



COVISIAN  
—re inventing bpo—

**Covisian**  
**Gestione del Remote working**



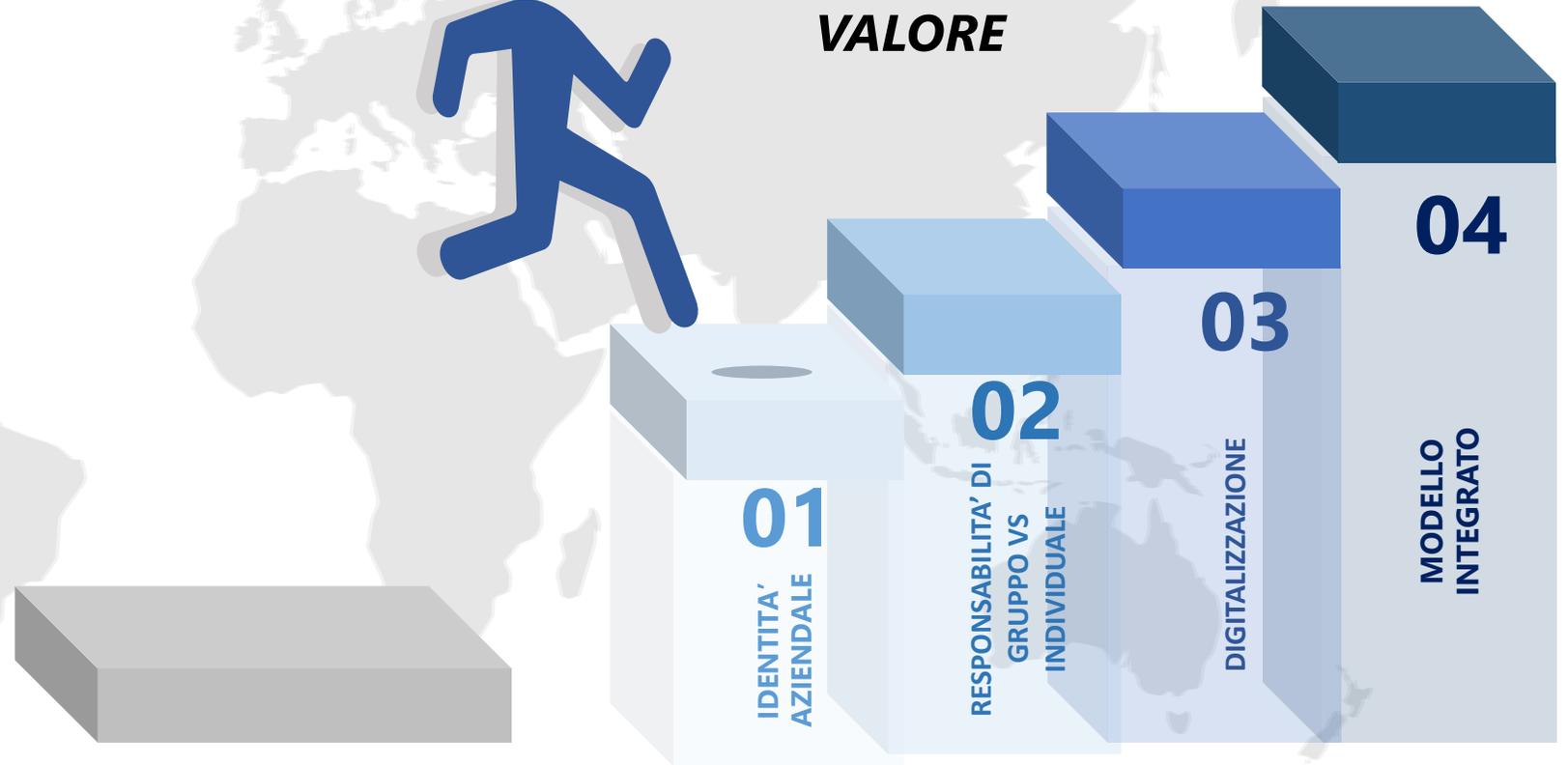
**COVISIAN**  
—re inventing bpo—

Covisian ha voluto dichiarare la sua **volontà di reinventare il BPO** a chiare lettere nel proprio pay off.

