



# IL NUOVO MODELLO MISTO E LA GESTIONE DELL'OMNISCANALITA': IL CASO BLUE ASSISTANCE

*5 marzo 2021*

**Come evolve l'organizzazione** per far fronte alle **nuove esigenze** di contesto e di mercato:

1. Il nuovo **modello misto «presenza-distanza»**: analisi degli impatti e possibili spunti di riflessione
2. La gestione dell'**omnicanalità** ed il ruolo dell'**orchestratore dei canali**

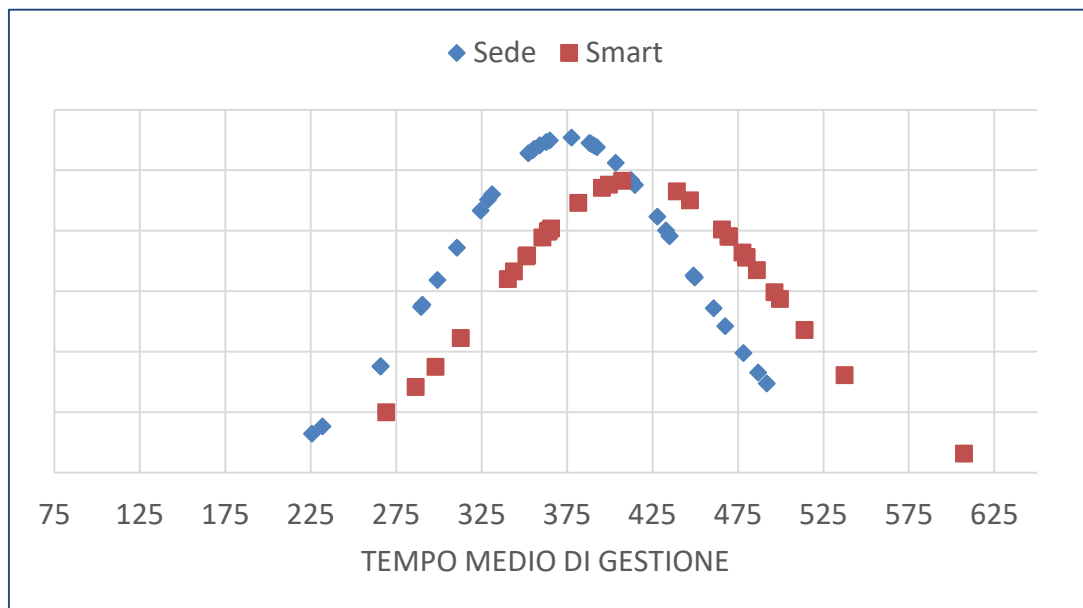


- Analisi delle **performance della centrale operativa** per le chiamate **inbound** da marzo a agosto 2020 sui diversi servizi
- **Confronto** dei risultati suddivisi tra **lavoro da remoto** rispetto al **lavoro in sede** rispetto ai seguenti **parametri quantitativi**:
  - **Talk** (Talk), ovvero il tempo medio passato in cuffia per ogni chiamata gestita dall'operatore
  - **After Call Working** (ACW), ovvero il tempo utilizzato post call per chiudere il caso
  - **Tempo medio di gestione** (TMG), ovvero la somma tra ACW e Talk
  - **Numero di chiamate gestite**
- Considerati **solo gli operatori dedicati** prevalentemente alla gestione **inbound**

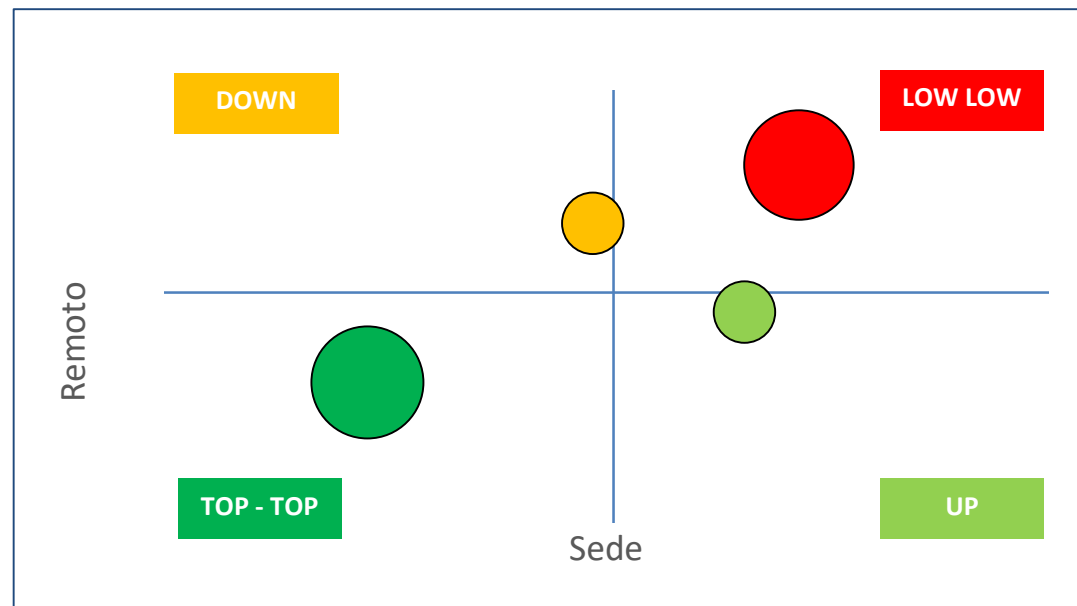




## IMPATTI DEL LAVORO IN REMOTO SULLE PERFORMANCE DELLA CENTRALE OPERATIVA



- **Peggioramento** generalizzato dei tempi medi di gestione delle chiamate (+10 / 15%)
- **Maggiore dispersione** delle performance (schiacciamento della curva)



