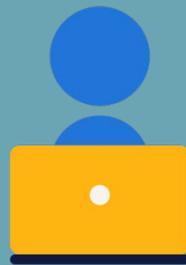




la trasformazione digitale del personale nella specialty contact center

Laura Onestinghel
Specialty manager Contact Center





n°1 mission della specialty contact center formare il nostro pool di candidati e lavoratori stabilizzati seguendo l'evoluzione del profilo da assistente clienti tradizionale ad assistente clienti digitale

“Nulla si crea, nulla si distrugge, tutto si trasforma”

Antoine-Laurent Lavoisier

“Non è il lavoro che facciamo a definire chi siamo ma quello che siamo a definire il lavoro che facciamo”

Jacques Van der Broek



punti di forza

- disponibilità all'aumento/trasformazione delle competenze
- aderenza ad una trasformazione digitale trasversale anche al di là del contesto lavorativo

opportunità

- rinnovare motivazione e professionalità
- disporre di profili nell'assistenza clienti trasversali a tutti i settori online oltre che offline

rischi e pericoli

- scarso percepito delle differenze tecniche e relazionali tra una conversazione digitale in ambito lavorativo e una in ambito extralavorativo
- scarsa attitudine digitale

minacce





n°2 mission della specialty contact center:

creare un processo replicabile e scalabile per ogni profilo e per ogni cliente per trasformare l'assistente clienti da homeworker in smartworker



1° pillar



2° pillar



3° pillar

randstad

human forward