Per fare ciò, la **creazione di nuovi modelli di gestione** del cliente deve andare di pari passo con il **coinvolgimento** in prima persona di tutte le **persone di Covisian**, non solo del Top Management ma anche e soprattutto degli operatori che, solo **comprendendo i nuovi canali e condividendo le nuove metriche di gestione del cliente**, possono supportare Covisian nella sua sfida.

I Driver che Covisian ha individuato per **guidare l'evoluzione del lavoro agile** rientrano con logica sistemica in un **unico piano complessivo di People Management**

## LA PERSONA COME VALORE

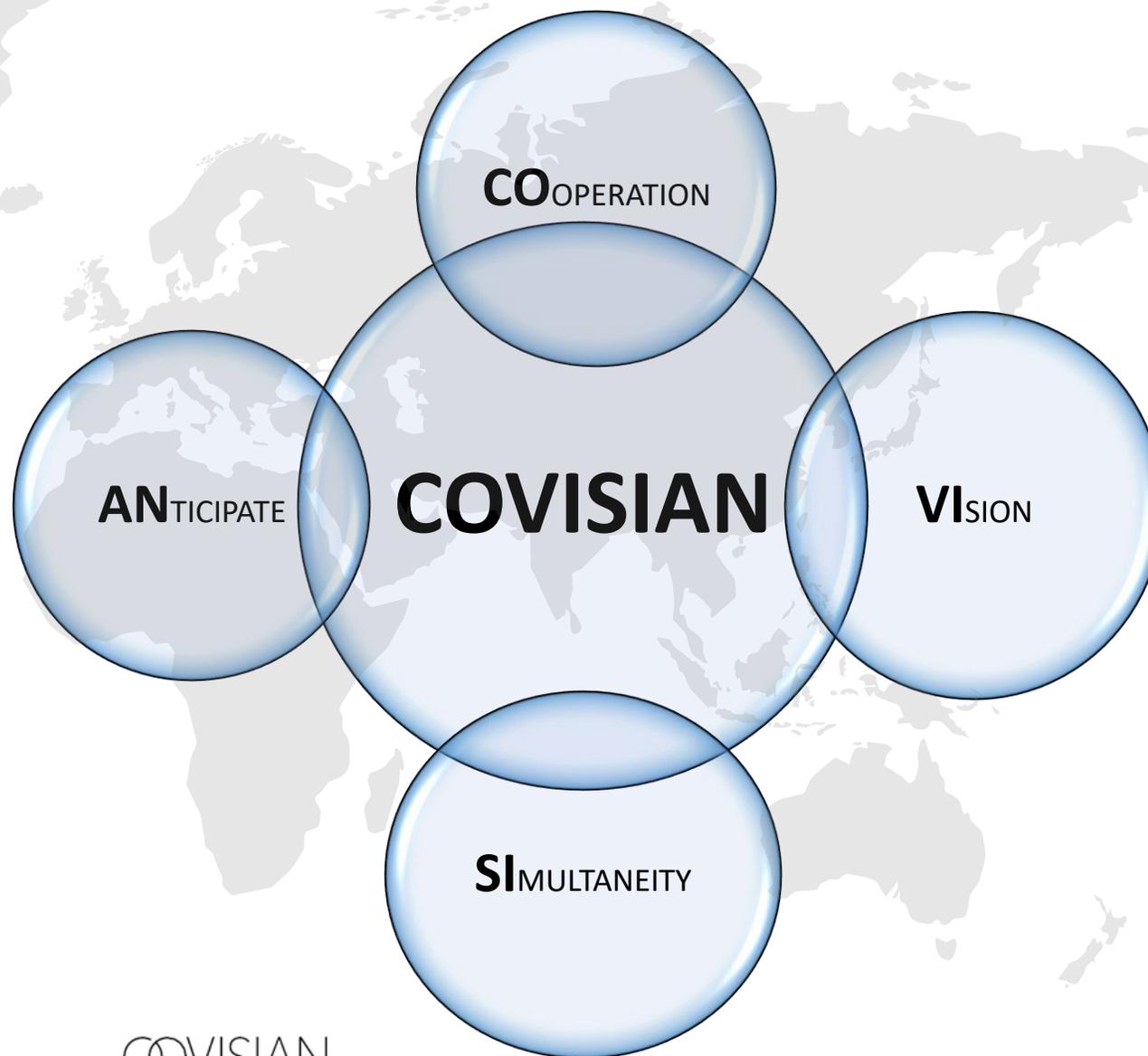


# 01

## IDENTITA' AZIENDALE

Le **persone** del Gruppo Covisian sanno che bisogna:

