

# iperteam

**1300 conversazioni telefoniche con i clienti della sola Area 5 (Puglia-Abruzzi) durante la prima mezza giornata di operazioni del Front Office**, quasi tre volte il livello di traffico atteso nella situazione a regime. Un dato importante, che senz'altro riflette anche il backlog accumulato durante le vacanze natalizie. Ad ogni modo, i nostri consulenti hanno fatto fronte alla domanda in modo molto efficace ed efficiente, con un tempo medio per chiamata solo di poco superiore all'obiettivo.

E' partita così l'attività del reparto Gestione Contatto. Un momento molto atteso, il culmine di un'attività frenetica che ha visto tutti noi ed i colleghi sistemisti di Milano impegnati senza interruzione per tutte le festività. In poche parole, niente vacanze ma una grande soddisfazione, quella di sapere che tutte le energie profuse cominciano a dare risultati, ottimi risultati. Che vengono dall'impegno di Carlo, dei Team Leader, dei loro Assistenti, dei consulenti, ed inoltre della squadra di Zanoni e di quella di Accenture. A tutti un sincero ringraziamento.



vacanze ma una grande soddisfazione, quella di sapere che tutte le energie profuse cominciano a dare risultati, ottimi risultati. Che vengono dall'impegno di Carlo, dei Team Leader, dei loro Assistenti, dei consulenti, ed inoltre della squadra di Zanoni e di quella di Accenture. A tutti un sincero ringraziamento.

D'altra parte, oggi inizia il completamento del trasferimento delle attività amministrative, e cioè l'avvio delle operazioni relative alle aree 3 e 4 (per le aree 5, 2 e 1, il trasferimento è stato completato prima delle vacanze). Un grande augurio anche a loro perché l'hand-over possa essere svolto con successo, come nel caso delle altre aree.

Come detto nel numero precedente, abbiamo svolto le prime riunioni con i colleghi della Rete e del Commerciale (nelle foto i due team delle aree 2 e 3). C'è stata una buona partecipazione, circa 100 colleghi hanno avuto modo di conoscere meglio il Centro Servizi, le sue attività, i suoi obiettivi e le modalità di scambio delle informazioni con il territorio. Nei prossimi giorni si terranno le riunioni di follow-up, con il contributo importante degli Assistenti Commerciali.



Auguro a tutti un benevolo e propizio 2002. Sempre orgoglioso di far parte dell'Iperteam Camuzzi.

Ing. Antonio Loffredo - Direttore Generale

In questo numero:

- Mi ritorni in mente...
- In cosa posso esserle utile
- Talsano, 2 gennaio 2002
- Passaggio delle consegne
- Anche il CSU corre per la ricerca
- Lecchiamoci i baffi
- Un po' di poesia

**Mi ritorni in mente...** *(piccola avventurosa cronistoria dell'ultimo anno)*

del DOTT. VALERIO CAMERANO

Era un giorno di inverno avanzato quando nacque l'idea. Milano certe volte ti fa venir voglia di restar chiuso dentro a pensare. Quel giorno Ruggero ebbe l'illuminazione e la testardaggine di chi vede lontano e tira dritto. All'inizio l'idea ci suonò remota, come la notizia di un amico lontano, inattesa ma stranamente familiare. Ci guardammo l'un l'altro per esser certi di aver afferrato l'idea. Un Centro Servizi? A Chieti? Pescara? No, troppo lontano. Come, a Taranto? Ma c'è l'aeroporto? Non finimmo di abituarci all'idea che già le truppe di Accenture avevano preso possesso dell'area smilitarizzata del secondo piano, sfoderando il sorriso consulenziale e la prima fattura (o forse l'ordine era inverso?) Più di cento presentazioni, 8.000 ore di lavoro collettivo, 300 persone coinvolte, chilometri di inchiostro e fibra, migliaia di panini (Dio mio!), 6 gastriti, un'estate...



**PLENIA  
BUONGIORNO!**



## IN COSA POSSO ESSERLE UTILE: CRONACHE DI SIMULAZIONI REALI

di M. MICCOLI & L.LOSCIALPO

Il 2 gennaio 2002 il CSU aprirà ufficialmente i battenti...o meglio le linee! Come si preparano i consulenti al faticoso evento? Il corso di formazione è ormai in fase di completamento (anche se nella vita non si finisce mai di imparare!) Come un buon soldato che, oltre a conoscere il suo fucile sa anche come usarlo con il nemico, così noi –anche se non è una vera e propria battaglia- abbiamo imparato a capire i nostri clienti.

