



Didattico 09: QUANDO LA PERFORMANCE DI UN FORNITORE È ESTREMAMENTE SCARSA SI DOVREBBERO ADOTTARE PROVVEDIMENTI DRASTICI

By Carlo Scodanibbio

QUANDO LA PERFORMANCE DI UN FORNITORE È ESTREMAMENTE SCARSA SI DOVREBBERO ADOTTARE PROVVEDIMENTI DRASTICI

Ci dovrebbe forse essere una legge che impedisca a certa gente di lavorare in proprio?

Come forse saprete, in Sud Africa abbiamo un problema di criminalità cronico - da molti anni. C'est la vie.... Come tale, a casa (e non solo a casa) dobbiamo prendere vari provvedimenti. Il minimo indispensabile è un impianto di allarme.

Quindi già parecchi anni orsono feci installare un sistema di allarme collegato a un "Servizio di Vigilanza Armata" (SVA) ("Armed Response Service"), ossia un fornitore di servizio di monitoraggio continuo di ogni tipo di allarme che provenga da un abbonato nonché un servizio di vigilanza ed intervento immediato nel caso ci sia qualche anomalia, seria o meno che sia.

L'installazione del sistema venne eseguita da un'impresa "certificata" dal SVA. Il tecnico che fece l'installazione era veramente bravo, ed il tutto fu di mia soddisfazione.

La storia che segue

Recentemente, decisi di migliorare il sistema di allarme con dei dispositivi laser per ottenere una protezione più efficace della zona patio, posta tra il mio ufficio e la strada esterna.

Ovviamente, visto che la prima esperienza era stata positiva, decisi di chiamare ancora la stessa impresa per farmi fare un preventivo.

La persona con cui avevo trattato anni addietro, lo chiamerò Mr Flowie, mi disse che adesso lavorava in proprio e non più per l'impresa a suo tempo "certificata" dal SVA. Comunque Mr Flowie mi disse che aveva un bravissimo tecnico per eseguire la nuova installazione, e che mi avrebbe fornito lo stesso livello di servizio, affidabile e veloce, come in passato.

Tutti gli aspetti tecnici vennero esaminati: due coppie di ricetrasmittitori laser sarebbero stati installati nel patio senza fili scoperti alle pareti (a mia moglie giustamente non piacciono fili che corrono da tutte le parti). La decisione presa fu quindi di far passare tutti i cavi di cablaggio esternamente in tubazione rigida, dall'area del patio fino al garage dall'altro lato dell'abitazione (dove era la centralina), passando sopra il tetto a terrazzo dello stabile. Tutta la tubazione esposta sarebbe poi stata verniciata dello stesso colore delle pareti esterne.

Il preventivo finale mi sembrò accettabile, quindi diedi a Mr Flowie il via per i lavori.

L'installazione

Il D-Day arrivò: con Mr Flowie venne il tecnico - chiamiamolo Francois.

In 2 giorni i ricetrasmittitori laser vennero montati e così tutta la tubazione per i vari cavi. Il lavoro di tubazione non mi sembrava molto ben fatto, ma Francois si giustificò dicendo che lui era un tecnico elettronico e non un elettricista. Ci passai sopra....

Mentre Francois faceva il lavoro mi venne un'idea: visto che c'era già un tecnico nel cantiere domestico, perché non fargli eseguire anche una miglioria che volevo fare da tempo ai miei "telecomandi"?

La storia dei telecomandi

Sì, questa era proprio una storia, perché a quel tempo avevo:

- un telecomando a 2 pulsanti per il sistema di allarme (pulsante inserito/disinserito - e pulsante di emergenza, o *panic button*)
- un vecchio telecomando a un pulsante per aprire/chiusure la porta del garage
- ed un altro vecchio telecomando a due pulsanti per aprire/chiusure i due cancelli di ingresso ed uscita del nostro complesso residenziale

Gli ultimi due telecomandi erano anche voluminosi e pesanti.

Si può immaginare che piacere, ogni volta che uscivo in macchina, portarsi appresso ed azionare a turno 3 telecomandi.

Quindi, già durante il primo giorno dei lavori chiesi a Mr Flowie se fosse stato possibile combinare i 3 telecomandi in uno solo (e piccolino) a 5 pulsanti che facesse tutto (allarme - emergenza - garage - e i due cancelli). Dopo essersi consultato con Francois, mi confermò che si poteva fare. Benissimo!

Tuttavia avevo una piccola preoccupazione: mi tormentava un pochino il fatto che ci sarebbe stato da lavorare sulle centraline dei cancelli del complesso, usate non solo da me ma anche dagli altri 4 residenti nel complesso (consistente in 5 villette a schiera). Ovviamente volevo essere assolutamente certo che gli altri 4 proprietari potessero continuare ad usare i telecomandi in loro possesso, mentre io avrei usato il nuovo.

Sia Mr Flowie che Francois mi rassicurarono: Francois avrebbe installato un nuovo ricevitore in ognuna delle due centraline dei cancelli, che avrebbe operato "in parallelo" a quello già esistente. I miei nuovi telecomandi avrebbero azionato il nuovo ricevitore, mentre i vecchi telecomandi degli altri proprietari avrebbero continuato ad usare quello esistente. Inoltre le centraline avevano abbastanza spazio per montarci un altro ricevitore, e montarlo e collegarlo sarebbe stata una faccenda di minuti, praticamente senza interruzione alcuna all'uso dei cancelli.