- Collaborare per competere  
(**Cooperation**)
- Pensare Globale per Agire Locale  
(**Vision**)
- Coordinarsi per vincere  
(**Simultaneity**)
- Prevedere per Pianificare  
(**Anticipate**)



**Autoformazione**

Non sovrapporsi **Sintonia**

Avere e dare

fiducia

**INTELLIGENZA  
CUMULATA**

Sentirsi responsabili

Semplificare

Essere un esempio

**Col-laborare**

Spogliarsi del vecchio

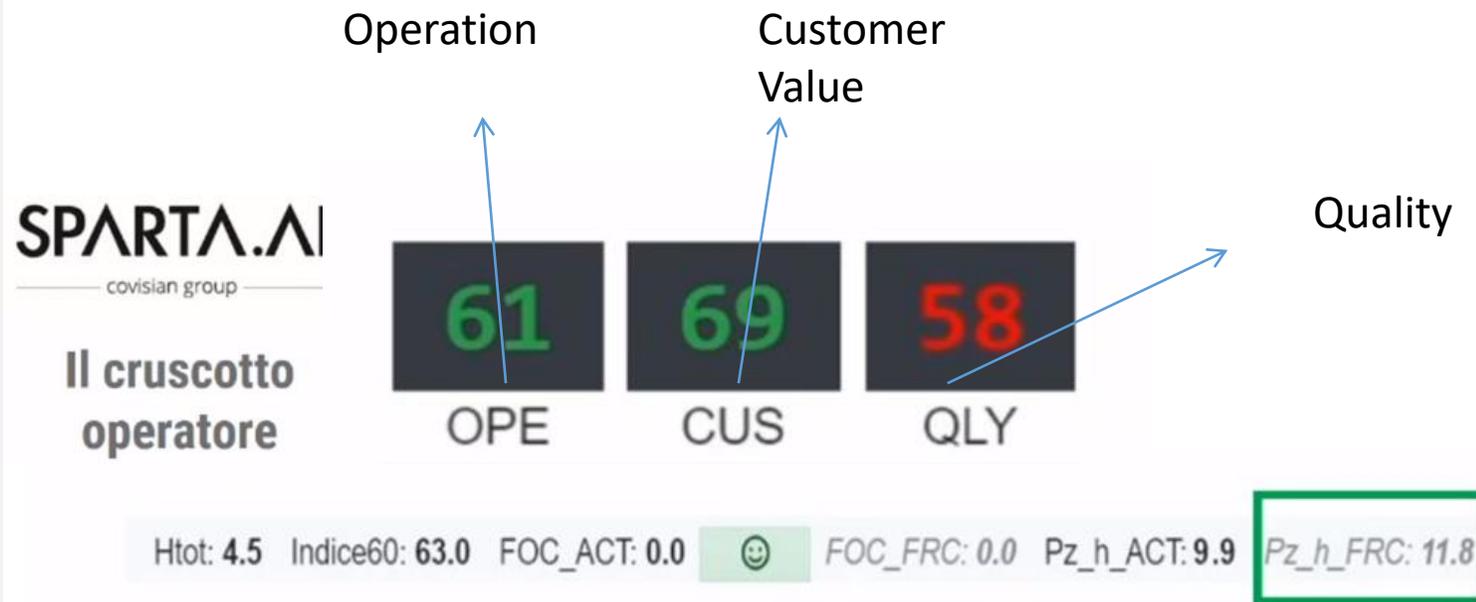
ruolo

# 02

## RESPONSABILITA' DI GRUPPO VS INDIVIDUALE

Ciascun lavoratore Covisian grazie al proprio **agent desktop** è in grado, anche da casa di monitorare la **propria performance** attraverso diversi parametri . In questo modo, qualora dovesse rendersi conto di non riuscire a lavorare al meglio potrà chiedere supporto al proprio manager di rete. **L'ingaggio e la richiesta di supporto non saranno più top down ma bottom up.**

