

Ampliamento delle funzionalità di vendita

- Tali scelte erano mirate anche ad una maggiore qualificazione del personale di vendita offrendo
 - Più Funzionalità compresa la miglior tariffa
 - Scelta della carrozza ed il posto lavorando su quelli effettivamente liberi
 - **Link to POS**, evitando la digitazione dell'importo da parte dell'operatore si azzerano le possibilità di mancanze di cassa, in alcuni casi anche elevate
 - Più qualità prospettando esclusivamente soluzioni con disponibilità sufficiente rispetto alla richiesta
 - Più servizi correlati al prodotto «core»
 - Parking
 - Noleggio auto
 - Car sharing
 - Hotels
 - Eventi



Deploy

- Nel capitolato di gara era stato richiesto un deploy overnight senza gestione del transitorio. Tale ipotesi è risultata non percorribile e quindi ci si è indirizzati verso un deploy “veloce” con gestione particolare dei 2° contatti.
- La strategia di deploy progressiva è stata guidata da criteri di georeferenziazione con copertura funzionale in diretta dipendenza dei rilasci software previsti delle offerte.
Nell’arco temporale intercorso tra il bando di gara ed il deploy sono intervenuti dei profondi cambiamenti all’interno di Trenitalia che hanno visto coinvolto:
 - il cambiamento tariffario con la nascita dei Brand
 - la nascita dei Livelli di Servizio
 - l’adeguamento al Regolamento Europeo
 - nuove richieste per adeguamento al Business per 29 change significative
- Trenitalia per far fronte ad un periodo di deploy più lungo e per agevolare il processo, ha istituito dei team di supporto sia di personale DSI che del fornitore NARITA nonché ha potenziato le strutture di Help Desk.

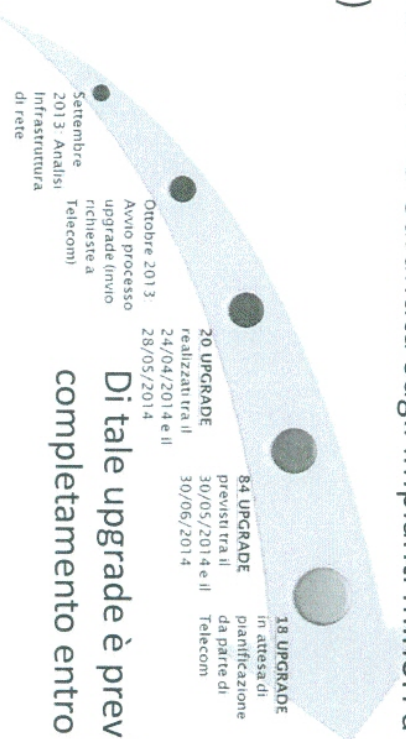
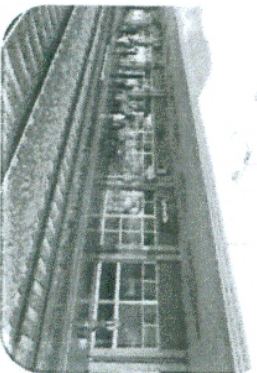
PICO sul mercato internazionale

- PICO è un prodotto innovativo per le realtà ferroviarie; è in corso l'integrazione con le piattaforme dei GDS per consentire una vendita di servizi extra-ferroviari, rendendolo disponibile su tutte le postazioni.
- Molte imprese straniere hanno manifestato interesse per il prodotto perché copre tutti gli aspetti di vendita e dei relativi canali.