Il preventivo per l'extra lavoro venne un po' più alto di quanto mi aspettassi, ma decisi di accertarlo perché non vedevo l'ora di sbarazzarmi dei vecchi telecomandi. Quindi diedi l'OK all'extra lavoro.

L'incubo

Così nel secondo giorno di lavori Mr Flowie porta tutto il materiale necessario: i miei nuovi telecomandi a 6 pulsanti (da 5 non ce n'erano) - 2 nuovi ricevitori per i cancelli - un nuovo ricevitore per la porta del garage - ed un nuovo ricevitore per il sistema d'allarme. Infatti era necessario rimpiazzare tutti i ricevitori esistenti perché i nuovi telecomandi erano del tipo a "codice rotante", più moderni e più sicuri degli esistenti.

Francois installa e cabla immediatamente i nuovi ricevitori per la porta del garage e per il sistema d'allarme - li "codifica", per farli funzionare con i nuovi telecomandi - li prova in mia presenza. Tutto OK. la cosa mi colpisce favorevolmente.

Poi comincia a fare il lavoro ai due cancelli. E qui mi sento invadere da un'ondata di panico.

Tuttavia, in circa 15 minuti, il ricevitore del cancello di uscita è montato e cablato - codificato per operare con i nuovi telecomandi - e poi provato.

Provo a far funzionare il cancello d'uscita sia con i miei vecchi telecomandi che con i nuovi. Funziona!

MA: con i nuovi telecomandi non c'è abbastanza raggio d'azione. Si riesce ad aprire il cancello solo da una distanza di pochissimi metri (mentre con il vecchio telecomando si apriva anche da 15 metri....), il che non è certo brillante....

E' ormai Venerdì pomeriggio: Francois ha fretta di andarsene e mi assicura che sistemerà il campo di azionamento Lunedì prossimo. Intanto vuole fare lo stesso lavoro al cancello di ingresso e finire anche il lavoro dei laser.

Poco dopo ricevo una telefonata da Mr Flowie: "...puoi per favore dare a Francois un po' di soldi in contanti, in quanto è Venerdì, io non ho tempo di venire a pagargli la settimana, ecc. ecc."

Visto che ormai il grosso dei lavori è stato fatto, accetto la richiesta di Mr Flowie e passo un po' di contanti a Francois.

Lunedì, 3° giorno. Francois arriva un po' tardi, comunque si mette subito all'opera e presto l'installazione dei laser è finita. Certo non a mia soddisfazione, in quanto il lavoro delle tubazioni passacavi non è ben fatto: i tubi non sono ben incollati assieme - le scatole di derivazione ancora pendono dalle pareti - una giunta a T mal fatta - e così via.

Ancora una volta Francois si giustifica dicendo che lui non è un elettricista - ha fatto del suo meglio, ci penserà Mr Flowie a sistemare il lavoro come lo voglio io...

Poi proviamo i ricetrasmittitori laser: funzionano bene. Notifico il SVA che adesso c'è un nuovo dispositivo collegato all'impianto di allarme, ed i necessari aggiornamenti vengono apportati al loro sistema di monitoraggio.

Francois chiama Mr Flowie per informarlo che il lavoro del laser è fatto. Poi Mr Flowie chiama me, e mi chiede di fargli avere un'altra rata dell'importo dovutogli perché il suo flusso di cassa non gode di ottima salute. Gli prometto che gli farò immediatamente un bonifico internet pari al 50% dell'importo pattuito per i laser, però restano ancora da sistemare: il campo d'azione insufficiente dei telecomandi ai cancelli - e sistemare le magagne al lavoro delle tubazioni passacavi dei laser.

Mr Flowie mi promette che sistemerà le tubazioni quanto prima ed intanto chiede a Francois di far qualcosa per la faccenda del campo d'azione.

Francois rimette mano ai ricevitori dei cancelli - io devo avere le pulsazioni almeno a 250 al minuto.....

Niente, nessun miglioramento. Francois dà la colpa ai nuovi telecomandi: sono di marca X invece della marca Y. Tutti si lamentano del basso campo d'azione della marca X. E sì che lui aveva detto a Mr Flowie di procurarsi la marca Y, ma a quanto pare ha scelto la soluzione più economica....

4° giorno lavori (dopo alcuni giorni): Francois, che nel frattempo aveva altri lavori urgenti da portare avanti, torna ancora per cercare di sistemare il basso campo d'azione. Ma mi dice che ha ben poche speranze. In effetti, non noto nessun miglioramento.

Allora decido di chiamare Mr Flowie: non posso accettare un campo d'azione dei nuovi telecomandi ben inferiore a quello dei vecchi. Non posso arrivare con la macchina ad 1 metro dal cancello per aprirlo! Forse la cosa migliore è di rimettere le cose come erano prima e dimenticarsi del tutto l'idea dei nuovi telecomandi. Il che era stato previsto nell'accordo originario: se non fossi stato soddisfatto con i nuovi telecomandi, Mr Flowie li avrebbe ripresi indietro, ripristinato lo stato delle cose come in origine, ed io non gli avrei dovuto niente.

Inoltre ho passato troppo tempo dietro a questa storia mentre ho ben altre cose da fare. Quindi confermo a Mr Flowie di rimettere le cose come erano in origine.

Mr Flowie è d'accordo. Francois comincia immediatamente a smontare i nuovi ricevitori dalle centraline dei cancelli, mentre io faccio altre cose in ufficio. Dopo un'ora circa vado a vedere a che punto siamo: Francois è ancora lì, al cancello d'uscita, tutto fuori di sé, e con una dozzina di fili che penzolano fuori dalla centralina!

