



Forum: CENTRALE OPERATIVA

Topic: III livello??

Subject: Re: III livello??

Inviato da : Michel

Data invio: 22/1/2012 15:34:29

Vorrei precisare che per quanto riguarda "coprire un servizio o malattia" si intende quando alle 23:00/00:00/01:00/02:00/03:00/04:00/05:00/06:00 chiama un collega che, per esempio, doveva iniziare servizio STV alle 07:00 dicendo di non venire perch  malato, e di tua iniziativa devi trovare la soluzione per non far partire in ritardo il servizio senza scoprirne un' altro...

Dico di propria iniziativa perch  appunto da noi la notte non   presente nessun capo servizi e nemmeno vogliono essere disturbati a meno che qualcuno ci lasci la pelle...

Persino durante il giorno, ci troviamo a fare decine di chiamate per variazioni date dall' uff. (quando potrebbero semplicemente usare il loro telefono)... e con questo non voglio dire che la C.O. si rifiuta a dare una mano o comunque ad avere un attimo la situazione in mano, ANZI, ma che sarebbe giusto avere l' adeguato merito!

Anche perch  quando appunto capita di dare le sopraccitate variazioni (avute dall' uff.) e ci si sente dire da un collega fuori "io non accetto variazioni da te perch  tu sei un 4 s e non hai il potere decisionale" SI CADE NEL RIDICOLO... che comunque, a rapporto fatto, la frase   solamente una condanna per chi l' ha detta.

LA C.O.   il fulcro che coordina tutto il movimento dell' IVP, e quindi non   da considerare solo un punto di appoggio quando si chiama per radio chiedendo informazioni, ma soprattutto un punto fermo di riferimento da cui accettare una disposizione perch  c'   sempre un motivo valido se viene imposta.

Le schede allarmi con anagrafica vari: CHI MEGLIO DI UN OPERATORE SA' COSA POSSA ESSERE UNA CICLICA, UN FEI, UN ENTRATA O USCITA... penso che tutti gli operatori siano in grado, chi + chi -, di gestire una scheda... E qualcuno mi potr  rispondere UN TECNICO, UN IMPIANTISTA O UN RESPONSABILE DI C.O.

Ma la questione   questa: un tecnico interno dell' IVP destinato a tale mansione non c' , un responsabile di C.O. che si occupi di questo non c' , e l' unico tecnico   l' impiantista della ditta che sta dall' altra parte del telefono dal cliente e che tante volte non s  nemmeno RX e TX di un ripetitore...

Mansioni nella C.O. ce ne sono assai, e c'  da uscirne pazzi tante volte credete!

Che fareste se:

- a) vi trovate con 3 telefoni che suonano con i clienti che alla risposta ti chiedono perch  hai messo tanto a rispondere,
 - b) il telefono degli allarmi vocali che suona,
 - c) tutte le 2 radio occupate dai colleghi, che anzich  chiamare la c.o. e prima di comunicare aspettino che gli dai risposta, ti comunicano interventi/ricieste di informazione/e quant' altro senza saper nemmeno se li senti,
 - d) hai davanti a te gli allarmi che ti continuano ad apparire al terminale,
 - c) hai i colleghi che devono entrare in caveau e gli devi aprire, assicurandoti che sia personale autorizzato,
 - d) al cancello suona una persona sconosciuta,
 - e) ecc.. ecc.. ecc..
- ????