- Sostanziale «**stabilità**» dei team: nel 90% dei casi top performer in sede si mantengono top in remoto (e viceversa)
- Ampio deterioramento delle performance dei low





## CAUSE DELLA MINORE PRODUTTIVITA'.....

- **Fattori tecnologici:** problematiche legate alla connettività ed alle performance degli applicativi in remoto
- **Fattori organizzativi:** operatività in remoto meno efficiente soprattutto sulle aree che richiedono relazione real-time del team o per risorse più junior
- **Fattori di contesto:** «commistione» tra contesto lavorativo e familiare e ragioni opportunistiche del singolo



## .... E POSSIBILI LEVE DI AZIONE

- Strumentazione aggiornata e backup
- Nuovo modello di supporto informatico
- Spinta su strumenti nuovi di collaboration
- Formazione e «training» a distanza
- Mix presenza-remoto «ragionato»
- Passaggio a logiche di smart-working con focus su performance e risultati

In corso progettualità strategica di Gruppo per ridefinire il «new normal»  
e le modalità di lavoro post-pandemia



● Canali tradizionali      ● Nuovi canali attivati (pilot)

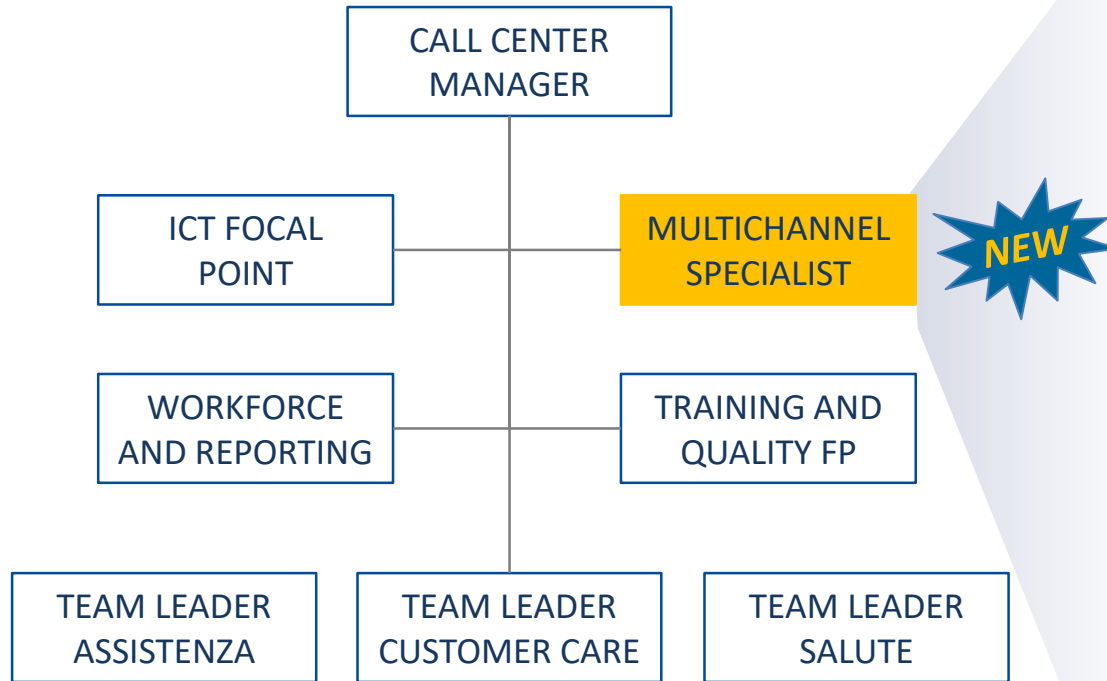
## QUESTIONI DA INDIRIZZARE

- Quali canali di contatto **attivare sullo specifico servizio** / richiesta per ottimizzare i KPI obiettivo (NPS, EFFICIENZA, ...)
- Come «**mixare**» i vari **touch-point** lungo la customer journey (ed i relativi switch) per garantire la migliore esperienza al cliente e l'adeguata efficienza?
- Come **bilanciare «real-time»** durante la giornata i canali di contatto **sulla base dei carichi di lavoro** della centrale operativa?

## ABILITATORI

- **Sistemi informativi** adeguati per supportare la gestione omnicanale (es. barra telefonica, CRM, sistemi gestionali core)
- Revisione del **modello organizzativo** ed introduzione di nuove **professionalità specifiche**

## ORGANIGRAMMA



## RUOLO MULTICHANNEL SPECIALIST

- Definisce le **policy di accesso dei canali** di contatto e la mappa delle migliori logiche di routing della sala
- **Disegna** le logiche correlate alla sala intesa come **“isole di competenza”**, gestione degli overflow, call back etc.
- Propone modalità e canali alternativi con l’obiettivo di **“delegare” progressivamente alla tecnologia ove possibile**
- Controlla e **mantiene l’alberatura del canale IVR** del contact center, della mappa dei digit o delle interazioni vocali
- Verifica e **propone percorsi o modalità di interazione alternative** al fine di **ottimizzare tempi** e instradamenti corretti dei casi
- Definisce le **logiche di routing nel rispetto degli SLA** e della **pressione di contatto**
- **Gestisce la fase di disegno**, mantenimento ed ottimizzazione di routing dei canali di contatto affinché sia attivata la migliore risorsa disponibile in sala nel rispetto degli SLA e della “pressione” dei canali