Quasi svengo! Francois mi dice che un altro dei proprietari voleva uscire in macchina, e lui ha dovuto aprire il cancello manualmente... e l'altro proprietario è andato su tutte le furie! Mamma mia, mi dico, ecco l'incubo che si materializza....

Francois mi spiega cosa sta succedendo: il vecchio ricevitore è stato "disturbato" dal segnale forte del nuovo messo in parallelo - e visto che il vecchio ricevitore era proprio vecchio, adesso "ha tirato le cuoia" e possiamo buttarlo via! **Panico!**

E nel frattempo ecco che arriva il mio vicino, quello che è dovuto uscire dal cancello aperto manualmente. È letteralmente su tutte le furie! *"...ma come ha osato fare un lavoro sulla proprietà condominiale senza informare tutti gli altri proprietari e senza ottenere il nostro accordo, ecc. ecc.?"*

Solo adesso capisco in quale trappola mi sono cacciato. Il super tecnico super-star non sa neanche di cosa stia parlando, né lo sa Mr Flowie! Questi due sono una vera farsa!

Innanzitutto calmo il vicino e lo rassicuro: la faccenda verrà sistemata quanto prima, non deve assolutamente preoccuparsi. Poi chiamo Mr Flowie. Gli spiego l'assurda vicenda. E lo notifico che esigo il suo intervento, personale ed immediato, per sistemare l'orribile caos che ha creato.

E' ormai il tardo pomeriggio. Mr Flowie arriva trafelato e comincia a discutere con Francois. Una discussione molto lunga.

Alla fine della discussione quel che salta fuori è che allo stato attuale delle cose esiste una ed una sola soluzione pratica: di buttar via i vecchi ricevitori (ormai morti) da entrambe le centraline - di utilizzare solo i nuovi ricevitori - e di dare a tutti i proprietari nuovi telecomandi a 2 pulsanti per far funzionare i nuovi ricevitori!

Devo aver la pressione ad 850 ed il colesterolo alle stelle.....

Faccio una sola domanda a Mr Flowie: *"... e chi pagherà per tutto questo?"*

Mr Flowie mi assicura che farà tutto il lavoro a sue spese, visto che io non ne ho colpa alcuna e mi sono fidato delle sue promesse....

Intanto comincio a pensare a tutte le implicazioni del caso: ogni proprietario deve avere almeno 2 telecomandi vecchio tipo per i cancelli. Il che significa almeno 8 nuovi telecomandi (a meno che qualcuno non ne abbia più di 2....). Qualcuno potrebbe già aver cambiato il vecchio modello per uno più nuovo (anche se non del tipo "a codice rotante") ed aver combinato pulsanti per il garage, il sistema d'allarme, ecc. Quanti telecomandi servono?

Con profondo senso di colpa e vestito col saio francescano dell'umiltà faccio visita a 3 dei miei 4 vicini - spiego il problema - mi scuso profondamente per l'accaduto - e prometto che entro domani le cose verranno sistemate. Inoltre, avranno il vantaggio di avere gratis nuovi telecomandi del tipo a codice rotante, molto più sicuri, il che dovrebbe in qualche modo compensarli per il disturbo causato....

La conclusione: il vicino N. 1 ha solo due telecomandi a 2 pulsanti. Il vicino N. 2 ne ha quattro, sempre a due pulsanti. Il vicino N. 3 è all'estero, quindi gli mando un'e-mail che riscontra quasi subito: ha un totale di sei telecomandi vecchio tipo, tutti a 2 pulsanti. Perché così tanti? Perché spesso affitta la sua proprietà, ha un agente immobiliare che gliela cura, ecc. ecc. Il vicino N. 4 ha tre telecomandi a 2 pulsanti.

Quindi, in totale, servono 15 nuovi telecomandi extra, per fortuna tutti a 2 pulsanti.

La sera stessa chiamo Mr Flowie, e gli annuncio che deve comprare 15 altri telecomandi. Non è molto felice, a giudicare dalla sua reazione - lui era disposto a fornirne 8 (2 per proprietario).... Gli ordino seccamente di procurarne 15 entro domattina, poi, a cose sistemate, parleremo di soldi. Accetta, ma con riluttanza.

Notte insonne. L'incubo è arrivato ed ha colpito....

5° giorno lavorativo. Mr Flowie e Francois arrivano a metà mattina. Mr Flowie porta 8 nuovi telecomandi. E gli altri 7? Li comprerà più tardi, anzitutto gli servono un po' di soldi, in quanto questo lavoro rappresenta ormai una perdita secca...

Mentre Francois comincia a codificare gli 8 telecomandi con i ricevitori dei due cancelli, comincio a parlare di aspetti economici con Mr Flowie.

L'amicizia che avevamo, il servizio e la cortesia che aveva mostrato in passato ormai sono svaniti - come è svanito il mio atteggiamento ad una relazione costruttiva. Ho visto troppi disastri per poter considerare qualsiasi negoziato.

Dichiaro con forza e fermezza a Mr Flowie che l'unica cosa che può fare è di rettificare immediatamente tutti i grossi pasticci combinati dal suo super tecnico super-star - poi magari esamineremo il lato economico.

Di colpo, Mr Flowie ridiventa cordiale e servizievole come in passato: mi dà la sua promessa che comprerà tutti i telecomandi richiesti e sistemerà tutto, ma adesso ha bisogno di soldi, il suo flusso di cassa è penoso. Faccio due conti rapidi: devo ancora a Mr Flowie il 50% del lavoro dei laser e l'importo extra dei miei nuovi telecomandi. Il lavoro dei laser è finito (a parte le tubazioni da sistemare).

