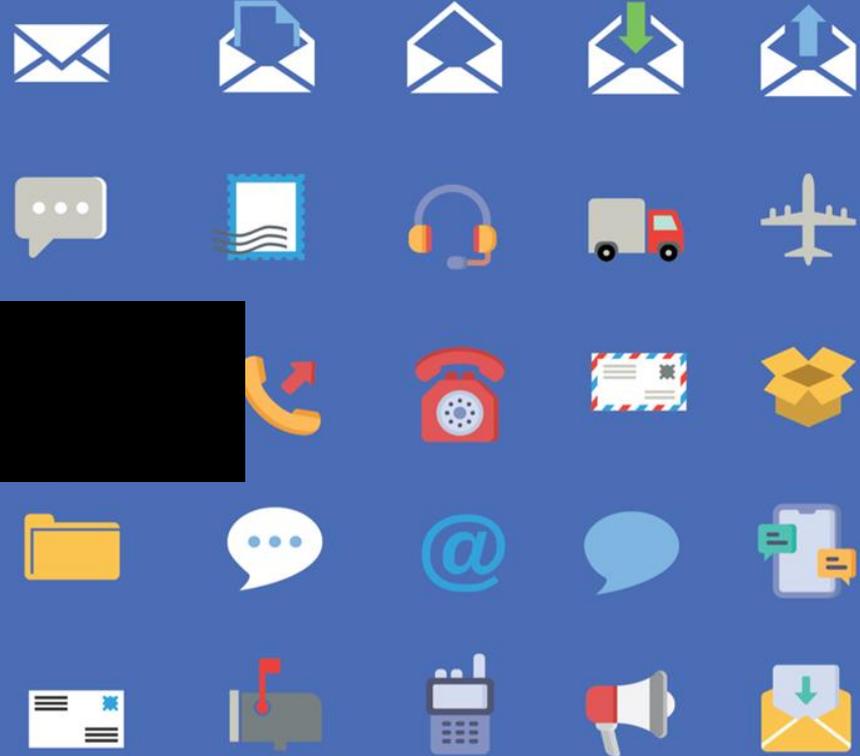




# Contest CMMC

10 settembre 2021



# CONTESTO

---

Il Progetto Formativo **Gestione degli Spazi e Tempi da remoto** si inserisce tra le 68 iniziative presentate nel piano **Fondo Nuove Competenze** (257.454 ore formative erogate) e finalizzate a definire il posizionamento di Covisian attraverso il ripensamento dei paradigmi del settore del BPO e dell'esperienza professionale. Finalità perseguita da Covisian già nel 2017 con l'inaugurazione di una propria Academy, polo formativo per la promozione di moderne metodologie e nuovi standard di creazione del valore nella gestione del cliente finale.

L'emergenza epidemiologica, con la conseguente adozione del **REMOTE WORKING** come nuova modalità di lavoro diffusa, ha imposto un'ulteriore accelerazione del processo di **trasformazione digitale** già in atto e la definizione di un **nuovo modello organizzativo**.



# REMOTE WORKING

*In Covisian*

## FASE 01

Nel primo **periodo pandemico**, caratterizzato dal lock down forzato, abbiamo ritenuto prioritario mettere in sicurezza le nostre persone e, in seguito, **fornire tecnologia e strumenti** utili ad orientarsi nella prima fase emergenziale.

## FASE 02

In un secondo momento, abbiamo accompagnato, attraverso un modello partecipativo, questi elementi con **linee guida** che ne consentissero un **utilizzo efficace**.

## FASE 03

In ultimo, abbiamo trasferito una **metodologia strutturata** per organizzare spazi e tempi nella **gestione del lavoro da remoto**, e stiamo fissando le prime basi per quella che sarà la **nuova modalità di lavoro** e che caratterizzerà il **new normal**, una commistione di attività onsite e remote working.



# KEY POINT PROGETTUALI DEL CORSO

*Formazione aziendale: «Gestione degli spazi e tempi da remoto»*

## TARGET

**Più di 4.000 persone**  
dipendenti presenti  
sulle **14 sedi**  
italiane del Gruppo

## MODALITA'

Erogato in tre diverse modalità:  
**live de visu**; **live a distanza** tramite  
piattaforme  
streaming e in **e-learning**

## OBIETTIVO

*Coinvolgimento trasversale di tutti i dipendenti  
con l'obiettivo di generare un flusso di nuove competenze e best  
practices da poter applicare alla propria routine lavorativa da  
remoto per affrontare in maniera positiva e produttiva il new  
normal*

## PROGETTAZIONE

Pensato e progettato a  
quattro mani con una  
Professionista  
Specializzata,  
analizzando esigenze  
del settore e della  
realtà Covisian

## FINANZIAMENTO

Progetto finanziato  
con Fondimpresa e  
presentato all'interno  
del Fondo Nuove  
Competenze

# I 4 DRIVER

---

Attraverso questi **4 driver** il progetto formativo ha potuto **differenziarsi e adattarsi** alle costanti variazioni tipiche del settore e del periodo storico attuale



**SPERIMENTAZIONE**



**INNOVAZIONE**



**EVOLUZIONE**



**BENESSERE  
DELLA  
PERSONA**

# ROI

---

Attraverso l'attivazione di due iniziative distinte stiamo raccogliendo i dati necessari per comprendere l'effettivo **ritorno della formazione effettuata**:

- Un **primo riscontro** lo abbiamo ricevuto dal **grado di soddisfazione** della popolazione aziendale sui diversi aspetti del corso (a lato)
- Il **secondo**, ancora in atto, ci permetterà di ottenere il dato dal monitoraggio e analisi delle **metriche di misurazioni della produttività** (on going)

\*(valutazione su scala likert da 1-min a 5-max)



# CRUSCOTTO PROGETTUALE

## SINCRONA

CHI

COVISIAN  
— credit management —

**Incontri in presenza** con la docente Simona Manna per affrontare il tema del cambiamento attraverso la sperimentazione di nuove frontiere nel mondo del lavoro.

È stata fatta chiarezza sul concetto di smart working analizzandone i benefici e le criticità, per poi affrontare le tematiche della gestione del tempo e dello spazio come strumenti a beneficio di una maggior consapevolezza e migliore produttività.

**Incontri online** di follow up per confrontarsi sull'esperienza innovativa vissuta.

COME

## ASINCRONA

Tutta la popolazione

COVISIAN  
— reinventing bpo —



**Videolezioni** della docente Simona Manna. In un percorso di evoluzione formativa è stato erogato un percorso di videolezioni con i seguenti contenuti per la sensibilizzazione allo smart working:

- Le caratteristiche e le criticità dello smart working
- Ruolo dell'ufficio e delle relazioni con il team di lavoro
- Il valore del tempo nel nuovo contesto lavorativo.

### BENESSERE = PRODUTTIVITÀ

*L'azienda come manifesta il proprio interesse al benessere dei propri dipendenti?*

Attraverso la formazione: questa è l'attenzione che l'azienda riserva per le risorse affinché si sentano più ingaggiate.

# NEXT STEP

---



Il **riscontro positivo** su questi contenuti è la leva che ci sta vedendo attualmente impegnati nella **definizione di iniziative formative**, e non solo, **per accompagnare** le nostre persone verso il **lavoro agile**, rassicurando la popolazione aziendale su come il remote working non debba essere visto come un allontanamento dalla vita aziendale con conseguente perdita di relazione e potenzialità di crescita ma piuttosto come possa rappresentare un **metodo ulteriore di lavoro**.



COVISIAN  
—re inventing bpo—

**Thanks!**

