

iperteam

IPERTEAM CRESCE AD OGNI NUMERO

L'appetito vien mangiando, ed il magazine di Iridea beneficia di nuovi contributi e riflessioni che è bello condividere con tutti i colleghi del Gruppo, e tra poco dell'Ipergruppo ...

Martino Miccoli ci descrive l'esperienza fatta negli ultimi giorni, con la sua solita profondità di pensiero. L'impegno profuso dai colleghi del Back office nel supportare il Front Office è stato eccezionale ed ha reso possibile una buona continuità del Servizio alla Clientela. **Gianfranco** riflette sull'identità della nostra realtà e, al di là dei nomi e dei marchi, sottolinea come l'azienda è poi fatta dalle persone che ci lavorano ed il successo dell'azienda è il risultato del loro impegno e voglia di crescere e star bene assieme. **Martino Bruno** si mostra palesemente appassionato del proprio lavoro, tutto fiero della più avanzata tecnologia che, pur senza confini, è ben dominata da lui e tutti i colleghi sistemisti.

C'è **Pasqualina** ed i suoi amici neoassunti che sono saltati sul treno in corsa con tutto il loro entusiasmo, riuscendo a vincere non pochi ostacoli ed arrivando preparati e puntuali al traguardo del primo contatto col Cliente. Ci sono **Anna Paola** e **Nicoletta** che si preoccupano della nostra salute e ... di tantissime altre cose, a vantaggio del nostro welfare sotto tutti i punti di vista, e ci fanno anche sorridere. I **Leoni**, poi, sono una gran bella squadra, ancora un po' cuccioli, ma con un buon appetito e voglia di crescere. Tra loro c'è **Assia**, che per poco non sveniva dalla contentezza per i risultati eccezionali conseguiti negli studi.

E poi c'è **Antonio**, che ieri sera ha dato il meglio di se stesso contro la squadra del Back Office (a proposito, i miei migliori auguri di pronta guarigione a Maurizio). Il calcio non è tutto nella vita, ma lui vi fa capire quanto è importante in quanto forza di aggregazione. Ed infine, **Gianluca** (Accenture) da lontano ci dice che è rimasto un po' con noi, a Talsano, e non ha difficoltà ad ammettere che gli manchiamo, e noi contraccambiamo!

Sempre orgoglioso del nostro Iperteam.

Antonio Loffredo



In questo numero:

- 13 maggio 2002
- Una passione mondiale
- Ci siamo anche noi!
- Ma ora chi siamo veramente?
- Una voce dai S.I.
- Campagna antifumo: II parte
- Un inviato molto speciale
- Attenti al N.A.P.
- Team x team: i "Leoni"

LUNEDI 13 MAGGIO 2002

DI MARTINO MICCOLI

È caduto il server ok. È stato un 13 maggio, una data da ricordare non solo per le *performance meno performance*, ma anche perché, per la prima volta abbiamo affrontato la solita *customer invasion* d'inizio settimana senza i nostri occhi, come al buio.

Come si dice, per imparare a nuotare a volte è meglio buttarsi direttamente in acqua, senza troppe storie sui movimenti delle braccia e sulla respirazione. Non è che non sapessimo proprio nuotare, ma visto che siamo cresciuti parallelamente alle tecnologie che usiamo, trovarsene privati, fa un certo effetto o, perlomeno, rende consapevoli che non può essere lo stesso con un'altra con cui non si ha la stessa familiarità.

E infatti non lo è stato.

CONTINUA ALLA PAGINA 2

DALLA PRIMA PAGINA



Si parla tanto del valore delle risorse umane all'interno di un'azienda, nozione teorica verificata empiricamente lunedì: l'esempio di come le energie, lo spirito di gruppo, la dinamicità e flessibilità del nostro lavoro siano in grado di attutire anche l'impatto di un evento imprevisto; di come, al di là dei mezzi usati, quello che poi conta veramente, è avere assimilato ed essere consapevoli degli obiettivi da raggiungere.

Dovrebbe sembrare normale. Un database non funziona? Usiamo quello vecchio.

Non sapete usarlo?

Mandiamo chi lo conosce a darvi una mano.

Invece, tra questi semplici rapporti di causa-effetto c'è qualcosa che non torna. Qualcosa che è visibile solo attraverso l'analisi delle professionalità che sono cresciute fin'ora.