Penso quindi di potergli dare l'altro 50% del lavoro dei laser. Il che avviene immediatamente. L'accordo con Mr Flowie è che procurerà gli altri telecomandi e finire il lavoro dei cancelli appena possibile.

Ma non domani! Domani e dopodomani sono via da Città del Capo per una missione di lavoro - pertanto il lavoro potrà essere finalizzato solo al mio ritorno.

Mr Flowie mi assicura che tutto verrà risolto con mia piena soddisfazione, e che darà anche a tutti i proprietari del complesso residenziale 1 anno di garanzia scritta sul lavoro dei telecomandi per i cancelli.

Decido di fidarmi di lui per l'ultima volta.

Poco dopo Francois mi consegna gli 8 telecomandi: tutti codificati e funzionanti. Ne provo qualcuno ai due cancelli, poi comincio a fare il mio pellegrinaggio da tutti i vicini.

Consegno 2 telecomandi a ciascuno (così possono andare avanti per il momento) con la promessa di consegnare i restanti tra pochi giorni. Inoltre consegno ad ogni vicino una piccola nota nella quale ho scritto che il sistema con i nuovi telecomandi adesso è operativo ed è garantito per un anno dalla data di oggi. Se dovesse dare problemi, sono pregati di entrare in contatto con Mr Flowie oppure Francois (rispettivi numeri di telefono acclusi). I miei vicini mi sembrano un po' più rilassati. Ed il mio vicino che adesso è all'estero? Visto che ha un agente che cura la sua proprietà in sua assenza, mi tocca andar da lei per consegnarle i 2 nuovi telecomandi....

7° giorno. Come detto sono fuori Città del Capo, in missione. Controllo l'e-mail, e ricevo il più spiacevole possibile dei messaggi nella casella posta in arrivo. E' la mia vicina N. 4. Ha provato a chiamare Mr Flowie per sapere quando avrebbe ricevuto i telecomandi ancora mancanti, perché aspetta degli amici e ne avrà bisogno. Mr Flowie, mi spiega nell'e-mail, le ha attaccato un bottone sul come i vecchi ricevitori sono morti di vecchiaia, e che non è stata colpa sua, e quindi non potrà fornire telecomandi addizionali a sue spese.

Adesso divento una furia: prima di tutto chiamo Mr Flowie, e minaccio di rovinarlo per sempre a meno che non mantenga le sue promesse. In parole povere, sarà bene che Lunedì, come d'accordo, venga a portare tutti i telecomandi restanti e finisca il lavoro. Punto e basta.

Poi calmo la mia vicina per e-mail, assicurandola che tutto il problema è sotto la mia responsabilità e sotto il mio controllo - pertanto non ha nulla di cui preoccuparsi.

Altra notte quasi insonne.....

Giorno 10. Sono tornato a casa, ed aspetto che Mr Flowie arrivi. Niente.

In tarda mattinata lo chiamo. Mi dice che ha un lavoro urgentissimo da fare, ma "cercherà" di venire nel pomeriggio con Francois.

Effettivamente, a metà pomeriggio, arriva con Francois ed altri 4 telecomandi. "*E gli altri 3?*", gli chiedo.

Domani, mi dice, ma solo dopo che gli ho pagato tutto l'importo che ancora gli devo per il lavoro dei telecomandi.....

Perdo le staffe. Ordino seccamente a Francois di codificare i 4 telecomandi (dopo tutto gli altri 3 possono aspettare ancora un po' visto che il mio vicino N. 3 è all'estero...). Andiamo tutti al cancello di uscita per assistere alle operazioni di codifica. Francois apre la centralina, tenta di codificare il primo telecomando, poi, molto candidamente ci dice: *"No, il ricevitore è 'pieno' - ha solo 12 canali per 12 telecomandi - ha già codificato i miei 4 più gli altri 8 per i miei vicini - il totale fa 12, heh... non c'è posto per altri telecomandi....."* Quello che ho detto a Mr Flowie ed a Francois ed il modo in cui li ho insultati per la loro leggerezza e la loro non professionalità è meglio che non venga riportato in questa pagina web - quel che vi posso assicurare è che il traffico in strada si è bloccato per assistere alla scena....

Di certo mi ricordo che Mr Flowie comincia a tremare dal panico ed inizia a discutere aspetti tecnici con Francois. Francois afferma che si è dimenticato di dirgli che ormai i ricevitori erano "pieni"... il solo modo per inserire altri 7 telecomandi e renderli operativi è di installare un altro ricevitore da 12 canali in parallelo al primo, il che è fattibile perché l'alimentazione è sufficiente per due ricevitori...

Io balzo in ufficio, acchiappo l'elenco telefonico, e cerco il numero del fabbricante della famosa marca X di telecomandi. Non c'è. Ma, per fortuna, nella scatolina di ogni telecomando c'è un foglietto di istruzioni - ed un numero di telefono! Chiamo, e chiedo del servizio tecnico/assistenza clienti.

Quasi subito mi passano un certo Mr Dralland, Direttore Servizi Tecnici. Immediatamente mi rendo conto che Mr Dralland sa il fatto suo. Gli spiego tutta la situazione, estremamente spiacevole, in cui mi sono cacciato a causa dell'incompetenza e non professionalità di un certo installatore (senza fare nomi) e gli chiedo di aiutarmi - sono veramente disperato....

