

Sprawozdanie z spotkania służebnych PIK w dniu 7 lipca 2023.

Tematem spotkania była kwestia (ewentualnego) przyłączenia PIK AA w Niemczech do Ogólnopolskiej Infolinii AA.

W spotkaniu udział wzięło 7 osób.

Zaproszeni goście: Robert PIK BSK, Andrzej Międzyregionalny Koordynator G12 oraz 5-ciu służebnych PIK-u.

Na początku spotkania Robert przedstawił zarys tego w jaki sposób współpraca obu PIK-ów mogłaby wyglądać, jakie warunki musiałyby być spełnione oraz sugestie w jaki sposób mogłoby się odbyć rozpoczęcie współpracy. Następnie pojawiły się pytania oraz dyskusja dotycząca w/w współpracy.

Podsumowując najistotniejsze kwestie:

- Powinna pojawić się osoba (Koordynator Służby Wdrożeniowej) która będzie łącznikiem pomiędzy BSK a PIK Niemcy. Byłaby to służba zadaniowa która po uruchomieniu współpracy przestałaby funkcjonować.
- Numer telefonu PIK-u nie może być na osobę prywatną.
- Dyżur powinien być pełniony przez dwóch służebnych w punkcie PIK.
- Sugeruje się aby w czasie trwania dyżuru obsługiwany był równolegle dyżur online (czat).
- Dyżurni muszą mieć dostęp do bazy koordynatorów w Polsce z którymi będą kontaktować się telefonicznie. Ważne żeby te połączenia wykonywane były z telefonu PIK-u lub ewentualnie Intergrupy („służbowego”). Należy również określić jaki będzie koszt takiego połączenia do polski (szacunkowy czas jednego połączenia 2 minuty) oraz w jaki sposób będzie to rozliczane.
- Należy zastanowić się w jaki sposób służebni na dyżurze będą odbierać telefony. Warto by było aby zgłaszali się używając formy „neutralnej” dla potencjalnych dzwoniących z Polski lub Niemiec lub
- Ważnym jest aby dyżurni były osobami mającymi wiedzę w jaki sposób przeprowadzać rozmowy z dzwoniącymi mając również na uwadze że inaczej wygląda rozmowa „Dyżurnego PIK” a inaczej „Koordynatora G12”. Dlatego istotnym jest aby organizować warsztaty oraz brać w nich udział.

Podsumowując, PIK przy BSK jest szczerze zainteresowany współpracą z nami. Nie ma technicznych trudności aby uruchomione zostało przekierowanie do Niemiec. Koszt takiego połączenia wynosi 21 gr. za minutę przy czym jedno połączenie statystycznie nie trwa więcej jak 10 minut. Koszt tych połączeń będzie w całości pokrywany przez BSK.

Koordynator PIK
Magdalena