

## Introduzione accompagnamento clienti 2020

Dal cambio d'orario 2018/19 il personale del treno lavora seguendo le nuove direttive del progetto accompagnamento clienti 2020.

Quali punti critici, finora si sono riscontrati, turni soppressi, treni ICN o con moduli aggiuntivi con un solo agente di scorta. Inoltre nelle prestazioni di assistenza ai clienti all'interno di un turno, mancano chiare informazioni sui compiti da svolgere. Tutti questi punti verranno portati a conoscenza e discussi con la dirigenza di VM.

Come sempre vi invitiamo a volerci trasmettere le vostre esperienze nell'ambito del nuovo progetto accompagnamento clienti 2020.

Spedite una mail con le vostre esperienze al vostro rappresentante CoPe regionale oppure direttamente sulla mail della CoPe VM.

[xpekozp@sbb.ch](mailto:xpekozp@sbb.ch)

## Progetto Tablet / Introduzione

Da molto tempo la CoPe VM ha inoltrato alla dirigenza VM una richiesta per la dotazione al personale di un Tablet. Dopo un test pilota con diversi apparecchi, è stato dato seguito alla nostra richiesta.

Il tema digitalizzazione è di grande attualità. Sempre più frequentemente vi sono aggiustamenti o cambiamenti nei diversi ambiti di lavoro. Le diverse Apps, i regolamenti in forma digitale oppure anche One Drive solo per citarne alcuni. Questi cambiamenti necessitano anche di apparecchiature adeguate e di adeguata formazione per coloro che sono chiamati ad utilizzarle. Proprio in questi campi abbiamo ancora un grande margine d'azione.