

Questo file è un sunto delle domande che Roberto mi ha girato e che ho girato anche alla CWT affinché mi desse il suo parere.

A seguire in **nero le domande**, in **rosso le risposte di CWT** e in **blu le mie**.

- sarebbe auspicabile ricevere le **bolle** della CWT direttamente via email (con jpg incorporato nel messaggio), per evitare di dover fare per ogni bolla tutta una serie di passaggi (login, search, selezione - ricordandosi quali bolle siano già state stampate - , e stampa una per una delle bolle, che servono sia per il riscontro che per la successiva lavorazione della missione.
- invio (o almeno caricamento da parte della CWT sul sito) delle bolle **in tempo reale o quasi**, e non dopo 3 o 4 giorni.

RD Noi abbiamo la possibilità di inviare in automatico le bolle, ad emissione delle stesse, ad uno o più indirizzi fissi per ciascuna sede: credo che all'inizio avessimo escluso questa opzione per possibili problemi di riempimento delle caselle postali, ma se una sede desidera riceverle basta farcene richiesta. Le bolle sono normalmente disponibili entro **le 48 ore** dalla emissione del titolo di viaggio, mi risultano rari slittamenti di queste tempistiche

La scelta INFN è stata concordata con le 10 sedi Key user, la prassi deve essere comune a tutto l'ente, abbiamo tutti visto con entusiasmo la possibilità di avere un link dove possiamo accedere ed avere sempre la documentazione (passata e real time) a disposizione, molte sedi non aspettano le bolle per poter lavorare, vi riporto una mail di risposta che mi ha mandato la collega di Perugia che ho contattato pensando fosse ancora rapp.te del personale (Fragola Patrizia che mi ha dato il suo consenso):

Ciao,

provo a riepilogarti come gestisco le agenzie viaggio qui a Perugia.

Giornalmente mi arrivano per posta sia l'itinerario che il biglietto di chi ha effettuato una prenotazione con la CWT .

Se ho necessità di pagare una missione in assenza di fattura lo posso fare in qualsiasi momento caricando il prezzo del biglietto (vale anche per Trenitalia) nella maschera missioni (CARICAMENTO BIGLIETTI AGENZIA).Posso pagare la missione e in automatico si crea un sospeso che verrà reincassato al momento del pagamento all'AMEX..

l'unica nota stonata è che qui in questa maschera non si possono caricare i seminari..ma solo da Proposta anticipi e biglietti.(qui occorre per forza pagare prima l'agenzia e successivamente l'ospite).

Tutti gli estratti conti hanno sempre il numero della missione sia in AMEX che CWT che Trenitalia.

se tutto potesse essere caricato dalla maschera Caricamento biglietti sarebbe molto più semplice .....

un saluto

Patrizia

Tutto questo per ribadire che a volte è soltanto la prassi che forse dovrebbe essere rivista in funzione delle novità (migliorative) che ci vengono messe a disposizione.

- abolire la fatturazione separata tra biglietti di viaggio (tramite American Express) e fees alla CWT per servizi assisted, alberghi e noleggio macchina (direttamente sul c/c della CWT); sostituirlo con l'invio di **un'unica fattura della CWT** eliminando l'intermediario American Express per i biglietti RD per questo la risposta verrà da voi.

Abbiamo stipulato un contratto con CWT che definisce le modalità di pagamento in tal senso e cioè che tutto deve passare da AMEX (BTA) ad eccezione delle fee e di alcuni costi che sostiene direttamente la CWT con propria carta di credito; Sarebbe molto lungo spiegare come avviene in contabilità la gestione di queste cose vorrei soltanto dire che il vero problema è legato al nostro sistema informativo (come anticipato dalla collega di Perugia) che di fatto potrebbe aiutarci maggiormente se ci permettesse di utilizzare il menù Seminari con le stesse modalità del menù

missioni. Ho fatto questa richiesta già a novembre/dicembre scorso ma come sapete in questi mesi non è stato possibile fare nulla. Comunque nonostante non si abbia questa miglioria le problematiche rilevate da alcune colleghe potrebbero essere notevolmente migliorate con piccoli accorgimenti organizzativi locali.

- **aggiornamento giornaliero della lista dei dipendenti** (e non settimanale) in modo che nuovi dipendenti / autorizzati non devono aspettare a volte anche 10 giorni per poter utilizzare i servizi CWT.

considerata la attuale configurazione dell'anagrafica dell'Istituto (un file per ciascuna sede) non è ipotizzabile un aggiornamento su base giornaliera. Tuttavia, dove fosse per voi possibile consolidare tutte le informazioni in un unico file, si potrebbe ipotizzare un flusso di dati giornaliero, secondo procedure specifiche che dovremmo concordare.

