

## PROCEDURA GESTIONE TAG PER OBT

La presente procedura è riservata a tutto il personale che opera a bordo dei treni AV.

La procedura può essere sintetizzata in tre fasi:

1. Presenza operatore a bordo treno ed accoppiamento  
Traccia/Operatore
2. Rilevazione degli interventi effettuati a bordo treno nelle toilette
3. Chiamata intervento da parte del passeggero

## DOTAZIONI

Ad ogni operatore OBT che viaggia sui treni in Alta Velocità viene dato in dotazione uno smartphone personale sul quale saranno installate le App necessarie allo svolgimento del servizio. Ogni apparecchio telefonico è strettamente personale e viene affidato all'operatore che lo deve gestire secondo il buon padre di famiglia.



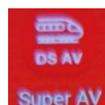
L'apparecchio è dotato di scheda sim aziendale con relativo numero di telefono, mail aziendale e dovrà essere utilizzato per le sole attività lavorative e comunicazioni con l'azienda. L'apparecchio ha delle limitazioni di utilizzo che non consentono la libera navigazione web. Al momento della consegna sarà compilata una scheda che attesta la presa in carico dell'apparecchio. In caso di smarrimento o furto dovrà essere informato il proprio superiore e l'affidatario deve procedere immediatamente a sporgere denuncia alle forze di pubblica sicurezza (Polizia/Carabinieri). Copia della denuncia deve essere recapitata nel più breve tempo possibile al proprio responsabile che provvederà alla consegna di un nuovo apparecchio telefonico. In caso di rottura, dovrà essere informato il proprio responsabile, riconsegnare l'apparecchio ed una relazione scritta della causa della rottura. Anche in questo caso il Responsabile provvederà alla consegna di un nuovo apparecchio.

Non è consentito l'utilizzo dell'apparecchio telefonico al di fuori delle attività lavorative e l'affidatario è tenuto a rispondere alle chiamate dell'azienda nelle ore in cui presta servizio.

## INSTALLAZIONI

Sullo smartphone sono preinstallati i seguenti programmi utili alla attività lavorativa:

### 1 App che attesta la presenza dell'OBT sul treno



- In prossimità di ogni porta di accesso al treno sono posizionati dei TAG NFC. Una volta raggiunto il treno su cui è stato assegnato il servizio, l'operatore dovrà aprire l'apposita App, selezionare la tratta di propria competenza ed avvicinare lo smartphone al TAG in maniera che lo stesso venga letto. Con questa operazione viene confermata la presenza dell'operatore sulla tratta commerciale.



### 2 App Gestione Servizio



Tutte le attività legate al servizio, si svolgeranno con la seguente APP.

#### 2.1 App Rilevazioni effettuate a Bordo treno

- In ogni toilette è presente un TAG NFC che identifica la carrozza, il materiale ed il numero di toilette
- Dopo aver effettuato le procedure di associazione ed attestata la presenza sul treno con la precedente App, deve essere aperta la App di gestione che deve rimanere aperta fino alla fine del servizio.
- Ad ogni passaggio di pulizia avvenuta, di ogni singola toilette, l'operatore deve avvicinare lo smartphone al TAG in maniera da confermare l'avvenuta attività di pulizia od il controllo che la toilette risulta conforme agli standard igienici richiesti e/o che sia funzionante
- L'operatore deve accertarsi che la lettura del TAG sia avvenuta in maniera corretta

- Nel caso in cui una o più toilette dovessero registrare l'assenza del TAG, l'operatore è tenuto a comunicarlo al proprio responsabile, così come è tenuto a comunicare eventuali malfunzionamenti nella fase di lettura TAG
- L'operazione riportata nei precedenti punti, deve essere ripetuta per ogni passaggio e per ogni toilette

## 2.2 App per assistenza passeggeri

- Per questa attività la App contiene una sezione dedicata che viene spiegata nelle pagine a seguire
- Il passeggero ha la possibilità di richiedere l'intervento diretto dell'operatore assegnato al treno in cui sta viaggiando.
- La eventuale richiesta viene indirizzata automaticamente all'operatore presente sulla specifica tratta su cui sta viaggiando il passeggero.
- Il passeggero ha la possibilità di inserire un breve messaggio indicando le cause della richiesta.
- Nel caso di richieste in contemporanea. Il passeggero riceverà un messaggio che indica eventuali richieste arrivate in precedenza e la sua verrà messa in coda
- L'operatore è in grado di verificare la coda delle eventuali richieste in quanto viene generata automaticamente una lista. Una volta soddisfatta la richiesta, l'operatore confermerà l'evasione della stessa.
- Nel caso arrivasse una chiamata, l'operatore completerà l'operazione che sta effettuando e dopo aver messo in sicurezza la eventuale attrezzatura, procederà a rispondere alla chiamata.
- E' di fondamentale importanza che venga evasa la richiesta al completamento della stessa, per evitare che richieste rimangano inevase
- Una volta che la chiamata è stata evasa, l'operatore riprenderà le normali attività e provvederà ad informare il Capotreno delle richieste pervenute, le motivazioni, e la conclusione delle stesse

## MANUALE DI FUNZIONAMENTO DELLE APP

### 1 App che attesta la presenza dell'OBT sul treno



Da utilizzarsi solo all'inizio per comunicare la copertura del treno.

