

**INCONTRO ON-LINE**

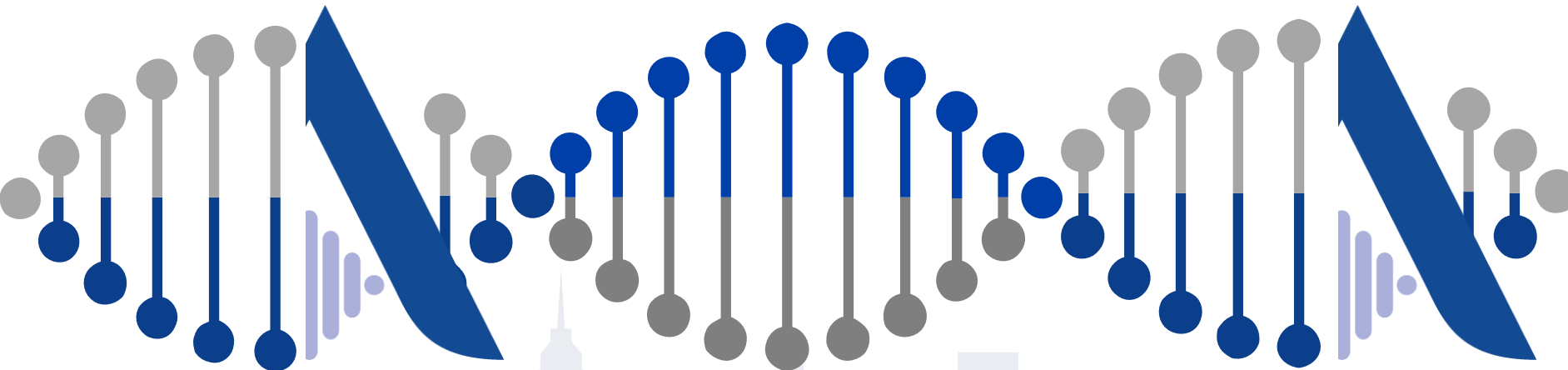
Organizzato dal Club CMMC



**MIRKO GIANNETTI**

AD Almaviva Contact

Un percorso di evoluzione verso una modalità di work from home con gli stessi principi del processo produttivo on site.



ALMAVIVA CONTACT

#TIME FOR A CHANGE

# STORIA DI UN'EVOLEZIONE COSTANTE

In questo ultimo anno abbiamo vissuto un importante cambiamento organizzativo che ha sempre posto in primo piano la volontà di continuità e efficienza che contraddistingue la nostra gestione.

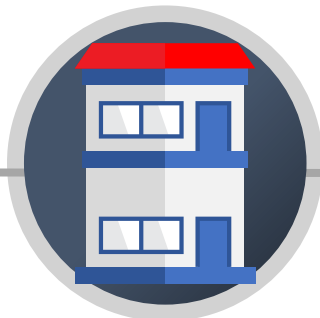
Ogni cambiamento è stato disegnato per favorire sviluppi e una nuova riconfigurazione degli assetti interni all'azienda stimolando l'innovazione e la collaborazione fra i dipendenti e le diverse funzioni.



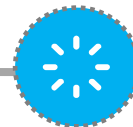
**MARZO 2020**

**EMERGENZA  
SANITARIA**

La recente emergenza ha velocizzato l'espansione dello Smart Working. Almaviva Contact è stata la prima azienda che sin da subito ha investito in un modello di lavoro WFH.



**WORK FROM HOME  
#READY TO CHANGE**



**APRILE 2020**

**NEW  
WORKSPACE  
VIRTUALE**

Abbiamo ripensato l'organizzazione del lavoro in una nuova ottica lavorando assieme per «ridisegnare» e riuscire a creare un nuovo modello.



**APRILE 2020**

**NEW  
STRUMENTI  
DIGITALI**

Nuovi strumenti creati a supporto della nuova modalità di gestione e sempre aggiornati sulla base delle nuove necessità operative.



**MAGGIO 2020**

**MODELLI E-LEARNING  
E COINVOLGIMENTO  
DIPENDENTI**

Reinventare le abitudini lavorative e creare nuove iniziative e modalità di lavoro che potessero coinvolgere i dipendenti è stata sin da subito una delle priorità.

