

ΟΜΑΔΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ #2

Σενάριο 1

Τεχνικός αναλαμβάνει την επίλυση μιας βλάβης μετά από κεραυνόπτωση που έχει συμβεί. Οι μετρήσεις του τεχνικού τον κατευθύνουν σε πρόβλημα του ακραίου δικτύου, αφού όλα τα ελεύθερα όρια στο BOX βάζουν λάθη.

Το σύμπτωμα της βλάβης είναι ότι το Router δεν συγχρονίζει και αφορά B2B Customer με τηλεφωνικό κέντρο και Router τύπου Oxygen.

Η βλάβη κλείνει για να την διαχειριστεί συνεργείο που επιλύει προβλήματα υπόγειου δικτύου.

Ο πελάτης δεν έχει καμία ενημέρωση από τον τεχνικό και επικοινωνεί με το 13888 που του μεταφέρει την πληροφορία του προβλήματος στο υπόγειο δίκτυο.

Η βλάβη καθυστερεί να επιλυθεί και ο πελάτης συνεχίζει να επικοινωνεί με το 13888 χωρίς να παίρνει σαφής απαντήσεις.

Το καλωδιακό πρόβλημα στο υπόγειο δίκτυο επιλύεται ο πελάτης όμως δεν έχει ακόμη υπηρεσία αφού εκτός από το πρόβλημα στο υπόγειο δίκτυο υπάρχει και καμένο router.

Τέλος, ο πελάτης δηλώνει εκ νέου βλάβη και γίνεται αντικατάσταση του προβληματικού εξοπλισμού.

Σενάριο 2

Τεχνικός είχε μια δυσάρεστη εμπειρία με έναν πελάτη και του έχουν δημιουργηθεί αρνητικά συναισθήματα για αυτόν.

Συγκεκριμένα ο πελάτης στην τελευταία του συνάντηση με τον τεχνικό ήταν νευριασμένος για την εμπειρία του με το τηλεφωνικό κέντρο και ήταν εξαιρετικά εριστικός.

Μετά από περίπου δύο μήνες ο πελάτης ξαναδηλώνει βλάβη για άλλο πρόβλημα στην σύνδεση του και ο τεχνικός έχοντας αυτή την δυσάρεστη εμπειρία, ζητάει αλλαγή της ανάθεσης από τον συντονιστή αφού δεν επιθυμεί να έχει πάλι την ίδια εμπειρία.

Σενάριο 3

Τεχνικός, στο πλαίσιο μιας εργασίας συντήρησης, επισκέπτεται μια υποβαθμισμένη τηλεπικοινωνιακά περιοχή που οι περισσότεροι πελάτες έχουν πρόβλημα χαμηλής ταχύτητας και δεν μπορούν να καλύψουν τις σύγχρονες ανάγκες για τηλεργασία και τηλεεκπαίδευση.

Περαστικοί βλέπουν τον συνάδελφο και του εκφράζουν τα έντονα παράπονα για την ποιότητα των υπηρεσιών που απολαμβάνουν.

Ο τεχνικός ταυτίζεται με τους κατοίκους και κατηγορεί την COSMOTE ότι δεν έχει κάνει επενδύσεις για την ανάπτυξη του δικτύου της περιοχής.

Τεχνικός, στο πλαίσιο της εργασίας του, επισκέπτεται κατάστημα εστίασης, το οποίο έχει βάλει τραπεζοκαθίσματα στην απέναντι πλατεία.

Πρόσφατα το κατάστημα έχει αγοράσει ένα πολύ ακριβό σύστημα software για να μπορούν οι σερβιτόροι να στέλνουν τις παραγγελιές τους μέσω WIFI. Το σήμα του WIFI είναι αδύναμο και ο τεχνικός κατανοεί το πρόβλημα και προτείνει την εγκατάσταση ενός MESS εξοπλισμού. Ο καταστηματάρχης αποδέχεται την πρόταση και σε δεύτερο χρόνο ξεκινάει η εγκατάσταση. Μετά το τέλος της εγκατάστασης και ενώ το σήμα του WIFI έχει ενισχυθεί και φυσιολογικά όλα θα έπρεπε να δουλεύουν, ο καταστηματάρχης δοκιμάζει το νέο software και ανακαλύπτει ότι δεν συνεργάζεται στο mess δίκτυο.

Ο τεχνικός αντιλαμβάνεται το αδιέξοδο του ιδιοκτήτη και ζητάει από τον προμηθευτή του software να του εξηγήσει τις ιδιαίτερες ρυθμίσεις που πρέπει να γίνουν ώστε να συνεργαστεί το software.

Οι ρυθμίσεις ολοκληρώνονται και το σύστημα δουλεύει κανονικά.