In 5 minuti il quadro è chiaro:

- i nuovi ricevitori non avrebbero mai essere montati in parallelo a dei ricevitori di vecchio tipo - mai e poi mai
- sin dall'inizio, i nuovi ricevitori avrebbero dovuto rimpiazzare i vecchi - punto e basta
- nel caso di un complesso con 5 utenti, come nel nostro caso, sarebbe stato molto meglio installare, fin dall'inizio, dei ricevitori da 24 canali - uno standard dell'industria
- ma non è mai troppo tardi: 2 ricevitori da 12 canali possono essere montati in parallelo - e l'alimentazione è di certo sufficiente, visto che il nuovo tipo di ricevitori assorbe molto meno del vecchio tipo
- il campo di azione dei telecomandi marca X può essere facilmente tarato per farli funzionare fino a 100 metri - tutto quel che c'è da fare è di attivare il micro-interruttore yy di ogni ricevitore (e mi spiega dov'è e come azionarlo)
- un telecomando a 2 pulsanti costa (al pubblico) zzzzzz (un'inezia, molto meno di quanto credessi)
- un ricevitore da 12 canali costa (al pubblico) kkkkkk (ancora un'inezia, molto meno di quanto credessi)
- se il mio attuale installatore ed il suo tecnico non sanno fare il lavoro a regola d'arte, raccomanda di entrare in contatto con un certo Mr John (di cui mi dà il numero di telefono), che è un installatore certificato dalla marca X e sa come fare il lavoro a regola d'arte

Corro giù al cancello d'uscita. Mr Flowie e Francois stanno ancora parlando di cose tecniche (ma si capiranno, almeno tra di loro?)

Li interrompo e gli do il mio ultimatum: *"...ho appena parlato con il fornitore della marca X, adesso ne so più di voi..... se mi sistemate il macello che avete combinato entro domani con mia piena soddisfazione, chiuderò un occhio su tutte le malefatte che avete generato - se non lo fate, vi garantisco che vi rovino a vita, e diventerete entrambi la favola dell'intera industria dei sistemi di allarme e di sicurezza di Città del Capo. Punto e basta."* Mr Flowie mi dice che è disposto a rimediare a tutto: procurare e montare 2 altri ricevitori - procurare altri 3 telecomandi e codificarne 7 in tutto - e darmi un anno di garanzia - ma adesso vuole i soldi che gli devo....

Gli ripeto il mio ultimatum - gli apro il cancello - e li caccio via. Poi torno in ufficio.

Giorno 11. Domani. Al mattino non succede niente. Chiamo Mr John, l'installatore che mi ha raccomandato Mr Dralland della marca X. Spiego a Mr John la situazione, in dettaglio: *"è disposto a finire il lavoro dei cancelli per me e verificare che tutto sia a posto?"*

"Ovviamente, con grande piacere", mi dice. Però non può fare il lavoro nè oggi nè domani - solo dopodomani. Nessun problema, l'appuntamento viene fissato.

Poi chiamo Mr Flowie: allora, finirà il lavoro, o preferisce che lo rovini una volta per tutte?

Mr Flowie, molto amichevolmente, mi dice che non può finirlo oggi, perché ha una situazione di crisi altrove, urgentissima. Ma verrà domani.

Giorno 12. Domani. Metà mattina. Chiamo Mr Flowie: potrà venire solo domani.

Giorno 13. Domani. Mr Flowie mi chiama (!!). Sta arrivando con Francois, 2 nuovi ricevitori e 3 telecomandi. Vorrebbe avere il dovuto. Gli confermo che verrà pagato a lavori completati.

Adesso ho un problemino: Mr Flowie sta arrivando ed anche Mr John sta arrivando....

Chiamo Mr John: risponde dal suo cellulare solo dopo un po' di tempo. E' appena caduto da una scala (!), e spera di riuscire almeno a guidare fino al più vicino ospedale - mi chiamerà non appena si sentirà meglio.... Adesso non ho altra scelta che sperare che Mr Flowie arrivi.

Arriva. Arriva nel primo pomeriggio con Francois, 2 ricevitori e 3 telecomandi. E vuole i soldi prima di fare il lavoro....

Gli confermo che farò un bonifico via internet non appena il lavoro sarà finito. Accetta, però vuole vedere la prova del bonifico.

Vado in ufficio e gli faccio un bonifico: non per tutto l'importo dovuto, ma solo per l'80%. Gli stampo la ricevuta e gliela porto al cancello, dove Francois ha già montato il secondo ricevitore e sta codificando i 7 telecomandi. Do la ricevuta a Mr Flowie, che l'afferra senza neanche guardarla e scappa a fare un altro lavoro.

Finalmente i 3 ricevitori sono montati ad entrambi i cancelli e i 7 telecomandi codificati. Li provo tutti, ed anche i miei 4: funziona tutto, ma il campo di azionamento è sempre scarsissimo. Spiego a Francois cosa deve fare per migliorare il raggio d'azione.

Manipola un po' nelle centraline. Finalmente il campo di azionamento è veramente ottimo. E non mi ringrazia nemmeno per avergli spiegato come fare il lavoro.....

Forse l'incubo è finito.....

Mr Flowie mi chiama. E' arrabbiatissimo perché non gli bonificato l'importo pieno che gli dovevo. Gli ricordo che mi deve ancora qualcosa:

- mi deve dare una fattura per tutti i lavori che ha fatto e 2 garanzie (per i ricetrasmittitori laser del patio e per i telecomandi)

- deve ancora sistemare il pessimo lavoro delle tubazioni passacavi....

