

Customer Management: Nuova Impresa

BPO & Coworking

Benvenuti!

giovedì 2 luglio 2020 - ore 12



Mario Massone

I Giovedì di CMMC



Customer Management Multimedia Competence

L'acronimo CMMC evidenzia l'obiettivo del Club:
perseguire il miglioramento dei servizi resi ai Clienti (prima C),
gestendoli (Management - M)
attraverso i diversi canali (Multimedia - M) e
con la valorizzazione delle Competenze (seconda C) sui processi di relazione

Il Club CMMC dal 1997 aggrega Aziende che si occupano di relazione ed esperienza con Clienti attraverso i canali multimediali ed agevola il confronto tra i Responsabili che operano lungo la filiera valorizzandone le professionalità.

www.club-cmmc.it



I Giovedì di CMMC



BPO & Coworking

Agenda - 2 luglio 2020

ore 12.00. Benvenuti e Introduzione

Mario Massone, Club CMMC

Federico Bianchi, Smartworking

ore 12.15. Sono stati invitati per approfondire:

- **Laura Tosto, Datacontact**
- **Lelio Borgherese, Network Contact**
- **Franz Di Bella, Netith**
- **Fernando Palumbo, Ennova**
- **Carlo Rosini, Covisian**

Ore 13,00 Conclusione incontro

I Giovedì di CMMC

BPO & Coworking – 2 luglio 2020



Customer Management: Nuova Impresa

Customer Management: Nuova Impresa

Non sprechiamo questa crisi. Poiché non si ritorna indietro, non resta che riflettere sul futuro

Anteprima

PROGRAMMA

giugno

indagine 1) sulle Persone
Aziende-PA-BPO

luglio

analisi 2) sulle
Aziende-PA-BPO

Presentazione e commento
risultati indagine 1)
Messa a punto analisi 2)

Rientro e presentazione
risultati del programma

16/7

10/9

I Giovedì di CMMC



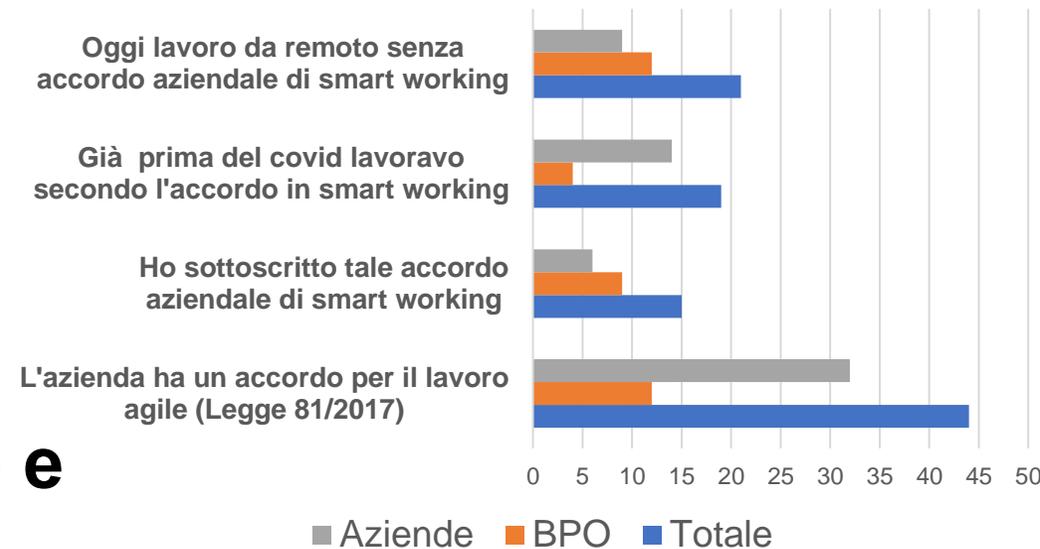
Customer Management: Nuova Impresa

Anteprima

Agenda - giovedì 16 luglio 2020 - ore 12

- ✓ **Presentazione dei primi risultati dell'indagine dedicata a raccogliere il parere delle persone che operano nei Customer Service e Contact Center**
- ✓ **Panel composto da Aziende/PA e BPO per discutere sui risultati dell'indagine e per completare l'analisi dedicata ai cambiamenti in atto.**