*Tutto ciò porta ciascun lavoratore a responsabilizzarsi sul suo operato*



- ✓ **Htot:** le ore totali in turno fino a questo momento
- ✓ **Indice60:** il valore complessivo di Indice60
- ✓ **Faccina:** sorridente se l'Indice60 è pari o superiore a 60, triste se inferiore a 60

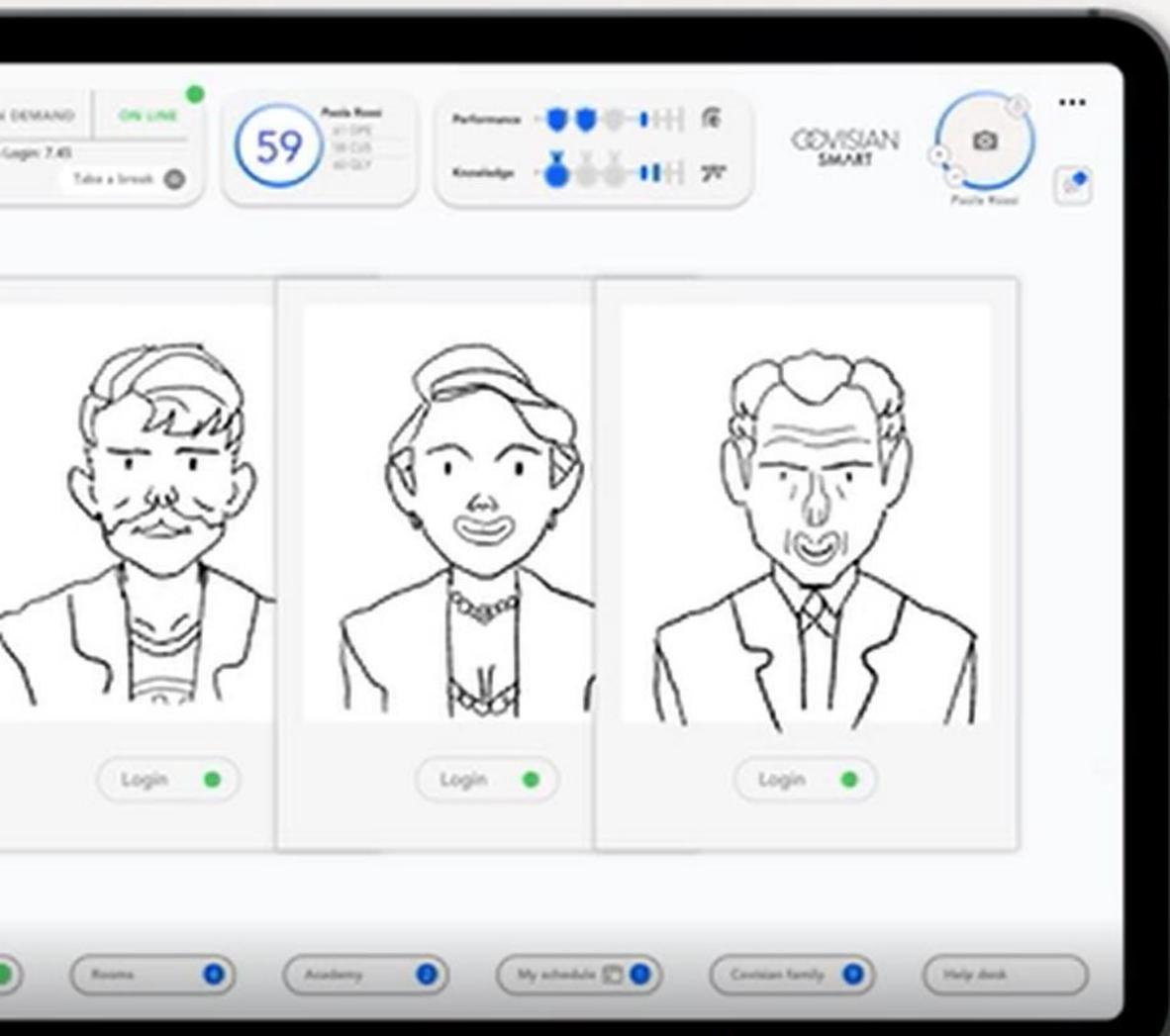
# 02

## RESPONSABILITA' DI GRUPPO VS INDIVIDUALE

In Covisian vogliamo che la digitalizzazione permetta alle nostre persone di mantenere **alto il coinvolgimento, la collaborazione e la qualità** supportando la metodologia di lavoro agile

