



Forum: CENTRALE OPERATIVA

Topic: III livello??

Subject: Re: III livello??

Inviato da : xxxxxxxxxx

Data invio: 23/1/2012 1:04:19

Citazione:

Michel ha scritto:

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° 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..

????

Proprio per l'importanza del ruolo che hai rilevato non è possibile che gli operatori di centrale, ricoprano compiti che non gli spettano (ed è pure vietato). Non da meno, quando la mole di impegno, pure se dovuta nella tipologia, diviene schiacciante, è doveroso esigere altro personale per smaltire il lavoro.

•Ma la questione è questa: un tecnico interno dell' IVP destinato a tale mansione non c'è?•
E ti sembra una giustificazione?... che lo trovino!

•un responsabile di C.O. che si occupi di questo non c'è?•

E ti sembra una buona ragione?... che sgancino le qualifiche e non sfruttino il personale altrove con qualifiche in difetto!

•e l' unico tecnico è l' impiantista della ditta che sta dall' altra parte del telefono dal cliente e che tante volte non sa nemmeno RX e TX di un ripetitore...•

Male! L'azienda ha il dovere di incaricare personale adeguato ai ruoli.