L'incontro dunque, nel momento della difficoltà, dell'emergenza, tra chi la Camuzzi l'ha vista cambiare e chi è stato uno degli artefici del cambiamento.

Back Office e Front Office non sono stati mai così vicini come il 13 maggio, mai così contemporaneamente orientati, realmente fianco a fianco, per la *customer satisfaction*, per un giorno forse la cosa secondaria, il fine scavalcato da questa unione finalmente realizzata sul campo, frutto di una collaborazione spontanea fatta di scambio di competenze e di allargamento del proprio punto di vista.

E' caduto il server ma contemporaneamente si sono alzate le persone, modificati gli strumenti di lavoro, acquisite nuove informazioni e tutto questo in un tempo ridotto e con gli stessi ritmi di sempre (o quasi).

Saper sfruttare le situazioni, essere positivi quando ci sono tutti i motivi per non esserlo: è questa la sfida che abbiamo vinto.

Dimostrare che davvero, concretamente, e non solo sulle pianificazioni aziendali a lungo e medio termine, sappiamo essere "Iridea".

Quando è necessario, come questa volta.

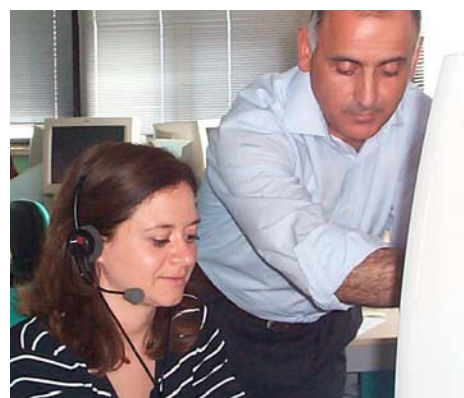
In futuro per continuare a migliorarsi.



"13 maggio, una data da ricordare"



"E' caduto il server ma si sono alzate le persone"



"E' questa la sfida che abbiamo vinto"



UNA PASSIONE “MONDIALE” DI ANTONIO SCORRANO



È vero, questo è un giornalino aziendale, probabilmente dovrei argomentare qualcosa circa il tempo del lavoro, dei clienti particolari. Ma di tutto questo credo che se ne discuta abbastanza durante le pause e, quindi, approfitto per parlarvi di qualcos'altro che ha a che fare con il tempo libero ma che, per quanto mi riguarda, si intreccerà inevitabilmente con il tempo di “log-in” tra qualche settimana.

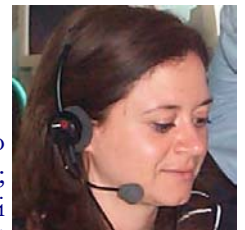
Tutti coltiviamo delle passioni, sono la nostra linfa vitale, in alcuni momenti ci risolleviamo con esse. Non vi sto ad elencare tutto l'universo delle mie passioni, mi limito a citare il grande evento “mondiale” che sta per iniziare dall'altra parte del mondo il 30 maggio 2002. Quanti di voi sono stati coinvolti nelle notti magiche che ogni quattro anni assorbono le nostre energie e i nostri pensieri? Diciamoci la verità, per un vero grande tifoso di calcio la vita ha una cadenza ciclica quadriennale. Quando mi tocca, ad esempio, ricordare qualche episodio del passato, un'esperienza particolare, mi capita di pensare: “Ma che anno era? Ah, il '94, l'anno della finale di Los Angeles! Se solo Baggio non avesse sbagliato quel rigore ...”. E come non pensare a l'altro rigore, stavolta tirato a Parigi nel 1998 da Gigi Di Biagio! Il pallone che si stampa sulla traversa, quel rumore secco, spietato, che rimbomba nella testa di noi italiani, mentre i francesi festeggiano...

Anche se alla fine dobbiamo ricordare solo cocenti sconfitte (il mitico 1982 è ormai troppo lontano), il senso di questa passione va ricercato al di là del semplice risultato sportivo. Il senso lo cercherei nella voglia di appartenenza a qualcosa di simbolico, nell'innato desiderio di condividere le emozioni, nello stare insieme, nel tirare fuori le nostre energie più latenti.