Mr Flowie parla con Francois, che corre sul tetto a sistemare le tubazioni.

Vado su anch'io: non ha gli attrezzi necessari per sistemare le scatole di derivazione - non ha il giunto a T - non ha la colla.....

Chiamo Mr Flowie, il quale mi dice che vuole i suoi soldi prima, e poi mi sistemerà le tubazioni e mi darà fattura e garanzie.....

Considero razionalmente la situazione: questa storia è andata avanti per oltre 3 settimane - mi sono rovinato la pressione ed il colesterolo per mesi a venire - ma voglio proprio continuare così?

No, la risposta è no. Chiamo Mr Flowie e gli dico che darò l'importo a lui dovuto in contanti a Francois, dopodiché non voglio più vederli per il resto della mia esistenza. Tutto quello che voglio è la fattura e le garanzie. Mi dice che me le manderà per posta.

Fine settimana. Sono veramente felice che l'incubo sia finito: non certo con mia piena soddisfazione - ma tanto non si può cavar sangue da una rapa né pretendere un servizio professionale da chi professionale non è affatto. L'unica cosa da fare è di scordarsi di tutto.....

Voglio fare una bella passeggiata in montagna. Esco con mia moglie, innesco il sistema di allarme, apro il cancello di uscita (tutto con un solo telecomando!!!) e me ne vo per una passeggiata gloriosa.

E' una giornata bellissima, secca e ventilata, tipica di Città del Capo d'estate. Dopo 10 minuti di camminata squilla il telefonino: è il SVA che mi notifica che hanno ricevuto un segnale d'allarme da casa mia. "*Da quale zona?*", chiedo. "*Dalla zona del patio, ricetrasmittitori laser.....*"

Fine della passeggiata: dico al SVA di mandare subito una pattuglia, corro a casa, apro casa in presenza degli addetti del SVA che mi aspettavano, e cominciamo ad esplorare per vedere se c'è stata qualche intrusione. NO, niente di anormale. "*Sarà stato un falso allarme, può succedere, magari con un po' di vento....*", dicono quelli del SVA.

Durante la notte c'è un altro falso allarme: sempre dai laser del patio. Controllo tutto: niente di anormale.

Risetto il sistema di allarme e provo a dormire. Niente, sono troppo agitato.....

Il giorno dopo. Mi chiama Mr John: può venire domani e risolvere tutti i miei problemi. Accetto con piacere.

Domani. John arriva e comincia ad ispezionare i ricetrasmittitori laser nel patio. Li apre, controlla, e dopo 2 minuti c'è il responso: i ricetrasmittitori non sono cablati correttamente ed inoltre sono completamente fuori allineamento. Nessuna meraviglia che diano falsi allarmi. Il cablaggio errato causa una caduta di tensione eccessiva: se il voltaggio si abbassa di altri 0,10 volt, i laser scattano e mandano un segnale di allarme alla centralina. L'allineamento non corretto fa il resto. Un cocktail esplosivo per falsi allarmi.

Gli chiedo se può sistemare i disastri. Certamente, tutto quel di cui ha bisogno sono 30 minuti.

Dopodiché fa i test del caso ai laser: adesso sono perfetti.

Chiedo a John se si può inventare un modo di escludere manualmente i laser dal sistema di allarme, nel caso continuo a dare falsi allarmi. John mi spiega che tali unità laser sono di elevatissima affidabilità per cui non ce n'è alcun bisogno. Io tuttavia sarei più tranquillo se avessi la possibilità di escluderli, per mezzo di un piccolo interruttore "inseriti/disinseriti". John me lo installa vicino alla centralina nel giro di 10 minuti. Poi andiamo sul terrazzo per dare un'occhiata alle tubazioni passacavi. A John si rizzano i capelli "*....mai visto un simile macello....*". Mi suggerisce di trovar qualcuno che possa sistemarmi il tutto, probabilmente un uomo "tuttofare", il quale mi costerà sicuramente molto meno che se dovesse fare lui il lavoro. Ebbene, l'uomo tuttofare ce l'ho, e quindi decido di far fare il lavoro a lui.

Infine ispezioniamo le centraline dei cancelli d'ingresso e di uscita. A John questa volta si rizzano non solo i capelli, ma anche tutti i peli! "*...mai vista una cosa simile in vita mia!*"

Gli chiedo: "*...e allora cosa facciamo?*". John mi suggerisce di essere pratici: il sistema in qualche modo funziona - lasciamolo funzionare così finché funziona. La decisione è tra rifare tutto il lavoro o tra non fare niente e vedere cosa succede. E aggiunge: "*Puoi dare a tutti i proprietari di questo complesso i miei numeri di telefono - se ci fosse qualche problema in tua assenza intervengo io e sistemo il tutto.... non ti preoccupare più di tanto....*"

Sono d'accordo che questa è la soluzione più pratica nelle circostanze.....

Adesso John vuol sapere chi ha combinato dei macelli del genere. Io non glielo voglio dire, ma John mi dice che sa benissimo chi può esser stato - e mi fa un nome. Preferisco non commentare.....

Lo ringrazio, lo pago per i suoi servizi (molto meno di quanto mi aspettassi) e ci salutiamo.

Dopo vari giorni. Aspetto ancora che arrivi la fattura di Mr Flowie. In posta non c'è niente: né fattura né garanzie. Chiamo Mr Flowie, che rifiuta di parlarmi e riappende il telefono. Lo chiamo ancora. Riappende.

Mi faccio furbo e lo chiamo da un altro telefono. Niente, c'è la segreteria.