Simulare: è questa la parola magica per diventare bravi consulenti, che unita all'esperienza reale delle Assistenti e delle Team Leaders, ci sta permettendo di sviscerare ogni singolo "caso umano", quasi tutti gli accentati, le domande, ed i caratteri dei nostri clienti. Cafoni, commercialisti, svampite, anziani, avvocati, permalosi, balbuzienti, raffreddati, maleducati, ammiccanti, Bush, Pippo Baudo, Renato Zero, Heather Parisi, Albano, Romina, Michael Jackson, Alberto Castagna, Pavarotti. Ok, chiamerà anche il signor Mario Rossi, ma come si dice: meglio abituarsi al peggio!

Come dire che c'è un problema senza dire che c'è un problema?

Un vero e proprio allenamento dunque per essere preparati ad ogni evenienza. A tal fine dal 10/12 al 14/12 la Dott.ssa Roà, la Dott.ssa Scavetto ed il Dott. Volpe hanno tenuto il corso di formazione comportamentale: il primo vero momento di confronto della nostra preparazione con gli altri gruppi. E' stata una notevole crescita professionale e personale poiché ci ha consentito, attraverso giochi di gruppo e simulazioni di casi realmente verificatesi, di apprendere le regole fondamentali della difficile arte di comunicare efficacemente con gli altri (e nella fattispecie con i clienti). Dal "che cosa dire" al "come dire", dal calore del videoproiettore alla solitudine della cuffietta.

Non solo allora una questione di situazioni differenti, ma una speciale partita a scacchi dove si vince in due.

**Noi ed il cliente!**

DALLA PRIMA PAGINA

...troppo breve ed un Natale sotto il cielo di Taranto. Vi risparmio le facce incredule di Oddone e Rosario e le battute che ci siamo scambiati qualche sera, forse troppo tardi per essere in ufficio. Il Sig. Erlang chi lo conosceva. Se per questo neanche Taranto. E se lo facessimo alle Maldive?

Antonio e Carlo sono arrivati in un giorno infuocato d'Agosto, la città sembrava uscita da un film di Wim Wenders. E noi da un incubo.

Certe volte le cose si possono fare solo con incoscienza, altrimenti non ci provi. Chiedetelo a Gianni, il più spregiudicato costruttore, tra gli eredi dinastici dei Faraoni.

Franco ci serve una mano. 160 FTE? No forse di più. Ma chi sono? Oggi li vedi nei corridoi, usciti fuori dai calcoli di budget e per incanto materializzatisi: risate, note sui tavoli, una faccia preoccupata, un maglione rosso e una matita. Senza loro il nostro sforzo sarebbe rimasto un quadro incompiuto, bello e impossibile.

Ora il testimone è nelle vostre mani e, come in un certo tipo di teatro, gli attori originali scivolano dietro le quinte e lasciano il posto ai veri protagonisti. Adesso tocca a voi.

Valerio Camerano

PS: attori in ordine di apparizione:

Ruggero (Massimo Jannuzzelli) - Amministratore Delegato

Franco (Castagnola) - Direttore Generale Rete

Oddone (Pozzi) - Direttore Am.ne, P&C, Sistemi Informativi

Rosario (Giuliana) - Direttore Personale

Gianni (Albrici) - Direttore Immobiliare

Antonio (Antonio Loffredo) - Direttore Generale CSU

Carlo (Carlo Luciano) - Responsabile Front Office CSU

...e tanti altri bravissimi volenterosi colleghi



Ora il testimone è nelle  
vostre mani!

## TALSANO, 2 GENNAIO 2001

di MARTINO MICCOLI - I "FALCHI"

18 dicembre 2001. Certo, mancano poco meno di 15 giorni, ma il 2 gennaio è già circoscritto in maniera reale dall'adrenalina di tutto il CSU. Si respirano atmosfere di passaggio, si scoprono simboliche coincidenze tra il tempo di un anno che finisce insieme al nostro primo periodo di formazione, col tempo di un anno che comincia insieme ad una nuova avventura professionale. Lo strano caso in cui ultimo e primo giorno di "scuola" coincidono.