Lo Smart Working



BPO & Coworking

Non sprechiamo questa crisi. Poiché non si ritorna indietro, non resta che riflettere sul futuro

Agenda - 2 luglio 2020

ore 12.00. Benvenuti e Introduzione

Mario Massone, Club CMMC

Federico Bianchi, Smartworking

ore 12.15. Sono stati invitati per approfondire:

- **Laura Tosto, Datacontact**
- **Lelio Borgherese, Network Contact**
- **Franz Di Bella, Netith**
- **Fernando Palumbo, Ennova**
- **Carlo Rosini, Covisian**

Ore 13,00 Conclusione incontro

I Giovedì di CMMC

BPO & Coworking – 2 luglio 2020



Customer Management: Nuova Impresa



BPO & Coworking

Uno dei possibili modelli di diversificazione per i BPO può essere quello di proporsi nei servizi di Coworking, per:

- soddisfare la domanda degli smart worker
- confermare il loro focus sul territorio.

Le linee guida di cui bisognerebbe tener conto sono:

- **Riorganizzazione degli spazi**
- **Struttura di offerta servizi**
- **Competenze necessarie.**

Ne parliamo con Federico Bianchi, fondatore di Smartworking

Chi è Smartworking srl



Smartworking srl aiuta le organizzazioni e diventare agili

Il nostro scopo è di **aiutare le organizzazioni a sfruttare tutto il loro potenziale in modo che siano abitate da professionisti di successo e da persone felici.**

Trend spazi di lavoro



Riorganizzazione degli spazi

Un modello di esempio per la riprogettazione

Architetto De Lucchi - La passeggiata

- Il Club
- Uomini Liberi
- Agorà
- Laboratorio
- Contatto con la natura



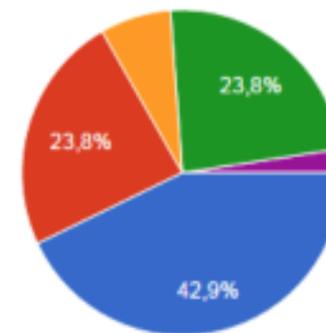
Struttura offerta e servizi

Quali caratteristiche dovrebbe avere uno spazio condiviso?

VOCE	VALORE
Prenotazione della postazione via Internet	89%
Aree per concentrarsi	85%
Aree per telefonare	83%
Aree di relax e per la collaborazione informale	83%
Sale riunioni prenotabili	81%
Stampanti a disposizione pay-per-use	75%
Condividere progetti con altre persone/aziende	73%
Sale attrezzate per videoconferenze	73%
Accesso automatizzato 24 ore su 24	67%
Possibilità di accedere a strutture simili sul territorio e internazionali	67%
Servizi di Welfare (babysitting, palestre)	65%
Mentorship per aiutare le aziende nella fase di Startup	61%
Formazione e strumenti per migliorare la performance di lavoro	60%
Social Network interno per poter conoscere altre persone/azienda	56%

Indagine Marzo 2016 - lavoratori che hanno sperimentato Coworking durante giornata del lavoro agile 18/2/2016

Per quale tipologia di azienda lavori? (42 risposte)



- Libero professionista
- Piccola azienda
- Media azienda
- Grande azienda
- Pubblica amministrazione

ETA' MEDIA: 38 ANNI

Ufficio come luogo di relazione

Caratteristiche dell'ufficio post-covid (26/6/2020)

- Dove ho voglia di andare
- Che mi da' qualcosa in più rispetto alla casa
- Ha gli strumenti adatti
- Facilita il lavoro in team
- Dematerializzato
- Piacevole
- **Di networking**
- Non voglio la routine
- Un momento di incontro
- Le persone vanno lì per fare qualcosa insieme, utile e di valore
- **Ci vuole la parte fisica**
- Un concetto virtuale
- Quel contesto che mi permette di fare al meglio quello che devo fare in quel momento
- Spazio e tempo fluido

BPO & Coworking

dibattito e confronto esperienze

- ❑ **Laura Tosto, Datacontact**
- ❑ **Lelio Borgherese, Network Contact**
- ❑ **Franz Di Bella, Netith**
- ❑ **Fernando Palumbo, Ennova**
- ❑ **Carlo Rosini, Covisian**