Gli mando un SMS, chiedendo notizie della mia fattura e delle mie garanzie.

Mi risponde per SMS il giorno dopo: "*Questo lavoro per me è stato una perdita secca. Mi hai insultato.*"

Niente fattura e niente garanzia. Non mi chiamare più".

Gli rispondo per SMS: "*La scelta è solo tua - ed anche le conseguenze*".

Poi: chiamo il mio uomo tuttofare per sistemare il lavoro delle tubazioni passacavi. Dopo la solita drizzata di capelli, mi sistema il tutto.

Volete vedere come la gang Mr Flowie/Francois mi aveva lasciato il lavoro delle tubazioni? Buon divertimento....



Ma alla fine tutto fu sistemato a puntino.

Quindi fu questa la fine dell'incubo? NOOOOOOOOOOOOOO!!

Arrivò la prima pioggia invernale. A Città del Capo, d'inverno, quando piove, piove veramente.

Ed i laser del patio ricominciano a dare falsi allarmi. Per fortuna ho fatto installare da John l'interruttore d'esclusione, che mi permette di inserirli/disinserirli a mio piacimento.

Li escludo, quindi comincio a riflettere. L'allineamento dei laser dovrebbe essere a posto. L'alimentazione dovrebbe essere a posto. I ricetrasmittitori laser sono stagni. Ma non le giunte e le scatole di derivazione!

Mi ricordo che ci sono varie scatole di derivazione e di giunzione sul terrazzo. In una giornata di sole, mi armo di cacciavite e le apro tutte.

Sono tutte OK, eccetto una, vicino all'uscita della grondaia, proprio dove è probabile che ci sia una massa di acqua piovana in caso di pioggia battente. E cosa scopro dentro?

Fili giuntati tra di loro (arricciati) e solo parzialmente isolati con del normale nastro isolante!!!! Non ci credete?

Ecco le foto:



Dopo una piccola maledizione mentale a Mr Flowie, a Francois super-star, ed a me stesso per la mia dabbenaggine, sistemo le giunte da solo: con morsetti di giunzione annegati in resina isolante.

L'inverno è passato così senza problemi. Ovviamente a primavera ho chiamato John, e gli ho fatto rifare tutto il cablaggio, dai ricetrasmittitori alla centralina in garage, senza alcuna giunta.....

Conclusioni

Ecco, questa è la storia incredibile di Mr Flowie e di Francois, attori protagonisti della medesima.

Quali sono le conclusioni? Ce ne sono parecchie....

Pensaci un attimo da solo, prima di leggere le mie.

Le mie conclusioni

Eccole:

- Prima di tutto, io, il cliente sono stato troppo naïf in questo caso. Certo, sono stato colto in trappola per l'esperienza precedente (e positiva) con Mr Flowie, anni addietro. Ma ciò non giustifica affatto la mia carenza lacunosa, anzi quasi totale, di gestione contrattuale - e l'assenza, ancora da parte mia, di una analisi adeguata dei rischi, soprattutto per la faccenda dei telecomandi e dei cancelli. Penso che sia stato abbastanza fortunato, in fondo: le mie buone relazioni con il vicinato avrebbero potuto essere rovinate in modo irreparabile da questo episodio. Da cui, la prima lezione: in ogni situazione di relazione commerciale tra cliente e fornitore, ci deve sempre essere una base contrattuale solida, chiara, e ben impostata (anche se in modo semplice e poco burocratico). Le faccende contrattuali non possono essere lasciate all'improvvisazione.....
- Una volta compreso che ormai ero in mano a persone incompetenti e poco professionali, avrei dovuto dare uno stop immediato a tutti i lavori - investigato tutti gli aspetti tecnici della situazione (cosa che feci con il fornitore dei telecomandi X, ma solo quando era ormai troppo tardi), e fatto un riesame critico dell'intera storia.

- La cosa migliore sarebbe stata di dire a Mr Flowie e assistente super-star di riprendersi tutto il loro materiale già montato ed i loro attrezzi, quindi cacciarli fuori dal mio complesso senza pagare un centesimo. Punto e basta.
Dopodiché avrei cercato un installatore serio e cominciato tutto daccapo.
Purtroppo, quando cominciò l'incubo, io era già in uno stato di quasi panico frenetico: troppo tardi per pensare ed agire razionalmente.....
- Qual è il modo più adeguato per interfacciarsi con fornitori tecnicamente incompetenti e moralmente disonesti?
Credo che si debba solamente essere fermi, rigidi, senza pietà e senza fare troppe chiacchiere. Ci deve essere un ultimatum (uno solo) e basta.
Ovviamente, se il fornitore non aderisce all'ultimatum, significa che non gli interessa niente intrattenere buone relazioni con il cliente, e che il suo orientamento al cliente è praticamente nullo: pessime nuove!
Non c'è più spazio per discutere, per chiarirsi, per capirsi e per ulteriori chance. Lo spirito di business del fornitore è marcio, e certamente inadeguato alle circostanze. Ogni tentativo di rimediare ad una situazione malata non può, in tali circostanze, che aggravare la malattia. Ed ogni tentativo di cercare di "aiutare" il fornitore non può che dare adito ad ulteriori disastri, perché ormai li considera normali ed accettabili. Circolo viziosissimo!
- Nell'industria, imprenditori o tecnici tipo Mr Flowie e Francois sono una piaga. Essi non meritano di restare in business e colpire altri innocenti.
Dopo le varie vicissitudini, mi sono divertito ad investigare il mercato dei sistemi di allarme e di sicurezza: sono venuto a sapere di altri disastri combinati dalla gang Flowie/Francois.
Tutto ciò, nel nuovo millennio, non può e non deve esistere.
Indipendentemente dal mestiere che fanno - che facciano la pizza o installino sofisticati impianti di allarme - fornitori che non conoscono il gioco e, inoltre, tentano la loro fortuna cercando di fare qualche soldo in fretta, sono pericolosi per l'industria in particolare e per il genere umano in generale.
A tali ceffi dovrebbe essere impedito di fare o rimanere in business, a scapito di clienti innocenti.
Io che sono sempre contrario a legislazione o regolamentazioni eccessive, ed in generale ad ogni forma di burocrazia, penso che quando si parla di proteggere clienti e consumatori ci debba essere un sistema in forza che: prevenga pessima performance - ne impedisca il ripetersi - e punisca adeguatamente i colpevoli. Punto e basta.