Nonostante capisca la richiesta, ritengo che la necessità di modificare il file in funzione di una nuova assunzione e o di una dimissione o termine contrattuale sia assolutamente programmabile in un tempo ragionevolmente congruo alla definizione settimanale del file stesso. In caso di un imprevisto o altro si può sempre intervenire come ARRANGER a fare le necessarie prenotazioni. Non si ravvisano quindi problemi in tal senso.

- prenotazione biglietti aerei tramite CWT: contrariamente a quanto descritto negli accordi tra CWT e INFN, **non vengono proposto biglietti con tariffa EasyFlex**, neanche in modalità assisted, cioè via mail. Ci vogliono sempre minimo 2 mail per giungere alla proposta corretta.

RD non ho evidenza di simili problematiche riferite alle proposte da noi inviate: i colleghi propongono le soluzioni di viaggio secondo la Travel policy concordata, naturalmente le proposte sono soggette alla disponibilità del momento. Se mi fornisci esempi specifici, faccio effettuare un controllo

**Vorrei ribadire che ogni qual volta si dovessero riscontrare simili comportamenti da parte di CWT sono a disposizione per un pronto intervento a verifica e correzione di eventuali prassi non conformi agli accordi.**

Vorrei aggiungere anche però che è intrinseco nella contrattazione dover verificare ed eventualmente chiedere rettifiche sulle proposte fatte, nel passato si sono creati tam tam su eventi che erano palesemente errori di trascrizione del dip.te CWT incaricato e che sono stati prontamente rettificati dall'CWT stessa (peccato che la rettifica non è stata oggetto di ulteriore ed equivalente Tam Tam).

- malgrado io scriva nel mail di richiesta: "Missione: trasferta n. XXXX", mi viene sempre richiesto di nuovo di indicare il tipo di trasferta. Si propone di cambiare la descrizione "trasferta" in p.es. "**trasferta semplice**" o qualcosa del genere.

RD il dato obbligatorio che chiediamo e ci aspettiamo è quello codificato secondo le vostre indicazioni: CS, GE, MS, OP, SM. Qualsiasi diversa indicazione non può essere recepita

Come tutti sapete il nostro sistema informativo è stato per diversi mesi non investibile di ulteriori richieste di aggiornamenti e/o integrazioni per il passaggio alla nuova release software. Ancora oggi non siamo al 100% e quindi qualsiasi richiesta di integrazione è stata posticipata ad un prossimo futuro. La tipologia di missione è necessaria alla contabilità per identificare con facilità l'Impegno di spesa.

in caso di viaggi con scali non è possibile visualizzare il tempo reale di viaggio ma si ha solo il tempo totale di volo, questo rende macchinosa la scelta delle soluzioni di viaggio. Si può migliorare?

RD non sono sicura di aver ben interpretato la segnalazione, ad ogni modo ti informo che nella lista delle soluzioni viene in effetti indicata la durata complessiva del volo, ma se si clicca su "visualizza" sotto il numero del volo si ottengono maggiori dettagli (vedi esempio a seguire)

The screenshot shows a flight search interface with the following details:

- Search filters: Orario: partenza, Data di ritorno: 10-03-2014, Classe: Economica, Compagnia: Qualsiasi.
- Price: €478,33 (prezzo totale tasse incluse).
- Flight options (Andata: giovedì 06 marzo 2014):
  - Option 1: IB 8785 (Scali: 1). Itinerary: Bologna (BLQ) 07:00 - Madrid (MAD) 09:25 - New York (JFK) 14:45. Duration: 10h 55m. Includes a warning: "Attenzione: è necessario cambiare aereo all'aeroporto di Madrid, Barajas con un intervallo di tempo di 2 h 50 min".
  - Option 2: IB 8785 (Scali: 1). Itinerary: Bologna (BLQ) 07:00 - Madrid (MAD) 09:25 - New York (JFK) 18:35. Duration: 10h 55m. Includes a warning: "Attenzione: è necessario cambiare aereo all'aeroporto di Madrid, Barajas con un intervallo di tempo di 6 h 40 min".
  - Option 3: IB 8783 (Scali: 1). Itinerary: Bologna (BLQ) 12:35 - Madrid (MAD) 15:00 - New York (JFK) 18:35. Duration: 10h 55m. Includes a warning: "Attenzione: è necessario cambiare aereo all'aeroporto di Madrid, Barajas con un intervallo di tempo di 1 h 5 min".