***Come?***



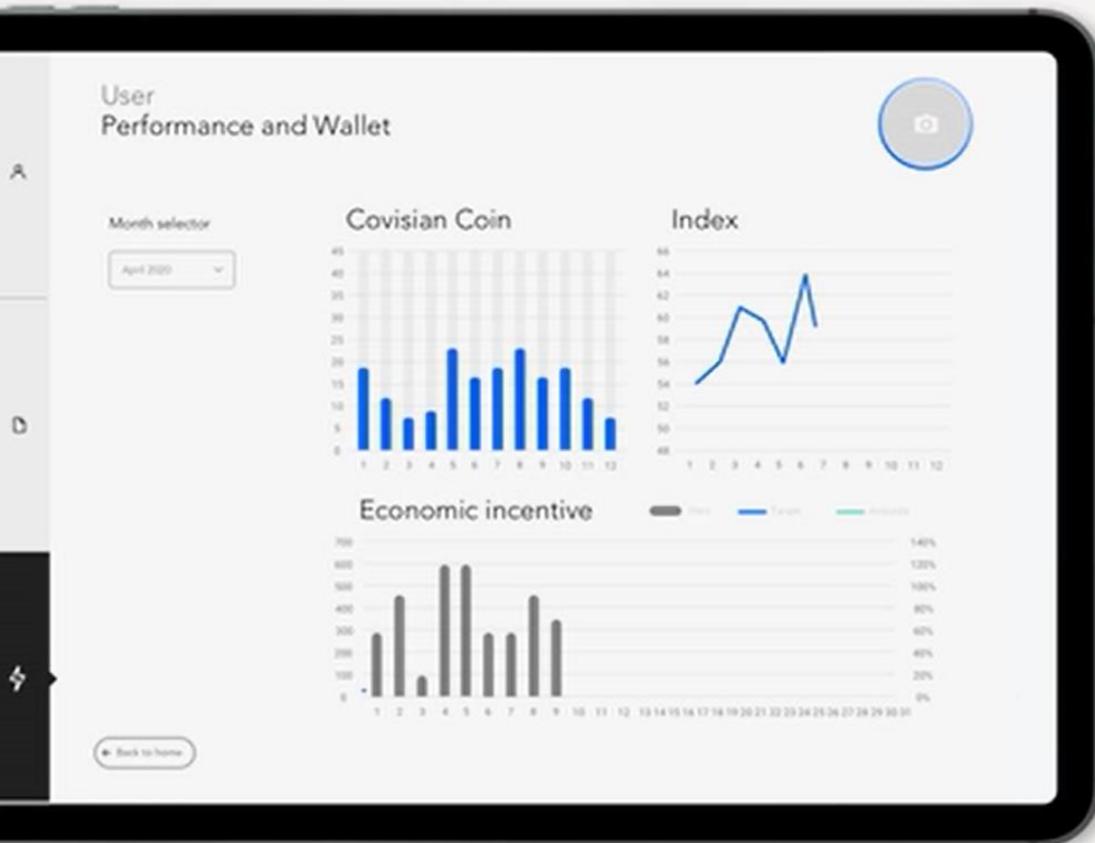


Le persone Covisian saranno parte di una **Smart community aziendale**

User

Password

Login



Che permetterà a ciascun lavoratore di aver visibilità delle **sue performance e di quelle del proprio team e avrà visione dei livelli del servizio.**

Inoltre gli **obiettivi** saranno **personalizzati** sull'esigenze di ciascuna area organizzativa.



# 04

## MODELLO INTEGRATO

I **leader** di tutte le funzioni diventano **coach** sostenendo il cambiamento all'interno dei loro team e aiutando a cambiare la cultura aziendale.