E' questo il senso che intendo dare a questa mia passione. E poi, se alla fine ci ritroveremo tutti a festeggiare la vincita della nostra nazionale ai mondiali, beh, in quel caso avremo qualcosa in più da raccontare ai posteri, quando saremo più vecchi! Proprio come mio padre mi racconta quella irripetibile semifinale Italia-Germania (4-3) dei mondiali messicani del 1970, così noi diremo magari ... “Ricordo i mondiali del 2002 perché troppo inconsueti! Immaginavo le partite, di giorno, mentre lavoravo, e chiedevo ai clienti che chiamavano gli aggiornamenti sui gol e sulle azioni salienti. Poi, quello splendido colpo di testa di Vieri, proprio al novantesimo ...”

CI SIAMO ANCHE NOI!

DI PASQUALINA, DANIELA, ALESSANDRA, CRISTINA, NICOLA, ANNALISA



Ci siamo trovati in mattinata al V piano tutti abbastanza nervosi ed impacciati poiché nessuno sapeva come sarebbe stato articolato nè quanto sarebbe durato il nostro periodo di formazione; ma l'ansia si è subito trasformata in entusiasmo appena abbiamo conosciuto le nostre brillanti formatrici, Alessandra Sirabella e Tiziana Viggiano. Si è subito instaurata un'atmosfera di simpatica collaborazione e, nonostante le difficoltà iniziali di Siebel e la mole delle informazioni avute in otto giorni di full immersion, Alessandra e Tiziana hanno saputo creare un clima di vero entusiasmo e di sfida.

Ci sono stati anche dei momenti divertenti quando, a turno, simulavano un ipotetico signor Rossi che parlava con accento tipicamente milanese e che voleva il gas e lo voleva in 24 ore, o la moglie di un cliente dall'accento lucano che, avendo litigato con il marito, pretendeva a tutti i costi che gli “tagliassero” il gas per ripicca.... E non nascondiamo di essere andati letteralmente in tilt quando dovevamo contemporaneamente operare sul computer e dissuadere il cliente dallo spiombare il contatore con le proprie mani.

Alla formazione in aula è seguito un periodo di affiancamento al telefono, in cui abbiamo avuto l'occasione di conoscere i consulenti dei team del primo piano dei quali siamo rimasti veramente entusiasti.

Cio' che ci ha colpito maggiormente è stata la loro disponibilità ad indicarci sia il modo più veloce di compiere le varie operazioni su Siebel sia il modo più simpatico di “gestire” il cliente anche quando è davvero furioso per qualche inconveniente o addirittura non conosce bene nemmeno il motivo per cui ci ha contattato.

Per il momento, dunque, ci sentiamo soddisfatti della nostra prima esperienza in questa azienda e ci auguriamo di lavorare in un clima di collaborazione e stima reciproca, poiché riteniamo che sia davvero importante operare in tutta serenità e senza il timore che qualcuno punti il dito anche contro un qualsiasi banale errore.

Per quanto ci riguarda metteremo a disposizione le nostre risorse culturali, le capacità di lavoro, e l'entusiasmo per rispondere con efficienza a questa bella opportunità che ci è stata offerta.

MA ORA CHI SIAMO VERAMENTE?

DI GIANFRANCO MINGOLLA



E finalmente il peggio sembra ormai passato. O no?

Erano i primi mesi dell'anno scorso quando in Camuzzi cominciava a circolare la voce di una possibile costruzione di un centro servizi nazionale. E dove sarà? Chi ne farà parte? Queste furono le prime incognite di tutti i dipendenti.

Il tempo passava e da fonti societarie avevamo saputo che erano due le possibili località: Pescara o Taranto. Ma ovunque sarà ci andranno tutti i "Camuzziani" amministrativi d'Italia a cominciare da quelli della fatturazione.

Ed ecco che arriva la tanto attesa decisione; il centro servizi si farà a Taranto.

Tirammo tutti un sospiro di sollievo per il trasferimento scampato ma, alla luce di ciò che si è visto, dato che non è venuto nessuno dalle altre regioni se non dalla Puglia, è stata davvero una fortuna che l'abbiano costruito qui da noi?

Col tempo sapremo ma per ora diciamo addio ai cari vecchi privilegi (fondo gas, orario estivo, ecc...).



A Novembre arriva il trasferimento nella nuova sede di lavoro.

Chissà come sarà con i nuovi colleghi, ci chiedevamo, che rapporto avremo e quale ruolo ricopriremo.