*Duegennaio* quindi, come paradigma e forma mentis del passaggio ad un nuovo territorio. Un po' il senso del cambiamento aziendale: una riflessione su chi è ad entrare, chi è a percepire ed a desiderare questo nuovo spazio professionale e di servizio, chi è ad aprire questa nuova frontiera, quali sono gli strumenti del viaggio e della navigazione, quale la qualità del territorio che si rivela ai "coloni" e quali le dinamiche ed i conflitti che vi si accendono. Nuovi orizzonti dunque, se pure con gli stessi snodi delle pratiche sociali di sempre: saperi, identità, bisogni, relazioni interpersonali, lavoro e qualità della vita. Un mutamento tecnologico che passa, infatti, attraverso l'investimento sulle persone.

Il nostro 2 gennaio è già arrivato. Are you ready?



## PASSAGGIO DELLE CONSEGNE.....

di G. GENTILE, G.LOMI, M. FAVERIO

Ed eccoci, ad attività avviata, al faticoso passaggio delle consegne: nel giro di pochi giorni Puglia, Abruzzo, Lombardia, Emilia, Piemonte e Liguria ci hanno passato il testimone relativamente a fatture, incassi, rimborsi.....: da un giorno all'altro, infatti, ci siamo trovati letteralmente sommersi da un'ondata di lavoro, sì previsto, ma forse non ancora ben identificato.....

Dal 10 dicembre 2001 è iniziata questa nuova avventura al CSU di Taranto...ed è iniziata alla grande!

Qualche esempio?

Sono già stati inviati più di 6.000 solleciti per il recupero dei crediti.

Negli ultimi dieci giorni lavorativi dell'anno erano previste "appena" 120 fatturazioni comprendenti 108.000 utenti circa e, con fierezza, possiamo affermare di avercela fatta!

Per l'area 5 (Puglia-Abruzzo) il primo giorno lavorativo del 2002 prevede una attività di fatturazione relativa a ben 22.000 utenti circa.

Gli utenti sono tanti ma siamo pronti a fatturarli come da programma

Anche Piemonte e Liguria sono arrivati con tante concessioni da fatturare.

Bella sfida, vero?

Siamo pronti ad affrontarla con grinta, tenacia e la volontà di fare sempre meglio. Queste determinazioni, unite all'impegno quotidianamente profuso da parte di tutti i colleghi, ci consentiranno di raggiungere sicuramente gli obiettivi prefissati.

Un sentito ringraziamento a tutti i colleghi per l'entusiasmo e la professionalità dimostrati, con l'augurio che sia il preludio di una lunga serie di successi!

Giuseppe Gentile  
Giancarlo Lomi  
Marco Faverio





# ANCHE IL CSU CORRE PER LA RICERCA

di GIUSEPPE BONGERMINO —I

“FALCHI”

L'idea è partita quando mi hanno incaricato di raccogliere i fondi Telethon per l'area ovest della provincia di Taranto ed ho pensato di proporre l'iniziativa ai miei colleghi “Falchi”. Telethon, maratona televisiva, ha lo scopo di raccogliere fondi a favore della ricerca contro le malattie genetiche.

L'onda di diffusione è stata talmente rapida che, partita la proposta, tra una simulazione e un'altra, sono arrivati i contributi degli altri team. L'iniziativa è stata, inoltre, validamente supportata dai colleghi del Back Office... ci è sembrato di essere una “casa Telethon”. E allora ci siamo domandati: “ perché non mettere palloncini e manifesti?” Detto –fatto! L'acquario, futura team room, è diventato in quei giorni il salvadanaio della solidarietà.

A ricordo di questa iniziativa il C.S.U. ha ricevuto l'Attestato di Versamento con i ringraziamenti di Adolfo Cappelli, presidente di una delle sedi UILDM di Taranto – Unione nazionale Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare – che conserveremo con grande orgoglio.

Personalmente sono contento che in un ambiente di lavoro si sia creato il clima idoneo a far sorgere tali iniziative.

Ringrazio tutti i colleghi per aver partecipato a questo appuntamento benefico e mi auguro che il traguardo raggiunto quest'anno sia solo il punto di partenza per raggiungere i numerosi traguardi sulla strada della solidarietà.