**Da manager tradizionali, diventano Manager di rete.**

E' attraverso questo processo che il percorso verso la digitalizzazione aziendale non è solo possibile, ma anche **vincente**

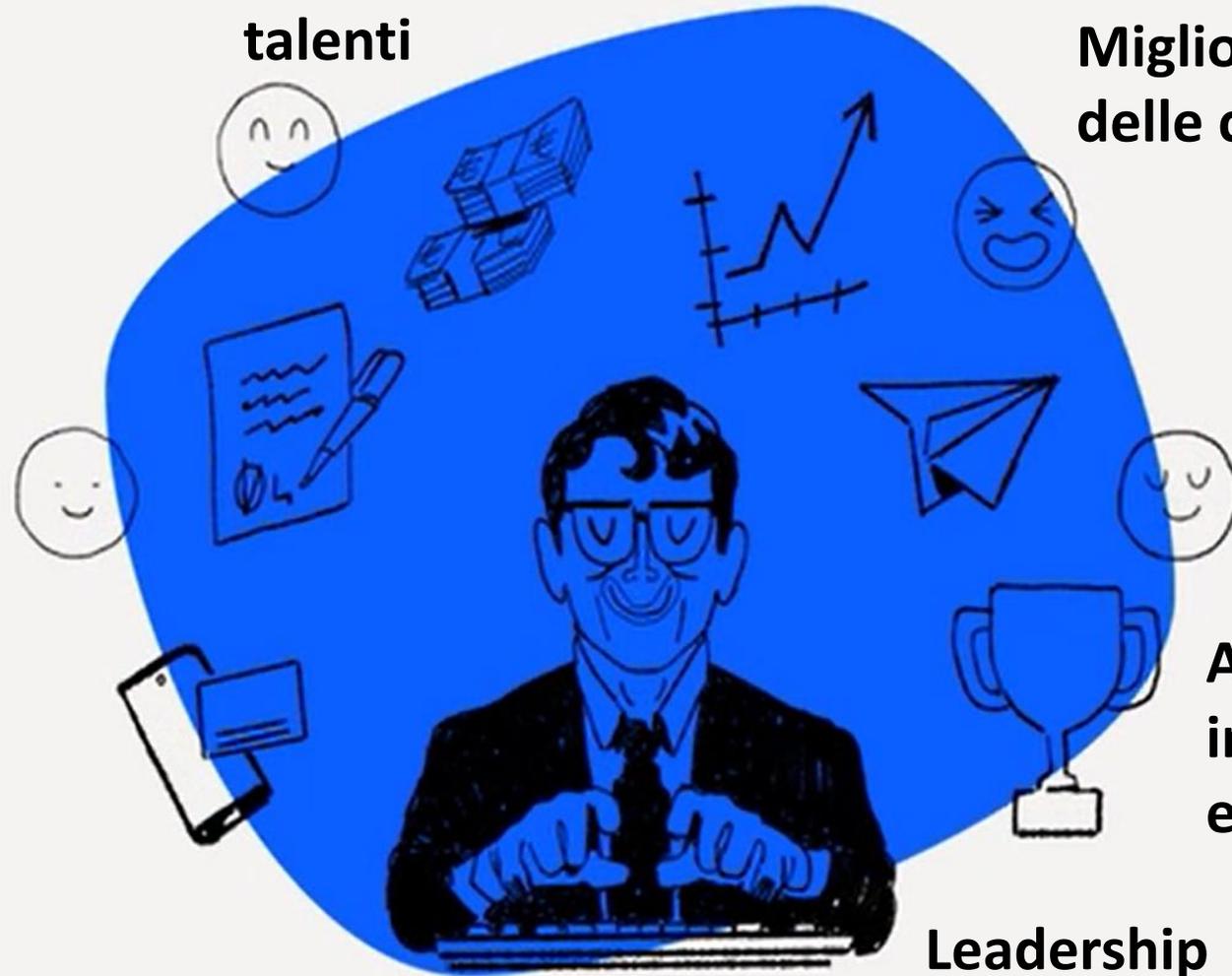
**Ingaggio talenti**

**Miglioramento delle competenze**

**Formazione Autoformazione**

**Approccio innovativo e adattabile**

**Leadership collaborativa**





**GRAZIE!**