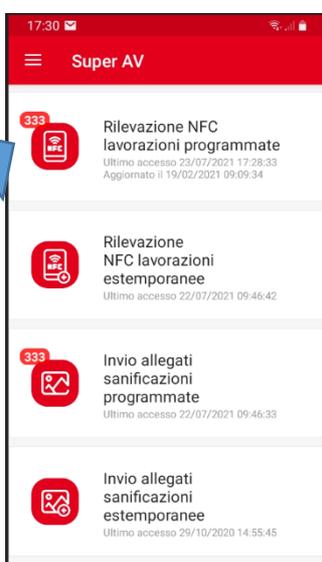
1

Avviare l'App denominata "SUPER AV"

Indicata nella freccia



2



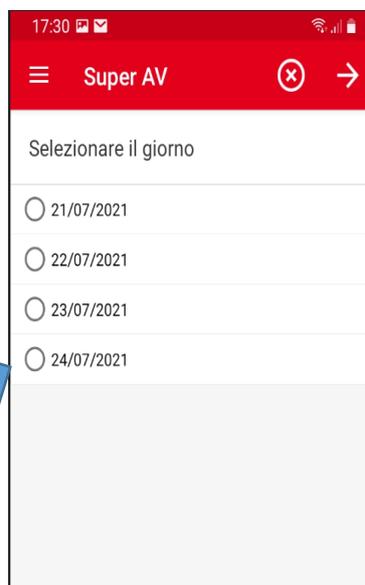
Una volta avviata l'applicazione, si aprirà la presente finestra.

Scorrendo con il dito verso il basso si effettuerà l'aggiornamento del PLG e quindi delle tratte in programma. **E' importante fare sempre l'aggiornamento.**

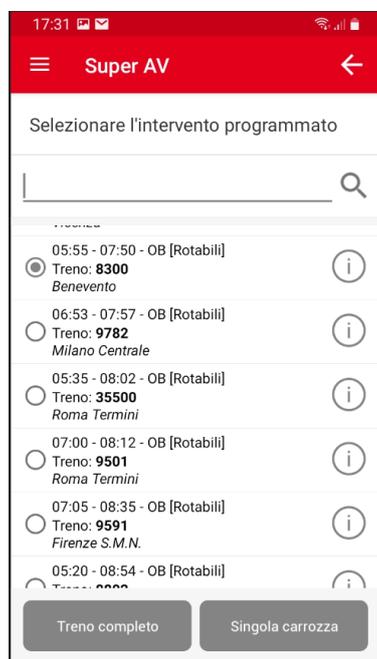
Cliccare sulla **sezione** evidenziata dalla freccia

3

Selezionare il giorno di intervento  
(es.24/07/2021)



4



Selezionare la tratta **interessata**, ovvero quella dove l'operatore è in programma. La tratta di copertura dell'OBT deve essere indicata con l'opzione "OB"  
(es. 8300 con partenza alle 05:55 ed arrivo alle ore 07:50)

Una volta selezionata la tratta, **pigiare** sul tasto **Treno completo**

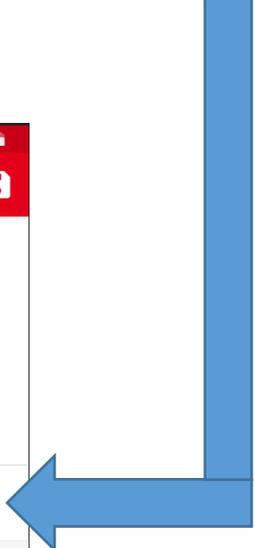
5

Completate le fasi precedenti, la tratta selezionata apparirà sulla prossima schermata.