Il mio lavoro, sostanzialmente, non è cambiato se non per il fatto di dover fatturare paesi che neanche conoscevo (Bibbona, Pomarance, Montefranco, Ferentillo ecc...) in quanto un giorno il

Dott. Lomi mi disse: Sig. Mingolla lei sarà il coordinatore della fatturazione dell'area 4 (Toscana-Umbria-Lazio), se la sente di ricoprire questo ruolo? Certo, risposi, farò del mio meglio.

E da allora il mio impegno è totale per andare avanti col mio gruppo (Prisco, Miccoli, Tortorella) nel migliore dei modi; emettiamo circa diecimila fatture giornaliere per un importo totale che mediamente si aggira intorno al milione di euro e la regione più proficua tra quelle di nostra competenza (ma anche quella dove i clienti sono più pignoli) è sicuramente la Toscana.

Con i nuovi assunti poi il rapporto è ottimo anche perché, in un certo senso, anche noi "anziani" (ma se ho solo 31 anni!) ci sentiamo ad una nuova esperienza.

Che dire ancora, il peggio sembra ormai alle spalle.

Ora un pensiero frulla nella mia testa: chi siamo veramente? Camuzzi o Plenia o Iridea o Enel?

Comunque, qualunque sia la risposta, il mio impegno ci sarà sempre per contribuire alla crescita di "questa" società.



UNA VOCE DAI SISTEMI INFORMATIVI

DI MARTINO BRUNO



Sono passati ormai quattro mesi dalla start up che sembra ormai così lontana. Il 2 Gennaio è stato per Camuzzi un giorno davvero importante, il giorno in cui il cambiamento diventava una realtà visibile o meglio udibile al mondo. Il Call Center, per mezzo di tanti ragazzi, diffondeva ormai la sua voce. Ricordo ancora l'emozione di quel giorno in cui vivevo la contentezza della partenza insieme al timore che qualcosa potesse andar storto. C'eravamo davvero tutti, insieme al gruppo di Accenture al completo ed ai colleghi dei S.I. di Milano, tutti pronti ad intervenire coordinati dalla sala SOS allestita per l'occasione.

La nave era ormai varata e navigava fiera verso il progresso, una nave piena oltre che di persone, di tecnologia all'avanguardia, forse poco visibile ma, vi assicuro, davvero notevole.

Quanti progetti e quanto lavoro di analisi per consentire tutto ciò, per permettere che il mondo di Camgas potesse dialogare con quello di Siebel, una new entry davvero importante per tutti, due mondi tecnologicamente e fisicamente lontani che oggi vivono in simbiosi e permettono a noi tutti di svolgere il nostro lavoro quotidiano.

Il tempo trascorso non è stato certamente privo di problemi, piccoli e grandi; ricordo ad esempio l'anomalia sul "Serverone" del 14 marzo che ci ha tenuto con il fiato sospeso per un'ora e mezza o quella sul CTI.

A conti fatti devo dire però, in tutta franchezza, che, malgrado qualche clessidra di troppo ed alcuni disallineamenti, la famosa nave viaggia alla grande.

Certo, in principio qualche problema in più c'è stato, ma, per strutture simili, una messa a punto è d'obbligo!

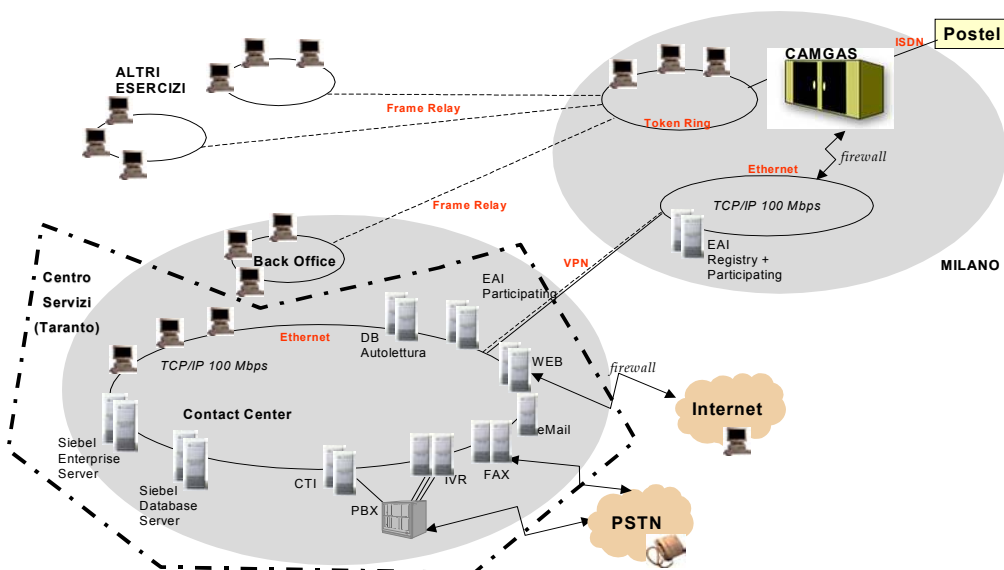
Ritengo opportuno, in questa sede, fornire una breve panoramica su quella che è la struttura tecnologica attualmente in produzione.