Forse quando si programma la formazione si dovrebbe cercare di seguirla con più attenzione e/o verificare nei manuali (a disposizione) le varie possibilità del tool.

l'utilizzo dell'agenzia CWT per noleggio di auto non è vantaggiosa rispetto alle convenzioni che già abbiamo con Europcar. Inoltre per potere includere assicurazioni aggiuntive (Kasko) è necessario passare in modalità assisted e pagare quindi il servizio

RD attraverso l'online, è possibile accedere alle tariffe che includono i servizi base (tempo e km), le assicurazioni obbligatorie e gli oneri di legge. Qualsiasi esigenza particolare è soggetta a richiesta specifica, quindi deve essere gestita offline. Nel caso specifico di aggiunta di assicurazioni Kasko, occorre normalmente contattare il fornitore. Ad ogni modo, queste assicurazioni possono anche essere sottoscritte al momento del ritiro dell'auto, ovviamente con adeguamento del costo del noleggio. Riguardo le tariffe più o meno vantaggiose, non ho elementi per poter effettuare una verifica.

Torniamo a ribadire che la convenienza deve essere vista su scala nazionale e non solo locale, e se comunque si riscontrano tariffe maggiori possiamo sempre intervenire e verificare perché e cercare di ottenere il costo adeguato, siamo qui anche per questo.

quali sono i riferimenti che dobbiamo avere per operare con CWT ? Per esempio, quale è il numero verde per modificare il biglietto aereo di sabato e in orario serale?

RD per pronto riferimento, ti allego la guida ai servizi CWT

Vedi presentazione e comunque le vostre segreterie di riferimento hanno avuto tutte le informazioni oltre al suggerimento di pubblicare sui vari siti tutte le informazioni utili all'utente.

difficoltà nell'interagire con l'assistenza per viaggi complessi (in particolare quando vengono richiesti viaggi specifici e ne vengono proposti di altro tipo non soddisfacente, e magari più oneroso).

RD per poter rispondere puntualmente a questa segnalazione, avrei bisogno dei casi specifici (se non è ancora il caso di ..... di Trieste). In linea generale, le nostre proposte alternative sono più economiche (dove disponibili): non so se l'onere e/o l'insoddisfazione dichiarati derivino dalla minore "comodità" della soluzione (orari, scali, ecc.) ma nell'ottica del risparmio, secondo le vostre indicazioni, siamo tenuti a considerare e proporre scenari diversi.

Ho diversi casi di questo tipo che se desiderate vi posso far vedere e dove è lampante che non sempre il prezzo più basso corrisponde ad un buon servizio, se poi, una volta evidenziato il disagio, per esempio più scali e tempi di attesa, si desidera comunque procedere in tal senso allora la CWT deve effettuare come richiesto.

la fatturazione è complessiva e non di facile consultazione (in quanto i nominativi sono elencati senza alcun criterio logico, es. alfabetico, per missione, per collaborazione scientifica...)

RD non avendo formulato nessuna richiesta specifica in fase di implementazione, le fatture escono per default in ordine di bolla. Se le esigenze sono diverse, possiamo ordinare i dati secondo altri criteri, basta concordarli.

Devo assolutamente ribadire che abbiamo a disposizione un sito dal quale possiamo estrarre tutto (in excell) ed ordinarlo per qualsiasi nostra necessità. Di solito sono per numero di missione e quindi per nominativo ma sono ordinabili per esempio per tipologia di servizio: tutte le fee oppure tutti gli hotel etc..

Questo è un esempio a stralcio...

ALOISIO/ROBERTO	10	MS	GSSI	AEREO
ALOISIO/ROBERTO	10	MS	GSSI	FEE AV
CHIODELLI/FRANCESCO	340	OP	GSSI	AEREO
CHIODELLI/FRANCESCO	340	OP	GSSI	FEE AV
COCCIA/EUGENIO	11	MS	GSSI	AEREO
COCCIA/EUGENIO	19	OP	GSSI	AEREO
COCCIA/EUGENIO	19	OP	GSSI	AEREO
COCCIA/EUGENIO	19	OP	GSSI	AEREO
COCCIA/EUGENIO	534	OP	GSSI	AEREO

Piattaforma SELF: perchè non funziona per la ricerca dei biglietti che poi in ASSISTED si trovano? RD se la segnalazione si riferisce al vettore Darwin, il problema è risolto

In passato con questo vettore abbiamo avuto dei problemi, prontamente segnalati a CWT che ha provveduto ad interagire con il proprio centro IT per la risoluzione.