Avvicinare il telefono al TAG per consentire la lettura dello stesso

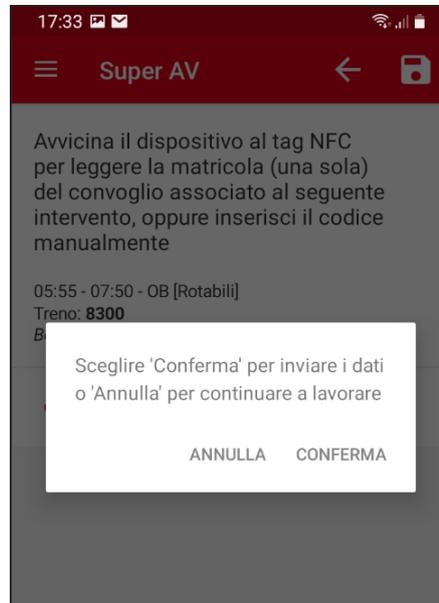


6



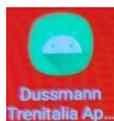
A lettura avvenuta apparirà la Matricola della carrozza che confermerà l'avvenuta e corretta lettura del TAG

A completamento e conferma della corretta lettura del TAG, **pigiare** sul tasto “**conferma**”



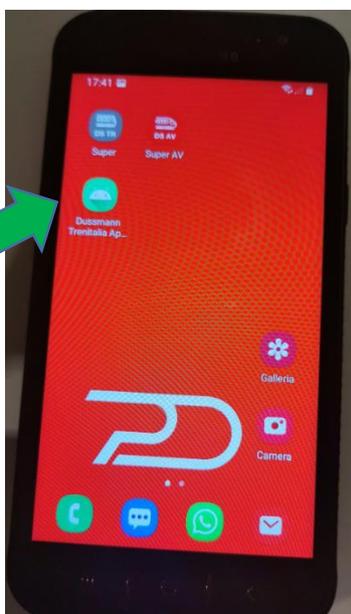
A questo punto la procedura di presenza è conclusa e la App può essere chiusa.

## 2 App Gestione Servizio



Questa App è quella che sarà utilizzata per tutta la durata del servizio, ovvero sia per la lettura dei TAG delle toilette che per rispondere alle chiamate da parte dei passeggeri

A



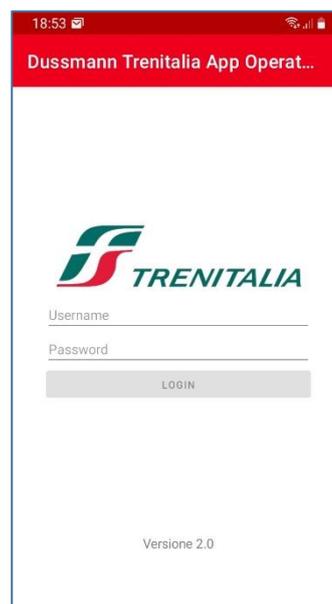
Completata la procedura di presenza al treno, bisogna procedere con l'accreditamento e associazione **TRATTA/OBT**.

Aprire l'applicazione **Dussmann Trenitalia App**

Indicata con la freccia

B

Digitare la propria  
**Utenza** e la **password**  
fornita alla  
consegna dello  
Smartphone e  
Digitare  
**LOGIN**



18:53

Dussmann Trenitalia App Operat...



