

# ΟΜΑΔΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ #4

# Σενάριο 1

Ο προϊστάμενος του τμήματος μαζί με τους Supervisors αποφασίζουν να εφαρμόσουν rotation ανάμεσα σε τεχνικούς με αντικειμενικό στόχο την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων, την ενδυνάμωση της συνεργασίας και την δημιουργία ευελιξίας στην ανάθεση των εργασιών.

Σε προσωπική συνάντηση με έναν από τους τεχνικούς ανακοινώνεται η αλλαγή της περιοχής και αναλύεται ο στόχος που εξυπηρετείται από την εφαρμογή της.

Ο τεχνικός αισθάνεται άσχημα και αντιδράει λέγοντας ότι το μόνο που θα γίνει είναι να πέσει η παραγωγικότητα του και ότι θα κάνει καιρό να αποκτήσει τη γνώση της νέας περιοχής. Ταυτόχρονα προβάλλει το επιχείρημα ότι πλέον γνωρίζει καλά τους πελάτες και τις ιδιαιτερότητες τους και ισχυρίζεται πως δεν κερδίζει κανείς από αυτήν την αλλαγή.

Ο προϊστάμενος προσπαθεί να προβάλλει την δική του οπτική στη συγκεκριμένη αλλαγή όμως ο τεχνικός δεν είναι σε θέση να ακούσει.

Στο πλαίσιο του πιλοτικού RFR REDUCTION γίνεται συνάντηση για να αναλυθεί η νέα διαδικασία βλαβοδιαχείρισης στους τεχνικούς πεδίου.

Σε αυτήν προβλέπεται η επισύναψη φωτογραφιών από μετρήσεις όπως και υποχρεωτική επίσκεψη στον χώρο του πελάτη με σκοπό την καλύτερη επικοινωνία σε περιπτώσεις που υπάρχει τεχνική ανεφικτότητα της υπηρεσίας.

Κάποιος τεχνικός που εργάζεται σε περιοχή με υποβαθμισμένο δίκτυο αντιδράει στη νέα διαδικασία και με ένταση λέει ότι αυτή η διαδικασία θα μας κάνει να μαλώνουμε με τους πελάτες για κάτι που είναι γνωστό χρόνια και λύνεται μόνο με επενδύσεις.

Ο προϊστάμενος αναλύει σε τι βοηθάει η νέα διαδικασία και προσπαθεί να εισπράξει τη δέσμευση από την ομάδα για την πιστή εφαρμογή της νέας οδηγίας.

# Σενάριο 3

Στο πλαίσιο της λειτουργίας του Command Center έχει δημιουργηθεί η νέα διαδικασία να επικοινωνούν οι τεχνικοί πεδίου με το τηλεφωνικό κέντρο του Command Center και να λαμβάνουν καθοδήγηση.

Τεχνικός που εφαρμόζει πρώτη φορά τη νέα διαδικασία δυσκολεύετε με τις φωτογραφίες και θεωρεί υπερβολικά δύσκολή τη νέα διαδικασία.

Τελειώνοντας παίρνει τηλέφωνο τον ομαδάρχη και παραπονιέται γιατί πάντα οι μετρήσεις του ήταν αξιόπιστες και δεν υπάρχει λόγος να καθυστερούμε με επιπλέον βήματα.

Οι καλωδιακές βλάβες που δήλωνε ήταν κατά την γνώμη του, πάντα αξιόπιστες.

# Σενάριο 4

Στο πλαίσιο αναβάθμισης του Server που υποστηρίζει το wfm σε ορισμένες εργασίες δημιουργούνται προβλήματα και δεν ολοκληρώνονται συστημικά.

Ο προϊστάμενος ζητάει επιπλέον ελέγχους από το Back Office και εξωσυστημική διαχείριση κάποιων περιπτώσεων.

Στο Back Office υπάρχει εκνευρισμός, κατηγορούν το IT για το λάθος και δυσανασχετούν για τον επιπλέον φόρτο εργασίας.