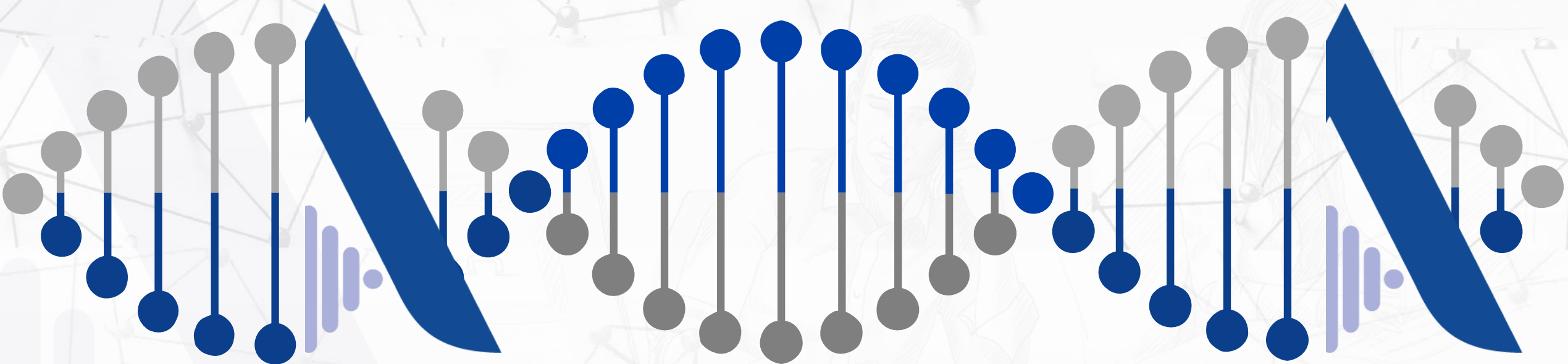


INCONTRO ON-LINE

Organizzato dal Tavolo "HR Digital" del Club CMMC

Come stanno cambiando le attività di supporto, informazione (identità aziendale), coinvolgimento e formazione dei collaboratori che lavorano da remoto.

MIRKO GIANNETTI
CEO Almaviva Contact



ALMAVIVA CONTACT

#TIME FOR A CHANGE

NEW MINDSET

NEW EMPLOYEE LIFECYCLE

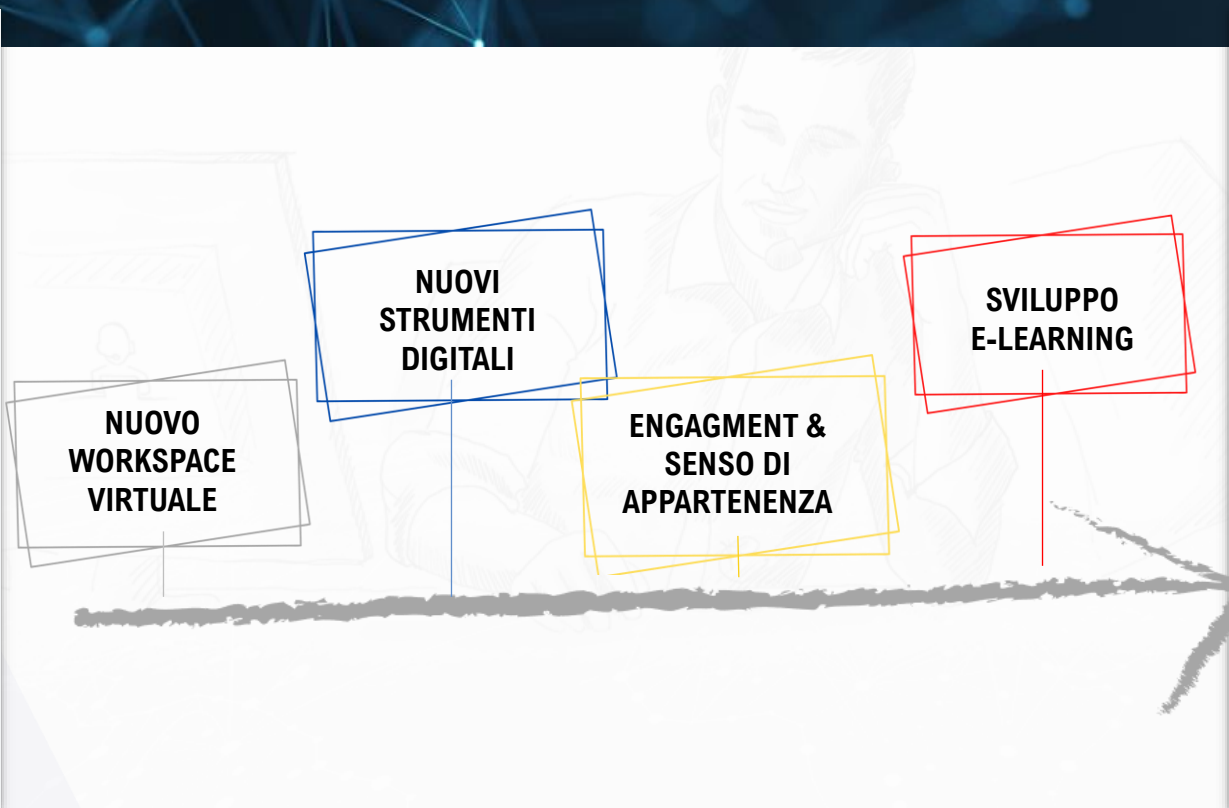
La recente emergenza ha velocizzato l'espansione dello Smart Working. Almaviva Contact è stata la prima azienda che ha investito nel modello di lavoro.