Per quanto concerne l'attività di front il sistema è composto oltre che dai pc installati sulle nostre scrivanie, da un doppio server configurato in cluster sul quale risiede il database di Siebel (Oracle), un doppio server detto CTI che fa da ponte fra il software di CRM (Customer Relationship Management) ed il centralino, un server di integrazione fra l'ambiente di front e Camgas più altri server per la gestione della K-base, degli AC., della Lan (rete locale) del centralino ecc.

La lan è del tipo con configurazione a stella il cui centro risiede nella sala macchine e i cui bracci che si diramano ai vari piani dell'edificio sono realizzati in fibra ottica. Quotidianamente milioni di byte ripercorrono l'Italia da e verso Milano dove risiede il sistema centrale di Camuzzi, un doppio AS400 IBM sul quale gira Camgas, il software storico dell'azienda che attualmente gestisce tutte le attività di rete e del back office. Il Camgas consente la fatturazione dei consumi di gas e di acqua, la fatturazione degli allacci, la gestione degli incassi, della morosità, del magazzino, dell'agenda, degli interventi, del personale ecc. Un vero colosso che nell'arco di 20 anni si è evoluto grazie alla dedizione ed alla competenza dei S.I. Camuzzi che hanno sempre saputo rispondere in maniera eccellente alle esigenze di un settore

in continua evoluzione. Con la stessa filosofia e competenza, l'area networking di Camuzzi ha scelto l'infrastruttura tecnologica in dotazione ad Iridea. I materiali impiegati appartengono a marchi quali IBM, Avaya, Cisco e Genesys, praticamente quanto di meglio offre oggi il mercato.

Attualmente i S.I. sono impegnati in attività di assistenza e di evoluzione per offrire a tutti un sistema che



CAMPAGNA ANTIFUMO – II PARTE

DI ANNA PAOLA CAMINITI

Perché smettere. Chi non fuma ha un'aspettativa di vita di ben 10 anni superiore rispetto ai fumatori. Quando si smette di fumare il rischio di patologie respiratorie, circolatorie e cardiache diminuisce notevolmente. Si respira meglio, non si creano inutili e dannose irritazioni; migliorano la memoria e la prontezza di riflessi, si dorme meglio ed in modo più silenzioso. Trae giovamento anche l'estetica, infatti la pelle è più elastica e le rughe si formano più lentamente, il colorito migliora, spariscono le occhiaie e le macchie gialle sui denti e sulle dita, i capelli acquistano vigore e lucentezza. Inoltre si hanno una maggiore concentrazione e calma.

Smettere di fumare aiuta anche gli altri, perché il fumo non nuoce solo al fumatore ma anche a tutti coloro che sono costretti a respirarlo. E' certamente una buona regola di civiltà evitare di imporre il fumo a chi non lo gradisce!

Come smettere...5 piccoli, ma utili, consigli.

1. Innanzitutto decidere di farlo pensando alla serie infinita di vantaggi che si otterrebbero.
2. Fissare il fatidico giorno, rendendolo speciale in considerazione del fatto che stiamo per dare una impronta positiva alla nostra vita futura.
3. Liberarsi di sigarette ed accendini.
4. Comunicare agli altri la grande decisione.
5. Utilizzare l'impellente bisogno di fumare come energia per compiere una attività sostitutiva

Non esiste il metodo migliore in assoluto per smettere in quanto un fumatore non è uguale ad un altro. Inoltre, smettendo di fumare si è costretti ad affrontare alcuni fastidi in quanto succede che, all'improvviso, i recettori della nicotina si trovano "disoccupati" causando una vera e propria crisi di astinenza. Le manifestazioni possono essere: nervosismo, necessità di fumare, mal di testa, scarsa concentrazione, stanchezza. Nel 90% dei casi l'adattamento alla vita privata del veleno fumo si ha in circa due settimane e il desiderio o sparisce o compare molto sporadicamente.