Vi chiederete: *"....e cosa successe poi a Mr Flowie?"*

Lo avevo avvertito varie volte che l'avrei rovinato. L'ho fatto.

Secondo la vecchia matematica della disciplina della non-qualità, un cliente non soddisfatto racconta la sua esperienza negativa almeno a 22 persone, e con enfasi. E' esattamente quello che ho fatto, in maniera sistematica.

Dopo tutto, Città del Capo non è una megalopoli, ed il mondo della sicurezza e degli impianti di allarme non è poi così vasto.... tutti conoscono tutti gli altri.

Le brutte notizie si spargono in fretta. In pochi mesi dal fattaccio Mr Flowie non era più in business. Per sopravvivere, riuscì non so come a trovare un posto da impiegato in una piccola impresa di SVA. Non so quando ci resterà, ma non credo molto.

E Francois? Non mi preoccupai molto di Francois, pur essendo il più colpevole nella mia storia: non solo per la sua incompetenza tecnica, ma anche e soprattutto per la sua leggerezza, il suo approccio irresponsabile. Gente come Francois sarà sempre in giro: licenziati da un lavoro, ne trovano un altro, ed un altro, ed un altro ancora.... fino a quando un capo un po' più ferreo non li martellerà in modo tale che decideranno da soli che è meglio trovarsi un posto come impiegato di terzo livello, o assistente magazziniere, o.....

Ma sicuramente, a mio parere, la persona da castigare era Mr Flowie, l'imprenditore, il businessman ed il capo di Francois. Venne castigato.

C'è un messaggio forte in questa mia storia: tu, il cliente, non puoi permetterti di tollerare o accettare un performance povera, lacunosa o pessima.

Non è solo tuo diritto - credo che sia anche tuo dovere martellare forte chiunque si comporti in tal modo. Perché?

Perché lo devi a te stesso, alla comunità, al mondo intero.

Come?

Semplice: fai del tuo meglio per rendere il più pubblico possibile ogni episodio di performance povera. Ecco qua.

QUANDO LA PERFORMANCE DI UN FORNITORE È ESTREMAMENTE SCARSA SI DOVREBBERO ADOTTARE PROVVEDIMENTI DRASTICI



Carlo Scodanibbio è nato a Macerata nel 1944 ed è laureato in Ingegneria Elettrotecnica (Politecnico di Milano - 1970).

Ha al suo attivo oltre 49 anni di esperienza nei settori: Plant Engineering, Project Engineering, Project Management ed Ingegneria Industriale.

Dal 1979 ha operato in proprio, fornendo servizi di Consulenza e Formazione ad una vasta gamma di imprese operanti in vari settori industriali ed in vari Paesi (Africa Australe - Italia - Capo Verde - Romania - Malta - Cipro - Libano - Mauritius - Kenya - Nigeria - India - Malesia - Arabia Saudita - Seychelles).

La sua specialità operativa è "Performance a livello World Class" per la Piccola e Media Impresa nei Settori: Manifatturiero - Progetti e Cantieristica - Servizi, con dedizione particolare alla performance "snella" (Lean Performance).

Ha partecipato a progetti formativi in collaborazione con l'Associazione degli Industriali di Malta, la Camera di Commercio di Cipro, il Productivity Centre di Cipro, l'Associazione dell'Industria Cartaria Rumena, l'Associazione Industriali di Mauritius, l'UNIDO (United Nations Industrial Development Organisation) e l'Università di Città del Capo.

Ai suoi corsi e seminari, tenuti in Italiano, Inglese e Francese; altamente interattivi, ricchi di simulazioni, studi di casi reali, ed esercitazioni pratiche; e sempre indirizzati all'applicabilità immediata, hanno partecipato ben oltre 20.000 tra Imprenditori, Dirigenti, Capi Squadra, Impiegati ed Operai.

Carlo Scodanibbio è disponibile per incarichi professionali ovunque nel mondo.

Questo scritto è distribuito a titolo gratuito dal sito <https://www.scodanibbio.com> . E' permesso pubblicare questo scritto in altri siti web purchè non a scopo di lucro, e purchè non se ne cambi il contenuto o qualsiasi altro dettaglio. Nel caso di pubblicazione su altro sito web o distribuzione da esso di questo scritto, viene richiesto un link di ringraziamento a <https://www.scodanibbio.com> – allo scopo è sufficiente copiare ed incollare il codice HTML che segue nella pagina in cui questo scritto verrà pubblicato:

<a href="<https://www.scodanibbio.com>" title="Carlo Scodanibbio – Consulente Industriale – Consulente di Lean Management">by Carlo Scodanibbio, Consulente di Lean Management