Username \_\_\_\_\_

Password \_\_\_\_\_

LOGIN

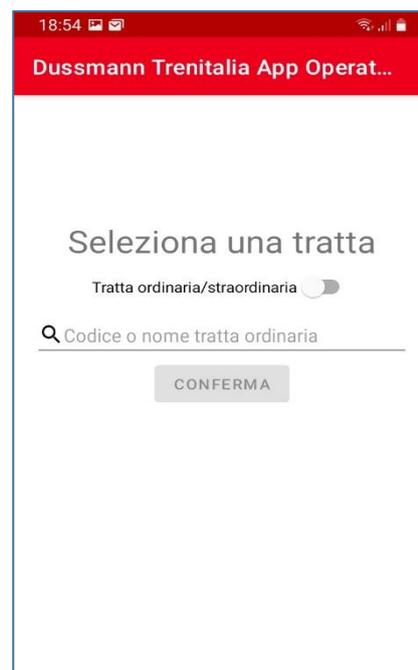
Versione 2.0

C

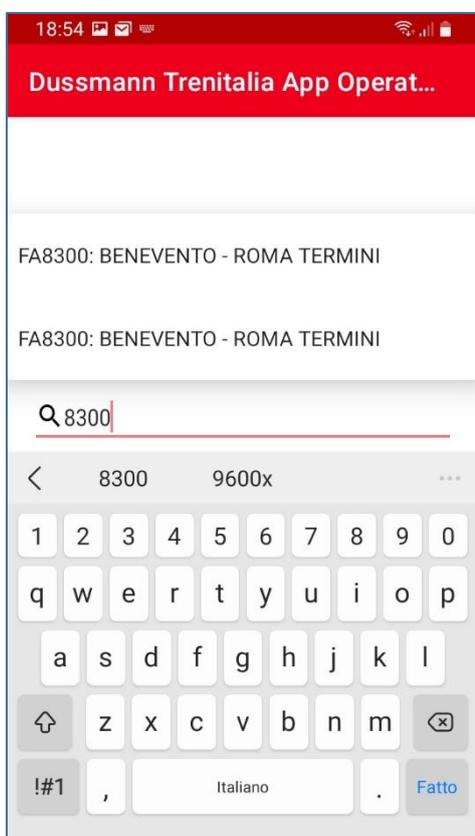
Apparirà la seguente finestra.

Nel caso in cui si stia effettuando un treno **charter**, selezionare l'opzione "Tratta straordinaria".

Nel caso in cui si stia effettuando un treno **ordinario**, digitare direttamente il **numero della tratta** nel campo "Codice o nome tratta ordinaria".



D



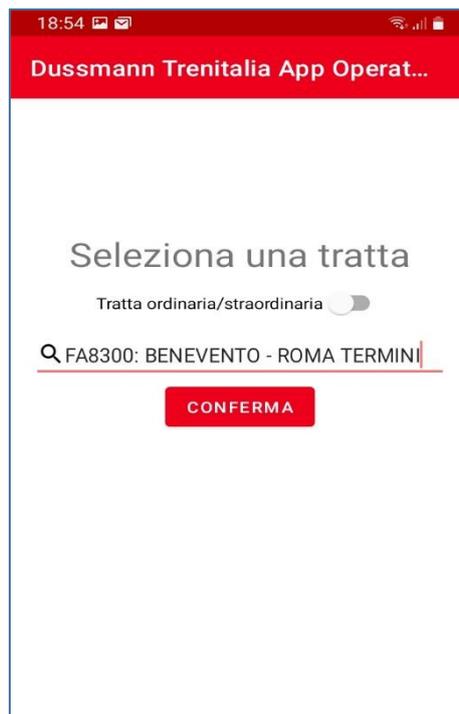
Digitando il numero della tratta, appariranno la **tipologia** materiale;  
il **numero** della tratta;  
e le **stazioni** di partenza ed arrivo.  
Selezionare la tratta suggerita.

---

**E**

---

Comparirà la tratta selezionata ed a questo punto dare **conferma** con l'apposito tasto



---

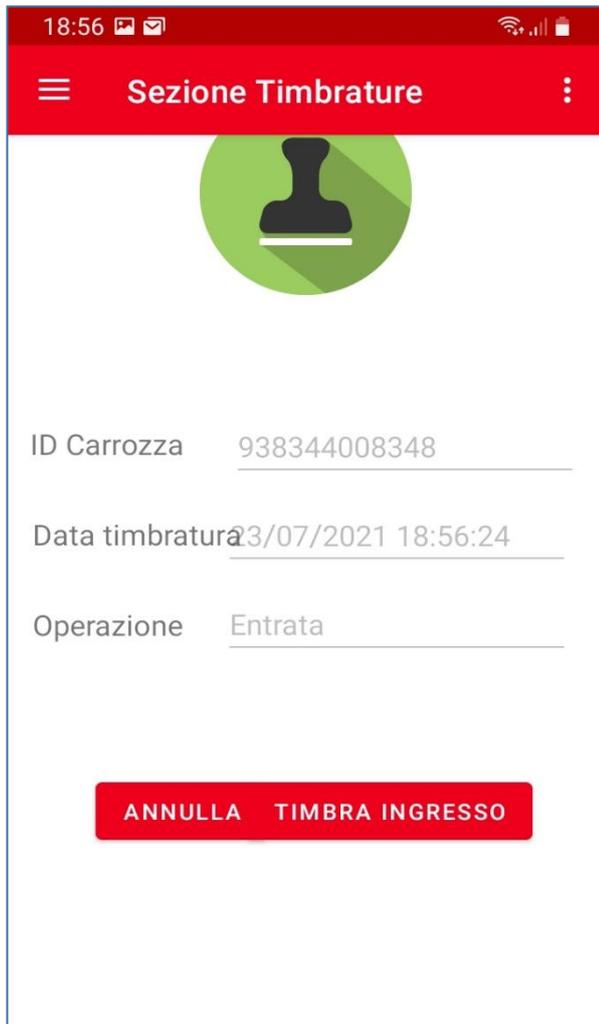
**F**

---



A questo punto il sistema si pone in attesa di leggere un TAG.