# UN NUOVO WORKSPACE VIRTUALE

L'idea di creare un nuovo modello di workspace virtuale ha dato vita ad una nuova modalità di gestione virtuale che ci ha accompagnato durante il corso di questo ultimo anno. Tutti gli strumenti creati a supporto dell'attività lavorativa hanno mantenuto immutata l'efficienza e la collaborazione tra i dipendenti.

Gli strumenti sono stati costantemente aggiornati per adeguarci alle esigenze operative e consentire una gestione a 360° digital.

**Almaviva**  
CONTACT

**ENGAGE**

La toolbar Engage è uno strumento innovativo e unico pensato per tutti i nostri operatori che si affianca ai sistemi del cliente e accompagna i dipendenti durante la loro giornata in smart working raccogliendo in se funzioni immediate.



**GOCS UNICO**

Il nostro sistema di WFM integrato con la toolbar Engage che consente una comunicazione efficace e immediata tra tutte le strutture aziendali e i dipendenti.



L'operatore ha sempre a disposizione la possibilità, in caso di necessità, di entrare in collegamento diretto audio video con il Team Leader di riferimento in quale potrà fornirgli tutto il supporto necessario interagendo in maniera condivisa anche sulla gestione specifica.



**ALMA-DOC**  
KNOWLEDGE + Video

E' un lo strumento di knowledge management sviluppato da Almaviva Contact che consente la creazione e la pubblicazione di contenuti testuali e video a supporto dell'attività lavorativa.

**GO-CHAT**



Sistema di CHAT integrato alla barra telefonica che consente interazione real-time con tra operatori e staff. Lo strumento consente di generare e gestire richieste di supporto di natura tecnica veicolate vs Helpdesk Tecnico, conversazioni private tra operatore e Team Leader, utilizzo di messaggi in modalità Broadcast da parte dello staff.

# NUOVI STRUMENTI DIGITALI

L'idea di creare un nuovo modello di workspace virtuale ha dato vita ad una nuova modalità di gestione virtuale che ci ha accompagnato durante il corso di questo ultimo anno. Tutti gli strumenti creati a supporto dell'attività lavorativa hanno mantenuto immutata l'efficienza e la collaborazione tra i dipendenti.

Gli strumenti sono stati costantemente aggiornati per adeguarci alle esigenze operative e consentire una gestione a 360° digital.



Momenti d'incontro calendarizzati a inizio del turno lavorativo per condividere focus della giornata e obiettivi sul servizio. Tutti i dipendenti hanno la possibilità di partecipare a questo slot d'incontro.



Progetto che prevede pubblicazione di tutorial video utili a supportare la gestione dei dipendenti. Al termine di ogni visualizzazione tutorial il dipendente ha inoltre la possibilità di partecipare a mini giochi tematici creati ad hoc e fornire rating / valutazione e feedback su video tutorial visto.



E' lo strumento integrato in ALMA-DOC che consente di creare rapidamente e facilmente quiz personalizzati, sondaggi, questionari, moduli, e registrazioni.



Survey create e accessibili a tutti i dipendenti utili a raccogliere direttamente dall'operativo le necessità formative o tematiche di servizio sulle quali tutti possono esprimere rating. I Contenuti creati (testo, audio e video) vengono condivisi in apposita sezione ALMA-DOC facilmente accessibile dai dipendenti.



E' un progetto sperimentale che consente al dipendente di entrare in contatto in maniera digitale con il gruppo Human Resources



Un tool di flow chart integrato in ALMA-DOC che consente di creare flow di processo utili sul servizio. L'utente viene guidato nel corso della gestione di un'attività con step e informazioni utili.



# #BE WITH US

Il cambiamento degli ultimi mesi ci ha consentito di reinventare le abitudini lavorative e creare nuove iniziative e modalità di lavoro che potessero coinvolgere gli operatori e aiutarci a ricreare, seppur in maniera virtuale, l'ambiente di lavoro e l'open space a cui eravamo abituati con il lavoro in ufficio.