Cosa stiamo facendo

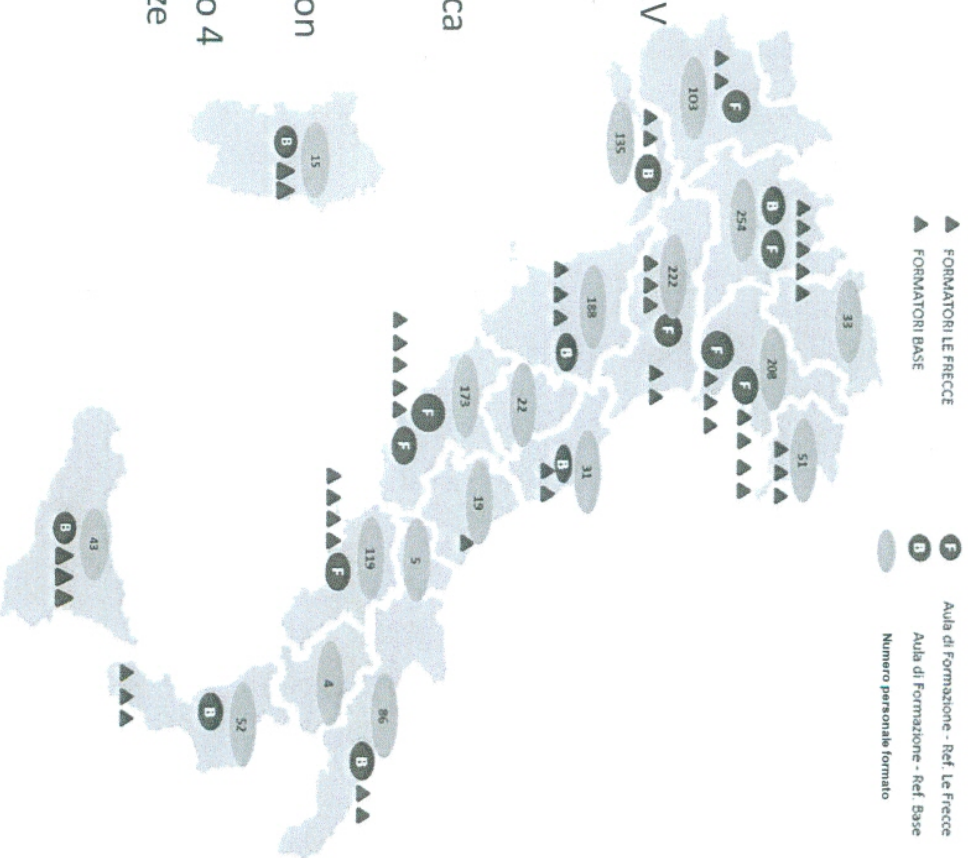
- **Rete:** a partire dalla **seconda metà del 2013**, Trenitalia ha avviato le attività di ammodernamento ed evoluzione della rete per far fronte alle esigenze del nuovo sistema di vendita PICO, portando la Banda Minima Garantita sugli impianti minori a 512 kbps (rispetto ai 128 kbps nominali precedenti)



