

# Leader in Action

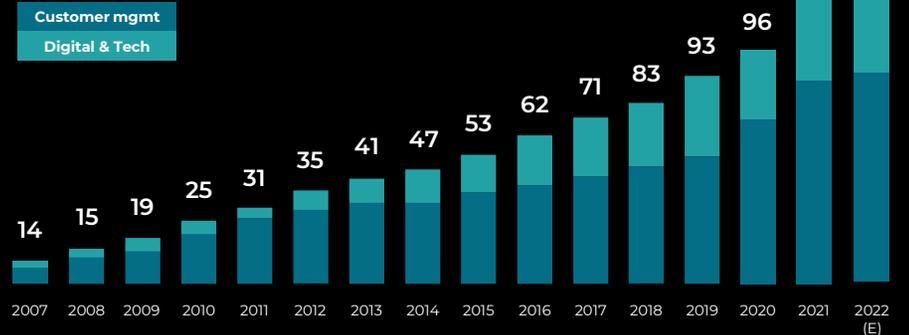
Un percorso di apprendimento sistemico

# Assist Digital

è un'azienda leader nel settore **Digital CEX**, un partner di riferimento per i Brand globali alla ricerca di servizi e capacità tecnologiche end-to-end.

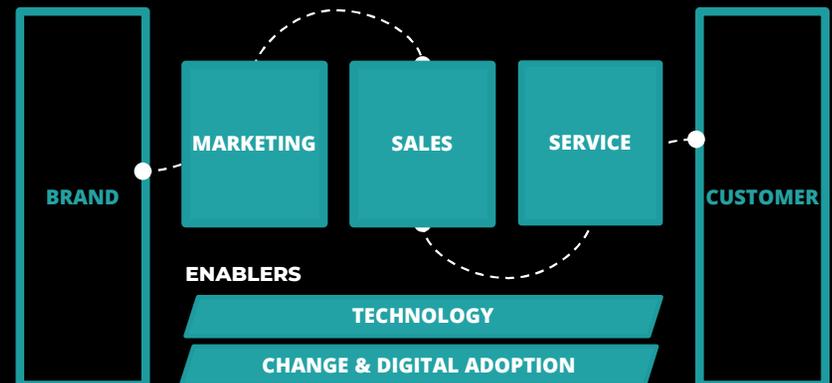
Uniamo le **competenze umane, l'AI e la tecnologia digitale** per supportare i nostri clienti a ottenere maggiori performance e risultati.

## PERFORMANCE FINANZIARIE:



\*Values in mln

## VALUE PROPOSITION:

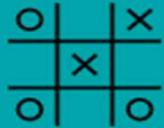


# Due parole su di me



- 2019 Assist Digital **CRM Quality, Process and Training Manager**: team internazionale
- **+ 20 anni di esperienza** nella gestione di processi di business
- Ho iniziato la mia carriera in Fastweb: **responsabile processi operativi**

# La crescita delle competenze



Operations and Strategy



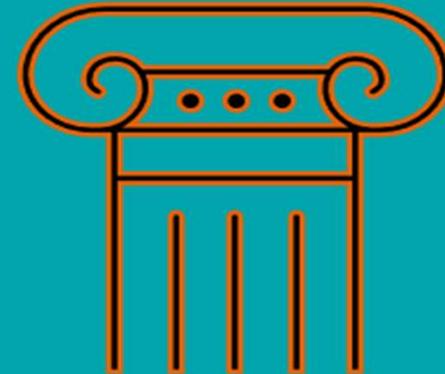
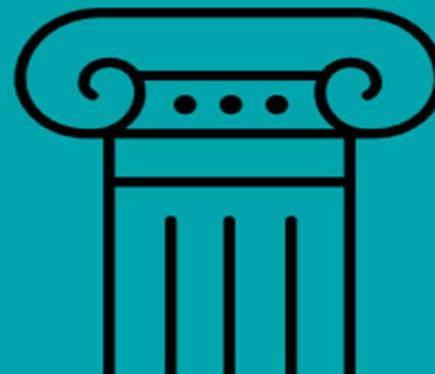
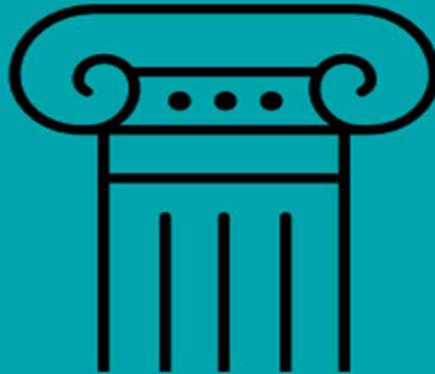
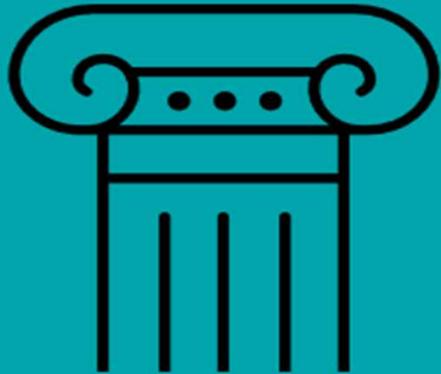
Technology