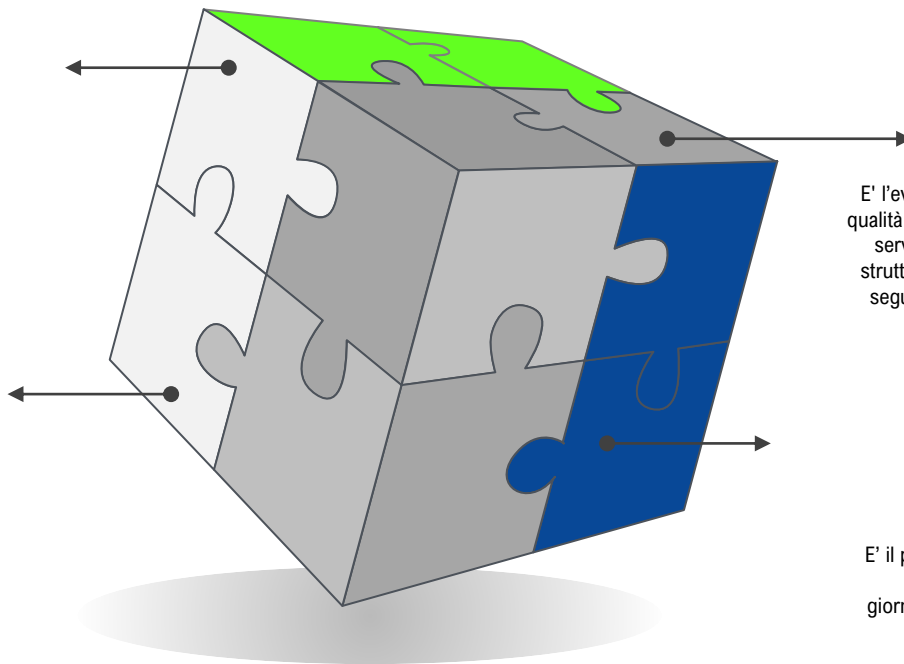
Il motto **#BE WITH US** vuole raccontare questa evoluzione.



E' la newsletter aziendale creata per condividere e diffondere a tutti i dipendenti Almaviva Contact la realtà del gruppo Almaviva (rubrica CORPORATE) e alle singole sedi/servizi Contact.



Una scoreboard virtuale che racconta l'andamento dei KPI di servizio. Viene pubblicata in ALMA-DOC con cadenza regolare e layout grafico accattivante per aggiornare tutti i dipendenti sulle attività del servizio nel corso del mese.



E' l'evento engagement Almaviva Contact dedicato alla qualità dei servizi. L'evento coinvolge tutti i dipendenti del servizio e lo staff operativo e trasversale delle varie strutture aziendali. Durante la settimana sono previsti i seguenti eventi : #NEXT TO YOU, #GAME WITH US , #WEBINAR e #CELEBRATION.



E' il progetto di contest organizzato mensilmente su tutti i servizi Almaviva Contact. Il dipendente viene giornalmente aggiornato sui progressi utili a monitorare il raggiungimento del target stabilito.

# NEW E-LEARNING MINDSET

## LA TRASFORMAZIONE DA ONE-TO-MANY A COOPERATIVE LEARNING

Erogare formazione significa generare cambiamenti nei comportamenti, migliorare le competenze e le conoscenze del personale, al fine di implementare le performance e raggiungere gli obiettivi.



La formazione è un aspetto cruciale per la crescita e la vita lavorativa del nostro dipendente.

In questo nuovo mindset puntiamo su:

- **MULTIMEDIALITÀ**: utilizzo di diversi strumenti (video, presentazioni da statiche a dinamiche, quiz) per favorire una migliore comprensione dei contenuti;
- **TIMING**: creazione di sessioni formative in micromoduli per consentire maggiore interazione e partecipazione / apprendimento.
- **INTERATTIVITÀ**: interazione degli utenti del corso con l'e-tutor o con gli altri utenti del corso;
- **MONITORAGGIO** continuo dell'attività e del livello di apprendimento con feedback al termine di ogni corso erogato.
- **GAMIFICATION** con creazione di test on line che consentano di coinvolgere operatori sul contenuto del servizio.

### CLASSROOM VIRTUALI

Stanze dedicate alla gestione della formazione virtuale con operatori.

### HUB VIRTUALI

Spazio WEB condiviso in cui l'operatore può segnalare argomenti su cui necessita di formazione specifica.

### COACHING VIRTUALE INDIVIDUALE

Stanze virtuali di coaching individuale one-to-one con operatori.

### TEST ON LINE

Creazione di test-on line utili a mappare apprendimento da parte degli operatori.

### GAMIFICATION

Creazione di games su argomenti oggetto di formazione per coinvolgere operatori e dedicare momento comune di condivisione risultati



# TURN IDEA INTO REALITY

I numeri che raccontano un'evoluzione vissuta

ALMAVIVA CONTACT