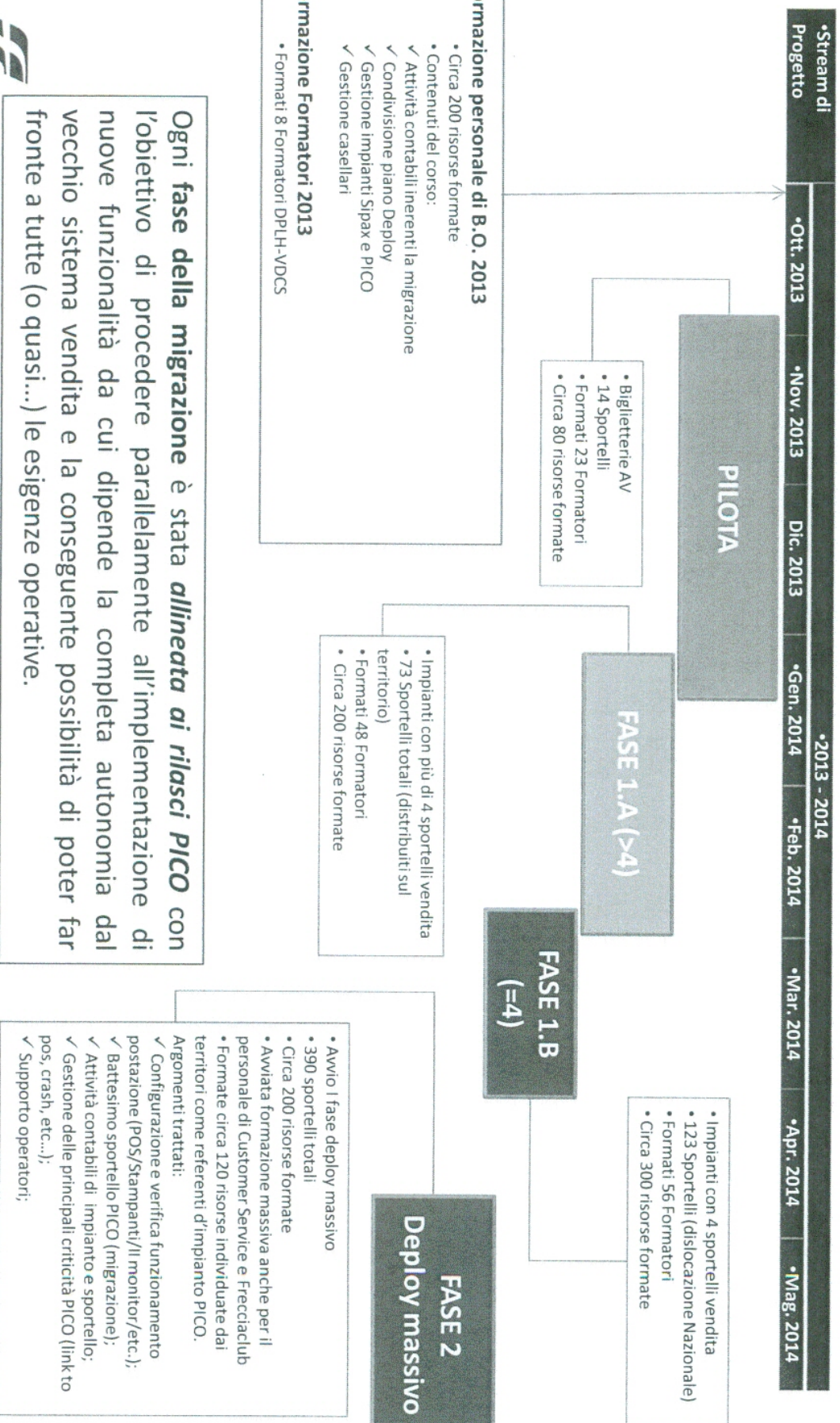
- **Infrastruttura:** al contempo è stato portato a termine il potenziamento dell'infrastruttura centrale che ha raddoppiato la capacità elaborativa della server farm
- **Training:** per agevolare il passaggio delle competenze verso il nuovo applicativo sono stati predisposti sia corsi di e-learning che approntate più di 50 aule formative con un minimo di 5 postazioni

PICO – Piano Formazione

- Riepilogo Formazione PICO
 - ✓ Formazione Formatori:
 - ✓ DPLH durata 3 giornate (40 risorse)
 - ✓ DPR durata 4 giornate (70 risorse)
 - ✓ Formazione Formatori: durata 1 giornata SIREV solo per DPR (70 risorse)
 - ✓ Formazione Personale Back Office: durata 1 giorno (204 risorse)
 - ✓ Formazione personale FL: durata 2 giorni (Circa 1.500 risorse)
 - ✓ Formazione e-learning: durata 1 giorno (per tutti. Modulo previsto a termine migrazione con versione PICO esercizio definitiva)
 - ✓ Affiancamento previsto per operatore: minimo 4 h (Gestito territorialmente in base alle esigenze degli operatori)



PICO – Migrazione/Formazione Impianti



Prossimi passi

- In fase di deploy, tra le segnalazioni più rilevanti sicuramente annoveriamo il collegamento con il POS.
 - Nei mesi di marzo e aprile sono stati rilevati dei problemi imputabili all'apparato POS che sono stati risolti, mentre le casistiche dell'ultimo mese rientrano nel corretto comportamento tecnicamente previsto.
 - Non di meno la standardizzazione delle procedure legate ai pagamenti con Carte introdotte ha creato dei malumori con la clientela a causa dei riaccidenti. Pertanto Trenitalia ha aperto dei tavoli di lavoro con gli Istituti di Credito per ridurre al minimo i tempi tecnici necessari.
- Durante lo start-up è stato rilevato il problema dei "crash" delle postazioni. Tale evento era dovuto ad una versione del browser Firefox personalizzato per Trenitalia. L'intento era quello di standardizzare la piattaforma, ma si è reso necessario adottare una versione standard di mercato. Dalle ultime rilevazioni il fenomeno del crash della postazione, sempre monitorato, è limitato ad un numero ridottissimo di casi
- Per quanto concerne le altre segnalazioni è in corso una task force con l'obiettivo di distinguere tra miglioramenti dell'usabilità e correzioni funzionali. Tale team è impegnato a fornire risultanze ed arrivare ad una sensibile riduzione delle segnalazioni entro il mese di giugno