## L'ATTESTATO TELETHON



## LECCHIAMOCI I BAFFI

### LE RICETTE DI NATALE

#### GLI STRUFFOLI

di A. FIORI

Ecco la pagina delle ricette! Visto che siamo in pieno periodo natalizio, abbiamo pensato di presentarvi un tipico dolce tarantino: le' sannacchiudere.

Gli ingredienti sono adatti a tutte le tasche:

- 1 kg di **farina**,
- 250gr. di **margarina**,
- 250 gr **di acqua**,
- **la buccia di un limone**,
- 1 pizzico di **cannella**,
- un **vasetto di miele** (la quantità dipende da quanto siete golosi e da quanti assaggi fate durante la preparazione!!!)
- un pizzico di sale.

Iniziate facendo intiepidire la margarina con l'acqua, la buccia del limone e la cannella, quindi versate il tutto sulla farina disposta a montagnetta ed impastate fino ad ottenere un composto abbastanza malleabile.

Formate un salamino di pasta della grandezza di un dito, tagliatelo a dadini e passatelo su una forchetta rovesciata, formate degli gnocchetti.

Quando avete finito, friggete questi "gnocchetti" nell'olio bollente e fateli scolare. Fate sciogliere il miele con un po' di acqua, immergete gli gnocchetti ed infine spolverateli con gli anesini ("cannusini"). I vostri struffoli sono pronti!!!

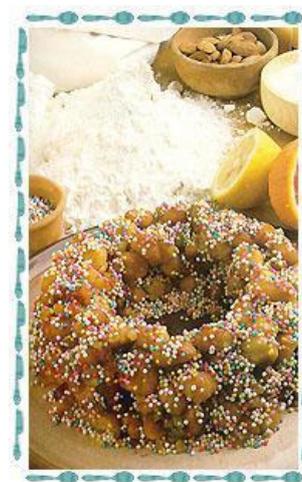
#### IL PANETTONE

di C. COPPOLA

- 500 di **farina**
- 200 di **burro**
- 150 di **zucchero**
- 5 tuorli **di uova**
- 1 **bicchiere d'olio extra vergine**
- Una tazza di acqua calda (per ammorbidire l'impasto)
- Uvetta passa q.b ed un pizzico di sale

Montare gli albumi a neve. Porre in una terrina i tuorli e lo zucchero: mescolare bene fino a sciogliere tutti i grumi così da creare una pasta omogenea e cremosa, aiutandosi con una frustino, se necessario. Quindi aggiungere gli albumi precedentemente montati a neve ed amalgamare il tutto. Sciogliere il burro a bagno maria (o fuoco lento). Aggiungervi pian piano la farina, il burro sciolto, l'olio, l'acqua ed il pizzico di sale. Amalgamare il tutto fino ad ottenere un composto omogeneo e morbido, quindi unitevi l'uvetta. Lasciare lievitare naturalmente per 72 ore, quindi imburrare una terrina da forno (quelle per soufflè) e versarvi il contenuto. Portare il forno a 180/200 gradi ed infornare per circa 45': far raffreddare ed il vostro Panettone sarà pronto !!!

**Invitiamo tutti a provare la ricetta e, se scoprite di essere bravi, rendeteci partecipi delle vostre creazioni!!!!**



# UN PO' DI POESIA...

## UN NATALE UN PO' SPECIALE

di LOREDANA, TIZIANA E CARMEN



Lo squillo del telefono si avvicina  
E sale sempre più l'adrenalina.

Al Natale tutti stanno brindando  
Ma in realtà la prima telefonata stanno aspettando.

Alla fine della formazione  
Ancora ci aggiornano sulla fatturazione.

E mentre aspettiamo il primo reclamo  
Già i regali impacchettiamo.

In giro c'è un gran parlare  
Per chi prima la cornetta deve alzare.

La voltura, l'allaccio, l'attivazione  
Speriamo di non fare una gran confusione,

Ma siccome siamo preparati e sorridenti  
Siamo certi di soddisfare i nostri clienti.

E se qualche errore noi faremo  
Nell' "acquario" finiremo,

Che è il posto in cui vengono convocati  
Tutti i consulenti meno preparati.

Assistenti, supervisori e consulenti  
Sono già tutti sugli attenti

Come se dovessero fare una grande parata  
Per quella che sarà la prima giornata.

Alla fine di questa poesia  
Ci salutiamo con allegria  
Con l'augurio che tutto perfetto sia!!!



