

# CMMC 2023



## Partnership strategica Enel - Netith

- Netith gruppo industriale con particolare attenzione e valorizzazione del territorio
- Aziende in RTI complementari nella governance, in quanto operanti in settori di business differenti
- New Experience partecipazione Gara Enel Energia Front Office Telefonico e Digital
- Presenza costante del management di Enel sul sito



## Obiettivo

- Rivitalizzare un sito "storico" con performance qualitative e quantitative degradate nel tempo e significativamente al di sotto della media canale



**netith**  
digital & customer experience

## Azioni

- Change Management
- Turn over operatori
- Rinforzo Operation
- Sviluppo Sistemi
- Progetti
- Welfare





# Azioni

## Change Management



- nuova organizzazione e governance
- innesto di nuove figure manageriali provenienti anche da altre experience

## Turn over Demografico operatori



- ricollocazione su altre commesse e inserimento di nuove risorse giovani e motivate con skill in linea agli attuali obiettivi Enel.

## Operation



- rinforzo della funzione di pianificazione/regia a supporto delle operations
- introduzione di nuove figure di Team Assistant e Coach a supporto delle risorse presenti in sala e in smart working
- costituzione di 30 team in ottica di misurazione e interventi mirati rispetto alle performance qualitative e quantitative

# Azioni



## Sviluppo sistemi



- sviluppo di un tool di monitoraggio interno su 3 direttrici principali:
  - misurazione performance anche individuali
  - verifica aderenza tra personale previsto e presente in sala
  - gestione del processo di approvazione ferie/permessi/ore supplementari

## Progetti



- iniziative di incentivazione a supporto delle performance commerciali per commessa multiprodotto; tra queste iniziative contest dedicato con attribuzione di gadgets/premi a marchio Enel unitamente a coinvestimento da parte del partner
- ["progetto nursery" sulle new entry con obiettivo di accelerare la curva di apprendimento

## Welfare



- spostamento di parte del personale sulla sede di Paternò in ottica di conciliazione vita-lavoro
- introduzione di sistemi di welfare e wellbeing aziendale