Sicuramente nessun metodo ha efficacia se non è sostenuto da una decisione reale e definitiva. I dati, però, sono incoraggianti: gli ex fumatori che hanno smesso grazie alla volontà ferrea sono circa l'80 o il 90% del totale.

Se proprio non si riesce ad uscire da questa dipendenza, sarebbe opportuno cercare di fumare in modo diverso: limitare il fumo ad un massimo di dieci di sigarette al giorno, non fumare per strada o al lavoro, fumare le sigarette fino alla metà, scegliere un tipo di sigaretta a basso contenuto di nicotina e di catrame, comprare un nuovo pacchetto solo dopo aver terminato il primo, non fumare mai in presenza di non fumatori, non fare boccate troppo avide perché il numero e la profondità delle tirate influiscono sull'effetto dannoso delle sigarette.

Conclusioni Smettere di fumare costa fatica, si tratta, però, di una fatica che viene ampiamente ricompensata. Ci rimettiamo in salute ed in aspetto fisico, ci rimette chi ci sta accanto e, da ultimo, ci rimettono anche le nostre tasche.

In fin dei conti prendere questa decisione vuol dire voler bene a se stessi e agli altri.

Perché non fare un così grande regalo?



UN INVIATO MOLTO SPECIALE

DI GIANLUCA SINIBALDI



Iperteam: Ciao Gianluca, qui Iperteam, come stai ?

Gianluca: Bene, grazie, che sorpresa sentirvi ! Tutto bene laggiù ?

I: Sì, vorremmo farti un'intervista ma abbiamo solo 35 righe a disposizione, quindi taglia corto!

G: Ehm, salve ! Sono quello che a gennaio saliva e scendeva in continuazione le scale....

I: Troppo alla lontana !! Vai dritto al succo, parla del progetto !

G: Ma come si fa a raccontare in due parole un progetto che ha richiesto svariati anni/uomo di lavoro ? Non riesco nemmeno a citare tutti... ok, in estrema sintesi ci sono state due fasi: la prima, fino a luglio 2001, e la seconda, decisiva, da settembre all'avvio, tutta in apnea !! Nella prima abbiamo disegnato i processi operativi, abbiamo realizzato buona parte del sistema e abbiamo preso confidenza con il Camgas. A giugno/luglio Siebel parlava ormai il dialetto dei tecnici di Rete, abbiamo lavorato sulla parte organizzativa, nella gestione dei profili e delle competenze, ecc. Abbiamo disegnato l'accentramento del BO e dato supporto anche nella logistica. A Settembre il gioco si è fatto più duro, e allora i duri hanno iniziato a giocare.... abbiamo modificato il nostro team con acquisti e cessioni strategiche: tutte donne !!! E quelli del CED hanno cominciato ad essere ancora più simpatici con noi.... Siamo partiti a pancia bassa: chiusura sviluppi con gli ultimi controlli, giro di vite sul sistema telefonico, abbiamo fatto l'Agenda in un lampo, partita la formazione del gruppo di team leader e assistenti. Dai primissimi di novembre, trasloco a Taranto e avvio del test finale in parallelo alla formazione a cascata agli operatori. Una bella tirata, debbo dire, ma il 2 gennaio tutto è andato come doveva andare, un successone !!

I: E com'era la situazione ?

G: Mai drammatica, francamente. Un po' dura (i primi giorni di gennaio anzi, soprattutto le prime notti !), ma ci siamo anche divertiti. Mi manca quell'atmosfera bella carica, tutti concentratissimi !

I: Il risultato di tutto questo sforzo ?

G: Una nuova società: Iridea, con un sistema con i fiocchi, sia per il FO che per il BO, una struttura organizzativa agile ed efficace, insomma, un gioiellino! E questo vuol dire migliorare sensibilmente molte attività che prima erano disperse e disomogenee (e infatti stanno avendo dei livelli di servizio stellari !!) .

I: E di tutta questa esperienza cosa ti rimane ?