Fare Smart Working vuol dire essenzialmente ripensare l'organizzazione del lavoro in una nuova un'ottica, lavorare insieme per «ridisegnare» e riuscire a creare un nuovo modello di WORKSPACE VIRTUALE.

Ogni cambiamento è stato disegnato per favorire sviluppi e una nuova riconfigurazione degli assetti interni all'azienda stimolando l'innovazione e la collaborazione fra i dipendenti e le diverse funzioni.



BEFORE



NOW

Workspace virtuale



La toolbar Engage è uno strumento innovativo e unico pensato per tutti i nostri operatori che si affianca ai sistemi del cliente e accompagna i dipendenti durante la loro giornata in smart working raccogliendo in se funzioni immediate.

L'unicità del punto di accesso garantisce inoltre l'importante *diritto alla disconnessione* per il dipendente.

ENGAGE SISTEMA UNICO INTEGRATO PERSONALE AUTOMATIZZATO

HELPDESK TECNICO

Funzionalità accessibile direttamente da ENGAGE che consente di segnalare problematiche di natura tecnica riscontrate durante lo svolgimento dell'attività lavorativa direttamente al nostro Helpdesk in maniera semplice e immediata.

SUPPORTO OPERATIVO ON-LINE

Unico punto di contatto tra operatore e azienda e per ricreare «alzata di mano» virtuale.

UNICO TOUCHPOINT

Integrazione con tutti gli applicativi aziendali che gestiscono la turnistica dei dipendenti, pause, trouble ticket, CRM...



Nuovi strumenti digitali

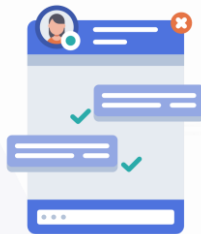


BEFORE



«ALZATA DI MANO»

BRIEFING DI SALA



SUPPORTO REAL-TIME «GO CHAT»

Sistema di CHAT integrato alla barra telefonica che consente interazione real-time con tra operatori e staff.

Lo strumento consente di generare e gestire richieste di supporto di natura tecnica veicolate vs Helpdesk Tecnico Almoviva Contact, conversazioni private tra operatore e Team Leader, utilizzo di messaggi in modalità Broadcast da parte dello staff.

now



NUOVO KM

Implementato un nuovo KM accessibile da ogni operatore che consente caricamento di materiale a supporto dell'attività lavorativa e rende immediatamente fruibili le informazioni / alert operativi sul servizio.



TOOLBAR

La toolbar ENGAGE è integrata agli applicativi che gestiscono lo staffaggio (turnistica, pause etc...) e consentono di interagire e avanzare richieste eventuali ai vari dipartimenti.

Sono stati sviluppati automatismi per facilitare l'interazione tra dipendenti e azienda.

STANZE VIRTUALI A SUPPORTO OPERATORE

Durante l'arco della giornata lavorativa l'operatore ha sempre a disposizione la possibilità, in caso di necessità, di entrare in collegamento diretto audio video con il Team Leader di riferimento in quale potrà fornirgli tutto il supporto necessario interagendo in maniera condivisa anche sulla gestione specifica.

