

Nuovo Customer Management – indagine on-line anonima

Indagine dedicata a chi opera presso Aziende e PA con Servizio Clienti e Contact Center o presso Aziende che svolgono servizi di Outsourcing - BPO

Premessa

La remotizzazione delle attività durante la fase più critica del Covid ha costretto molte aziende a realizzare nuove modalità organizzative di Customer Management.

Il Club CMMC ha dato la voce in questo periodo a varie realtà, che hanno descritto questi cambiamenti e ora intende raccogliere direttamente il parere delle persone che operano nel settore.

1) Come si colloca la tua azienda?

(una risposta)

Azienda e PA sino a 1000 dipendenti

Azienda e PA con oltre 1000 dipendenti

Società che svolge servizi di outsourcing sino a 1000 dipendenti

Società che svolge servizi di outsourcing con oltre 1000 dipendenti

2) Qual è il tuo ruolo in azienda?

(una risposta)

decisore

influenzatore

operativo

3) Quali tra queste situazioni ti riguarda maggiormente?

(multirisposta)

La tua azienda ha un accordo per il lavoro agile - smart working (Legge n. 81/2017) da

Ho sottoscritto tale l'accordo aziendale di smart working

Già prima del covid lavoravo secondo l'accordo in smart working

Oggi lavoro da remoto senza accordo aziendale di smart working

altro.....

4) Quali di questi interventi della tua azienda ritieni siano più efficaci in questo periodo?

(multirisposta)

misure di sicurezza

interventi sulla sanità

supporto operativo

supporto amministrativo

supporto tecnico

supporto economico

supporto formativo

altro supporto....

5) Quali tra questi problemi hai maggiormente affrontato nella fase di emergenza covid?

(multirisposta)

Problemi sanitari e/o di salute

Sensazione di isolamento

Qualità dei collegamenti telco tra te e i colleghi

Relazioni tra colleghi

Rapporti con fornitori o con committenti

Disponibilità dei collaboratori
Disponibilità dei responsabili

6) Quali tra queste soluzioni di comunicazione impieghi di più in questo periodo per collegarti alla tua azienda da remoto?

(multirisposta)

- e-mail
- video collaboration
- messaggistica
- blog e intranet aziendali
- siti web aziendali
- briefing telefonici

7) A tuo parere, quali tra questi cambiamenti nelle relazioni con i clienti/cittadini sono i più significativi, durante l'emergenza covid?

(multirisposta)

- Aumento della disponibilità degli interlocutori
- Maggiore attenzione alla qualità delle relazioni
- Richiesta di maggiore velocità nella soluzione dei problemi
- Ricerca di accessibilità e praticità
- Esigenza di sentirsi più sicuri
- Maggiore attenzione al prezzo e/o ai costi
- Bisogno di maggior livello di fiducia

8) Quali tra queste situazioni relative al tuo lavoro ti attendi nel breve-medio termine?

(multirisposta)

- Prevedo che il mio lavoro da remoto continui sino a fine 2020
- Prevedo che il mio lavoro da remoto continui anche oltre la fine del 2020
- L'azienda manterrà la maggior parte degli addetti in remote working
- L'azienda manterrà solo una minima parte degli addetti in remote working
- La mia azienda svilupperà il lavoro agile - smart working (Legge n. 81/2017)

9) A tuo parere, quali delle seguenti aree richiederebbe più investimenti da parte della tua azienda?

(multirisposta)

- Dotazione informatica hw del personale in remote working
- Infrastruttura di collegamento del personale in remote working
- Programmi sw di supporto al personale in remote working
- Consulenza e formazione per il personale in remote working

10) Quali tra le seguenti innovazioni ti auspichi venga presa in considerazione dalla tua azienda?

(multirisposta)

- Nuovo layout della sede operativa della mia azienda
- Collaborazione nel ridisegno del mio posto di lavoro remoto
- Riorganizzazione per avere più sicurezza da covid
- Riorganizzazione per avere più flessibilità nel lavoro
- Nuovo piano di welfare
- Nuovo piano di formazione
- Nuovo accordo aziendale con sindacati