ASSISTED: richiesta di biglietti già cercati autonomamente e trovati purtroppo a giorni di distanza a prezzi maggiori...o non trovati più! o Spesso, nonostante i dettagli che lo stesso utente fornisce circa il volo individuato...l'ASSISTED non riesce a trovarlo...e le proposte sostitutive NON SONO MAI altrettanto convenienti...(+FEE)

RD come abbiamo già condiviso in precedenza, le tariffe aeree possono cambiare anche a distanza di minuti, indipendentemente dall'operato dell'agenzia. Riguardo i tempi di risposta, le 8 ore lavorative si possono talvolta trasformare in giorni (soprattutto se c'è il weekend in mezzo...), occorre tenerne conto.

Abbiamo un contratto e dei tempi per le risposte dovute, se vediamo un volo e facciamo una richiesta assisted (anche se in questo caso non capisco perché passare dall'assisted) quando la CWT risponde non è detto che quel volo specifico ci sia ancora .... Se sappiamo quale volo vogliamo possiamo andare direttamente in self-service e prenotare in autonomia.

Le proposte fornite non sono le più convenienti (come da contratto) : la precedente agenzia (ma anche i ns.stessi ricercatori!) riuscivano a trovare voli e/o coincidenze a prezzi più vantaggiosi, dedicando molto tempo alla ricerca anche di possibili soluzioni "ad incastro"...

RD riguardo il reperimento di tariffe migliori da parte dei ricercatori, occorrerebbe considerare dei distinguo: ti ricordo la soluzione con due scali trovata su Opodo rispetto a quella da noi offerta con un solo scalo, e l'altra soluzione di volo che prevedeva uno stop di circa 7 ore in aeroporto. Ti confermo che comunque dove il viaggiatore fosse disposto a considerare anche soluzioni di questo genere, basta che ce lo comunichi e noi allarghiamo la ricerca. Se per soluzioni ad incastro si intende quelle che sono considerate malpractice dai vettori, si tratta di un argomento che abbiamo già affrontato. Anche in questo caso, pur avendo ricevuto da voi autorizzazione a procedere in tal senso, ci deve essere comunque comunicata la disponibilità del collega a considerare soluzioni "creative", che se non correttamente gestite dal viaggiatore possono essere soggette ad azioni correttive da parte dei Vettori

Stiamo parlando delle così detti "**biglietti fittizi**" abbiamo dato l'OK alla CWT ad operare in tal senso però quando un utente fa la richiesta, e in questo caso stiamo parlando di assisted in quanto il volo si presuppone complesso, sarebbe meglio che lo specificasse.

Il caso che cita la CWT (Opodo) è lampante vi riporto solo un commento e non tutto lo scambio di mails ma se serve abbiamo anche quelle: mail (viaggio per il Giappone) fornisce un esempio di come a volte si possono evolvere le rimostranze riguardo prezzi migliori trovati in

internet: in questo caso, la soluzione di CWT prevedeva un solo scalo, con tempi di connessione ragionevoli. La soluzione OPODO prevedeva due scali, e in uno di questi occorreva passare 7 ore in aeroporto...

lievitazione delle spese nelle tratte più frequenti: es. ROMA/CERN RD non ho notizie riguardo questa lievitazione, ti prego di fornirmi qualche dettaglio per poter effettuare una verifica più puntuale

Sinceramente non ho avuto segnalazioni di questo tipo e se ci fossero state avremmo verificato e se necessario corretto, a disposizione per qualsiasi indicazione in tal senso.

assicurazioni (p.e.: per annullo missione) legate all'uso della propria carta di credito (attiva per molti utenti), si potrebbe prevedere anche con quella aziendale?

RD Come già emerso in precedenza, l'utilizzo della carta EBTA prevede delle coperture assicurative. Le assicurazioni contro l'annullamento, da quello che ricordo, sono quelle sottoscrivibili all'atto di acquisto di un low cost, non sono previste per i vettori tradizionali (se non dove consentito dalla tariffa, o per gravi motivi di salute) a prescindere dalla forma di pagamento utilizzata. Ci sono comunque dei pacchetti assicurativi che possiamo vendere in abbinamento al viaggio, ma devono essere richiesti e sottoscritti volta per volta.

Su questo punto ho da poco avuto uno scambio di mail con i direttori INFN che vi ho messo nella presentazione.

mancanza della possibilità di acquistare treni per l'estero

RD a questo proposito, mi corre l'obbligo di ricordare che questo tipo di biglietti possono essere acquistati tramite CWT (assisted, naturalmente)

Non ho avuto ancora la notizia ufficiale da parte di Trenitalia ma so che a brevissimo avremo anche la possibilità di acquistare biglietti per le tratte svizzere in quanto Trenitalia ha stipulato un accordo con la compagnia ferroviaria svizzera.