KPI and Performance



People



ASSIST  
DIGITAL

UP2YOU

# La creazione del percorso



# I percorsi...

1

2

3

4

4 SETTIMANE

12 ORE TOTALE

## **JUNIOR**

- IL RUOLO DEL TEAM LEADER

- PROBLEM SETTING E PROBLEM SOLVING

- LEADERSHIP SITUAZIONALE E FEEDBACK

- LABORATORIO ED ESERCITAZIONI

## **SENIOR**

- PRESA DI DECISIONE E PROATTIVITA'

- STRUMENTI DI COMUNICAZIONE PER SVILUPPARE LA CREATIVITA'

- FEEDBACK COME GENERATORE DI CAMBIAMENTO

- LABORATORI

TLs IN FORZA

400

TLs FORMATI

250

FEEDBACK

4,8/5

# Lo sviluppo delle risorse interne





«Credo anche che una cultura aziendale sana e il suo successo richiedano qualità e conoscenze che si migliorano solo con la crescita delle persone ....I **feedback entusiasti** dei nostri colleghi e la messa in pratica di quando condividiamo ci confermano costantemente.»



«A livello personale mi ha lasciato una maggiore autoconsapevolezza e il desiderio di coinvolgere maggiormente le persone....spronando in maniera importante anche aspetti interiori come il **coraggio**, la **passione** e la messa in discussione.»



«È proprio attraverso **la loro voce**, soprattutto dei junior, che abbiamo compreso quanto all'interno del comparto operation si stesse aspettando un momento formativo “settoriale” .....che possa fungere da linea guida ed accompagnamento per lo svolgimento delle proprie mansioni.»



«Un percorso che lavora efficacemente su competenze quali **leadership**, **engagement**, attitudine al **cambiamento**. Personalmente mi ha portato un grande arricchimento professionale in termini di contenuti e strumenti innovativi per fare formazione.»

# I risultati



Competenze



Linguaggio comune



Conoscenza



Sviluppo dei formatori

**ASSIST**  
DIGITAL

# La nostra offering

L'infinity loop della CX

## CUSTOMER MANAGEMENT SERVICES

Gestiamo le interazioni con i clienti finali attraverso molteplici canali. Integriamo l'automazione robotica dei processi e l'AI per gestire le richieste dei clienti.

- **Multilingual, multichannel Customer Care**
- **Case management**
- **Lead generation & Sales**
- **Hybrid services**

## CRM ADVISORY & DIGITAL OPERATIONS

Un portafoglio di servizi di consulenza che copre un'ampia gamma di argomenti nell'ambito del CRM, della trasformazione digitale e del marketing.

- **CRM Advisory**
- **Business process & organization**
- **Data analytics & BI**
- **Martech Consulting**
- **Change management and Digital Adoption**

## EXPERIENCE DESIGN & CUSTOMER INSIGHTS

Sfruttando la nostra esperienza nelle metodologie di User-Centered-Design, aiutiamo i clienti a costruire nuovi servizi e a far vivere ai loro clienti esperienze straordinarie.

- **Service Design**
- **UX/UI Design**
- **User Exp. Research**
- **Conversational design**
- **Content design & SM**

## TECH DIGITAL & AI SOLUTIONS

Dal 2007 sviluppiamo soluzioni mobili e digitali in tutta Europa. Oggi aiutiamo le aziende ad adattare le loro applicazioni alle nuove architetture cloud e a microservizi.

- **Self care Web & Mobile App**
- **CRM Platforms**
- **Omnichannel Platforms**
- **SF System Integration**
- **RPA & AI**