G: Beh, un sacco di bei ricordi....La vista mare dal terzo piano, la pizza farcita del forno sotto al CSU Qualche consulente...!! ;-))

I: Ma in conclusione, qual è stato il momento migliore ?

G: Quando tutto è finito....

I: Ma come !!!!

G: Nel senso che abbiamo chiuso il progetto bene e in tempo, non tutti ci riescono ! Non che fossi contento, ovvio, io ci stavo così bene laggiù !!!

I: Sì, sì, dicono tutti cosìMa insomma, ti si rivede qui prima o poi ?

G: Mahhh.... per scaramanzia non si dice, ma tengo incrociate le dita: chissà che non riesca a ritornare, mi piacerebbe molto. Diciamo che ci spero!

I: "Ehm, guarda, siamo arrivati alle 35 righe... statti bene, magari ci sentiamo,eh? ciao !!"

ATTENTI AL NAP!

DI NICOLETTA FURIO



Chissà quante domande aleggiano intorno al misterioso 5° piano...io l'ho ribattezzato il piano dei "barbapapà". Li ricordate? Quelle simpatiche creature che cambiano di forma e dimensione, plasmandosi diversamente per adattarsi alle situazioni correnti. Barba-Paola, Barba-Adry, Barba-BARBA (io). Ogni mattina, nel medesimo istante in cui si spalanca l'ascensore, una domanda sorge spontanea: "chissà quali straordinarie avventure mi capiteranno oggi? Già, perché dal magico cilindro Iridea ci si deve aspettare di tutto: ricerche di mercato, presentazioni da elaborare a tempo di record in power point o publisher, contatti con le università, elaborazioni di bozze contrattuali, fantasiosi candidati in cerca di assunzione che tentano di varcare la soglia con ogni mezzo, portando anche mamma, papà, fidanzata, cane, gatto.

Comunque la giornata tipo comincia con la raccolta dei dati relativi all'attività del front office che servono per monitorare la produttività: essa consiste in un'ora abbondante di footing che si trasforma immediatamente in corsa ad ostacoli quando il dott. Luciano (cioè l'unico essere umano in grado di fornire i preziosi dati), sentendosi braccato, incomincia "a darsi". Di solito rinuncia per "sfinimento" (tipica tecnica di tortura delle assistenti) e si arrende ad un accurato colloquio degno delle più temibili SS naziste: "quante chiamate in coda? quanti passaggi al secondo livello? Che percentuale di livello di servizio? Etc. etc." Poi bisogna tornare immediatamente al p.c. per tradurre il tutto in coloratissimi grafici ma la penombra nasconde puntualmente qualche buon operatore che ti sbarra il



passaggio con...."Quanti ROL ho?... e le ferie?...che devo fare col certificato medico?...e a quanto il chilo lo fate lo straordinario?...Cos'è il CUD?...e il FAP?...e il Fop?...Eh? Dimmi dimmi eh?..... L'attacco dell'impavido operatore prosegue imperturbato fino a quando l'assistente non trova la forza di lanciare il suo urlo difensivo: "Aòòòòò, innanzitutto buongiorno eh!". Eh sì, perché la brava

barbapapà deve occuparsi anche di amministrazione e guai a dimenticare una raccomandata o un fax di assunzione, trasformazione, cessazione....guai a sbagliare la rilevazione delle presenze e l'ammontare degli straordinari!! Ma sarà peggio prendere botte dall'INPS, dall'ispettorato o da qualcuno a cui non hai riconosciuto un buono pasto in più? Boh!

Va beh che ormai alle botte siamo super-vaccinate: dovrete vedere l'accoglienza che ci riservano le team leader quando scendiamo per assegnare la posta! Conteeenteeee!!! Fino ad ora ho schivato 7 penne e 4 tentativi di morso....ovviamente scherzo, in realtà mantengono uno squisito inglesissimo self controll (ma sotto sotto ringhiano). Insomma, ne converrete anche voi che, col tempo, la perfetta assistente acquista inevitabilmente una plurisfaccettata personalità da psicopatico reduce del Vietnam!

Ricetta per la perfetta assistente: mescolare la meticolosa precisione svizzera con l'elasticità di un napoletano e la pazienza cosmica di un buddista (anzi diciamo proprio di un Santo Lama) e ne otterrete il N.A.P. (Nicoletta, Adriana, Paola): Nucleo Assistenti Pronteattutto!