**ATTENZIONE:** affinché ci sia l'associazione **operatore/tratta**, il primo TAG che deve essere letto è uno di quelli posizionati in prossimità delle porte di accesso al treno. Per evitare dimenticanze, si consiglia di leggere lo stesso TAG precedentemente letto con la App di **Presenza OB**.



18:56

Sezione Timbrature

ID Carrozza 938344008348

Data timbratura 23/07/2021 18:56:24

Operazione Entrata

ANNULLA TIMBRA INGRESSO

Alla prima lettura, ovvero quella del TAG in prossimità delle porte di accesso del treno, la App riporterà il numero identificativo della carrozza, la data ed orario della lettura e l'operazione, nella fattispecie **ENTRATA** trattandosi della prima lettura. L'operatore non deve fare altro che dare conferma con il tasto "**TIMBRA INGRESSO**". In caso di errore digitare annulla e si torna alla schermata precedente.

H

A questo punto la App rimane in attesa di leggere i TAG delle toilette. Ogni volta che viene effettuata la pulizia, non si deve far altro che avvicinare lo Smartphone al TAG affinché questo venga letto.



L



Alla lettura di ogni singolo TAG, si aprirà in automatico la seguente finestra dove possono essere compilati i soli campi evidenziati in **VERDE**.

Nel campo **Stato** è possibile scegliere l'opzione se funzionante o meno.

Nel campo **Note** possono essere riportate delle annotazioni senza preimpostazioni.

A conferma dell'avvenuta operazione digitare il tasto **Registra intervento**.



Terminato il punto precedente, la App ritorna alla videata mostrata in attesa di leggere un successivo TAG



Qualora dovesse pervenire una richiesta da parte di un passeggero, la richiesta apparirà in questa finestra. Cliccando sul simbolo indicato dalla freccia, si aprirà un menù come indicato nella sezione successiva



P



Cliccando su “**Visualizza segnalazioni**” si possono consultare le richieste pervenute

Q

Entrati nella sezione richieste, è possibile consultare lo stato delle stesse e le eventuali nuove richieste pervenute.



Carrozza	Posto	Operatore	Stato
3	5A	Mario Rossi	In corso
3	14D	Op 1	In corso 
7	3C	Op 1	Nuova  
10	5A	Mario Rossi	Nuova
10	5A	Mario Rossi	Nuova
10	6A	Op 1	Nuova  
8	6A	Op 1	Nuova  



Selezionando una delle lavorazioni proposte, è possibile visualizzare i dettagli della richiesta, eseguirla e chiuderla con **“Concludi intervento”**

FR9810 : Milano Centrale - Roma T.

Carrozza	Posto	Operatore	Stato
3	5A	Mario Rossi	In corso
3	14D	Op 1	In corso 🖐️
7	3C	Op 1	Nuova 🖐️▶️
10	5A	Mario Rossi	Nuova
10	5A	Mario Rossi	Nuova
10	6A	Op 1	Nuova 🖐️▶️
8	6A	Op 1	Nuova 🖐️▶️

FR9810 : Segnalazione #2

ID 2

Carrozza 3

Posto 14D

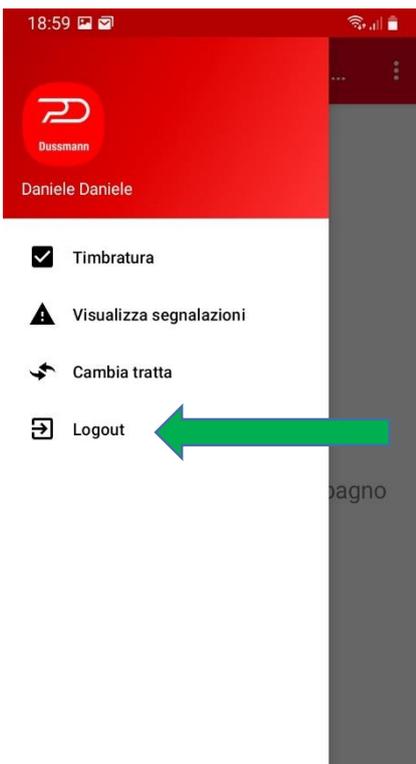
Operatore Op1

Stato attuale In corso

Data apertura 08/04/21 11:03

Tipologia intervento Rimozione rifiuti

Note



Al termine della tratta assegnata l'operatore deve effettuare il **LOGOUT** in maniera che viene completata l'associazione alla tratta.

E' di fondamentale importanza che venga effettuato il LOGOUT altrimenti l'operatore risulterebbe ancora sul treno e continuerebbe a ricevere le segnalazioni dei passeggeri.