Ogni giornata lavorativa è organizzata e scandita con la predisposizione di vere e proprie stanze virtuali ricorrenti a cui l'operatore sa di poter accedere in caso di necessità.



SCRIVANIA VIRTUALE

INTEGRAZIONE CON CRM AZIENDALE

Attraverso la toolbar, sempre presente sulla scrivania virtuale del dipendente, si accede direttamente al CRM aziendale utilizzato nella quotidianità.

L'operatore ha sempre a disposizione la possibilità di rispondere a domande, survey/raccolta dati.

BEFORE



BACHECA DI SALA



GESTIONE RISORSA



POSTAZIONE LAVORO

#BE WITH US

Il cambiamento degli ultimi mesi ci ha consentito di reinventare le abitudini lavorative e creare nuove iniziative e modalità di lavoro che potessero coinvolgere gli operatori e aiutarci a ricreare, seppur in maniera virtuale, l'ambiente di lavoro e l'open space a cui eravamo abituati con il lavoro in ufficio.



BEFORE

«QUALITY WEEK»



«HELLO MEETING»



NEWSLETTER
DIGITALI
AZIENDALI



SCOREBOARD
VIRTUALI
E «HUB» VIRTUALI



NOW

TRASFORMAZIONE
DA ONE-TO-MANY
A COOPERATIVE LEARNING

#NEW MINDSET

“

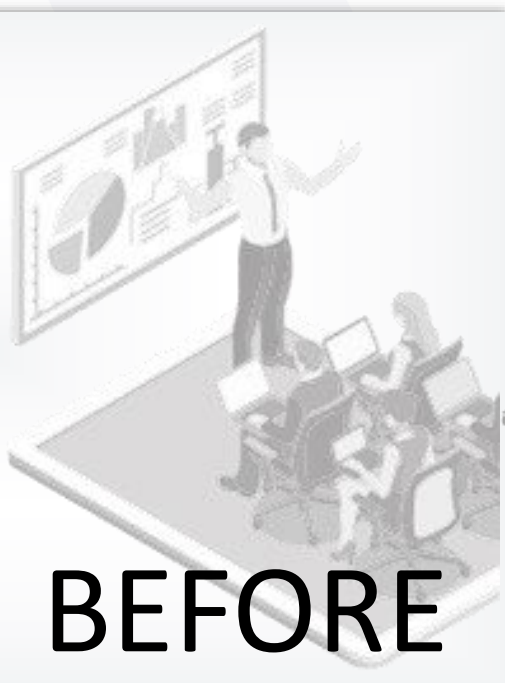
Erogare formazione significa generare cambiamenti nei comportamenti, migliorare le competenze e le conoscenze del personale, al fine di implementare le performance e raggiungere gli obiettivi.

”

La formazione è un aspetto cruciale per la crescita e la vita lavorativa del nostro dipendente.

In questo nuovo mindset puntiamo su:

- **MULTIMEDIALITÀ**: utilizzo di diversi strumenti (video, presentazioni da statiche a dinamiche, quiz) per favorire una migliore comprensione dei contenuti;
- **TIMING**: creazione di sessioni formative in micromoduli per consentire maggiore interazione e partecipazione / apprendimento.
- **INTERATTIVITÀ**: interazione degli utenti del corso con l'e-tutor o con gli altri utenti del corso;
- **MONITORAGGIO** continuo dell'attività e del livello di apprendimento con feedback al termine di ogni corso erogato.
- **GAMIFICATION** con creazione di test on line che consentano di coinvolgere operatori sul contenuto del servizio.



CLASSROOM VIRTUALI

Stanze dedicate alla gestione della formazione virtuale con operatori.

HUB VIRTUALI

Spazio WEB condiviso in cui l'operatore può segnalare argomenti su cui necessita di formazione specifica.

COACHING VIRTUALE INDIVIDUALE

Stanze virtuali di coaching individuale one-to-one con operatori.

TEST ON LINE

Creazione di test-on line utili a mappare apprendimento da parte degli operatori.

GAMIFICATION

Creazione di games su argomenti oggetto di formazione per coinvolgere operatori e dedicare momento comune di condivisione risultati



ALMAVIVA CONTACT

#TIME FOR A CHANGE

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

MIRKO GIANNETTI
CEO Almaviva Contact