TEAM X TEAM: I LEONI di Tina BUNGARO

Se il Team dei Leoni vuoi incontrare
 Ad Iridea devi andare
 Al primo piano salirai
 ed alla loro guida troverai
 Coppola , Lisco e sin qua
 non c'è capriccio !
 Ma se la conoscenza vuoi
 approfondire da Giorgio devi
 partire
 Del gruppo ti saprà' dir tutto
 C'è Annalisa sua collega
 Che con gli scherzi non ha
 tregua
 E Valeria sconsolata
 Per la casa non trovata
 C'è Mina che del team
 E' la più' carina
 Ed Elisabetta
 Che arriva sempre di fretta
 C'è Assia la piccolina
 Che con la matematica e'
 arrivata in cima
 E Tina che ad ogni articolo
 Fa la rima
 C'è Raffaella
 A breve sposa novella
 E Marina dolce
 Come una bambina
 C'è Simona la Campana
 Che rallegra la settimana
 C'è Luana che sa tutto
 E' la knowledge ma non e'
 tutto
 C'è Nicoletta
 Che completa il gruppo.
 Ecco qua il nostro gruppo!



innervosire in questi casi!

Verso le 11.00 sento il telefono squillare e mia madre che mi chiama: sono i miei colleghi.

Volevo dire loro che sono stati fantastici, che ho apprezzato tantissimo il pensiero che hanno avuto e che sono delle persone magnifiche. Sono riusciti a tirarmi su in quel momento di sconforto e posso assicurare che non era facile!

Una volta arrivata a Lecce non è esistito più nessuno, anche le persone che magari erano venute apposta per vedermi!

Quando sono salita sul palco per esporre il mio lavoro esistevano solo lettere, numeri, proprietà, teoremi e corollari...

E il momento del voto...lo speravo così tanto.

Le lacrime mi scendevano da sole, di felicità naturalmente.

Con sicurezza posso dire che è stato il più bel giorno della mia vita e che ho provato una soddisfazione incredibile.

Vorrei cogliere l'occasione per ringraziare tutti quelli che mi hanno aiutato in questi mesi: i miei genitori, gli amici e i colleghi che sono stati molto disponibili e comprensivi quando ho avuto bisogno del loro sostegno.

E ora si festeggia!!!

Sono passati sei mesi dall'inizio di questa splendida maratona.

Abbiamo collaborato tutti insieme affinché il progetto fosse avviato , siamo passati dalle simulazioni alla realtà'.

Il nostro team "LEONI" è cresciuto durante questo cammino, non solo per il numero, ma anche professionalmente, questo grazie alla nostra team leader Claudia Coppola e alla nostra assistente Ilaria Lisco che ci sono sempre vicine, il sistema (SIEBEL) ora non ha più segreti o quasi per noi.

Con i colleghi anzi con gli amici ci si vede anche al di fuori dell'ufficio, organizziamo serate anche con gli altri gruppi, dove ci ripromettiamo di non parlare di lavoro ma poi...

Questo è un periodo particolarmente felice per noi, ci sono eventi bellissimi da festeggiare!

La mascot del gruppo (ASSIA SCHIRALDI) si è laureata a pieni voti in matematica, ma i festeggiamenti proseguono: a giorni si sposerà Raffaella De Florio, a luglio Elisabetta Renna , seguita da ... me!

Eccoci qui dopo solo sei mesi a parlare di questa bellissima esperienza che ci arricchisce ogni giorno e che ogni giorno cresce insieme a noi.



DOTTORI... SI DIVENTA

Per molti di voi saranno passati anni ma sono sicura che, con uno sforzo, tutti o quasi possiate ritornare con la memoria a quel giorno così importante.

L'**agonia** è cominciata alle 7.00 di mattina (nonostante non avessi davvero nulla da fare) quando gli occhi si sono spalancati da soli dopo una notte quasi insonne.

A quel punto ha preso inizio il mio pellegrinaggio in bagno: doccia, capelli, vestito, trucco...

Si può dire che ero pronta già alle 9.00. (la seduta cominciava alle 15.30!) Ogni tanto mia madre si affacciava alla porta della mia stanza con quel sorrisino che conoscete bene...il suo scopo era tirarmi un po' su ma tutti siamo figli e sappiamo benissimo come i genitori riescono a farti