



VERISURE ITALIA- CMMC 2021



Verisure: l'allarme numero 1 in Europa



Siamo presenti in Italia dal 2013 e continuiamo ogni anno ad investire sul territorio per offrire il miglior servizio ai nostri clienti e creare un'organizzazione in continua crescita.

Il nostro è uno spirito innovativo: cerchiamo sempre nuove idee e nuovi modi di lavorare per poter fare la differenza.

Le persone per noi sono al centro del nostro progetto: oggi in Verisure Italia lavorano circa 2000 persone tra dipendenti e collaboratori.

*Il nostro è un team appassionato e grazie alle nostre persone oggi proteggiamo più di **180'000 clienti** che ogni giorno confermano la fiducia nei nostri confronti.*



LA NOSTRA VISION

Crediamo sia un DIRITTO UMANO SENTIRSI SICURI E PROTETTI.
per questo offriamo la miglior protezione alle famiglie e alle attività commerciali.

LA NOSTRA MISSION

Vogliamo offrire la migliore sicurezza alle persone e a tutto ciò che conta di più per loro.

I NOSTRI VALORI

Ci assumiamo la responsabilità di proteggere le persone e ciò che più conta per loro con integrità, coraggio, trasparenza e passione.

LA PROMESSA AI NOSTRI CLIENTI

PEACE OF MIND: I nostri clienti hanno l'assoluta certezza che loro, i loro cari e ciò che amano di più sono al sicuro. Promettiamo ai nostri clienti di garantire sempre il diritto umano di sentirsi sicuri e protetti.

Progetto Remote Working Customer Care

Dopo il successo del remote working durante il primo lockdown, il team Customer Care decide di definire un modello di Smart Working strutturato e personalizzato sul ruolo.

Da Agosto 2020, il Customer Care è il primo team dell'azienda ad implementare un tale modello di telelavoro.

Remote Working Customer Care



Definizione Modello Remote Working

- **Telelavoro:** per tutti gli operatori in forza.

Ogni risorsa ha scelto tra:

- a. **Telelavoro Fisso**
- b. **Telelavoro "Rotativo"**



Nuovo modello di Training

- **Digitalizzazione** delle attività di learning in presenza
- **Nuove modalità** di apprendimento e coaching da remoto
- **"Training Tips"** per operatori, staff e leaders su: Onboarding; Digital Learning; Performance Coaching; Smart Leader



Engagement, Communication & KPI's

- **Interventi di engagement e comunicazione:** Quality Lab, Digital Meeting, Knowledge & Communication Sharing.
- **Monitoraggio performance e mantenimento KPI** (85% di chiamate gestite in meno di 20" in linea con i risultati degli anni precedenti=)

Nuove frontiere del Remote Working

Progetto Delocalizzazione al sud e Diversity&Inclusion

BACKGROUND

- **Crescita continua:** Dal 2013 ad oggi abbiamo creato più di 2000 posti di lavoro tra dipendenti e consulenti commerciali.
- **Always Innovating & people care:** ricerca di «Nuove modalità di lavoro» che rendano il remote working una reale opportunità di bilanciamento vita-lavoro, investimento sulle persone, maggiore produttività e saving
- **Successo del Remote Working Customer Care**



- PILOT REMOTE WORKING SUD ITALIA 2021



PILOT REMOTE WORKING – 2021/2022

- Avvio Pilot: 2021
- Beneficio degli incentivi occupazionali previsti dal governo

Forecast e obiettivi:

- **Chiudere il 2021 con 16 assunzioni** prevalentemente nelle regioni Campania, Puglia e Sicilia
- **23 nuove assunzioni nel 2022**
- Trasformare in pilota in **programma continuativo**
- **Estendere il remote working in altre regioni di Italia.**

Per noi rappresenta una rivoluzione e la possibilità di annullare i confini fisici sul mercato del lavoro, non limitandoci più alle ricerche di personale vicine al nostro headquarter

DIVERSITY & INCLUSION - WIP

- **inserimento di persone con disabilità o categorie protette**
- **Incrementare la % di donne** nel Customer Care (attualmente in azienda si attesta già al 50%)



Training Model: Tips

POTENZIARE IL MODELLO DI APPRENDIMENTO

- Nuovo **Processo di Onboarding**
- Digital Training and coaching
- Knowledge and communication sharing



TRAIN

RESTARE CONNESSI, GESTIRE LA DISTANZA

- Pianificazione strutturata di meeting digitali
- Team building da remoto
- Quality Lab



ENGAGE

MONITORARE LE PERFORMANCE DA REMOTO

- Skills Mapping
- Performance Coaching
- Mind the skills gap



PERFORM

GUIDARE I TEAM : SMART LEADER

- New mindset del Leader
- Focus su strumenti di condivisione



DEVELOP

Training Actions



NEW Onboarding

- Programmi potenziati grazie ad azioni di **gamification ed engagement**
- Incontri di persona per **sperimentare direttamente l'utilizzo del sistema di allarme (demo room)**
- Potenziamento del «Digital Tutor»



Training & Coaching

- Rafforzamento delle skills legate alle nuove figure del Digital trainer e del Coach
- Boost su modalità blended (video, infografiche, webinar)
- Survey per testare l'acquisizione delle skills



Communication

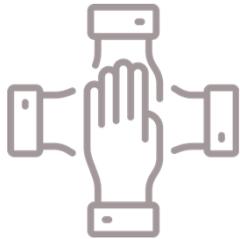
- Piattaforma E_Learning (**Verilearning**) e applicazione per Smartphone (**VeriTraining**)
- **Canale di Supporto Online (L'Esperto risponde)** e webinar live
- Creazione di uno spazio virtuale per condivisione di news, attività, e challenge su **Yammer**

Engagement Actions



Virtual Meeting Engagement

- **Meeting settimanali per challenge su KAHOOT** : uno spazio informale per accrescere e rafforzare le interazioni tra colleghi
- **Colazione con ...**(mensile) : ingaggiare le persone e dare energia grazie all'appuntamento con il nostro management
- «**Agorà**» : condividiamo la customer experience e il nostro NPS target



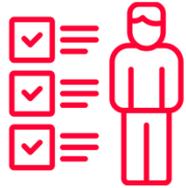
REMOTE TEAM BUILDING

- Team più uniti con i **virtual team building** (Cena con Delitto, wellness training, escape room, workshop ad hoc)
- Team Challenge digitali



QUALITY LAB

- Laboratori per condividere buone pratiche, case study e sessioni di brainstorming
- Discussione sul miglioramento dei processi e sull'adozione di soluzioni alternative



SKILLS MAPPING

- Misurazione delle competenze, delle performance e dei fabbisogni formativi
- Definizione delle criticità e del gap delle competenze



PERFORMANCE COACHING

- Incontri one to one trainer/operatore (coaching)
- Definizione dei piani di sviluppo personali



MIND THE SKILL GAP

- Redesign dei processi alla luce delle rilevazioni
- Definizione ed implementazione delle azioni di miglioramento



EMPATHIC LEADERSHIP

- Formazione ai Leader su nuovi modi di guidare il team (resilienza, comunicazione, fiducia)
- Gestire e supportare il proprio team **con strumenti virtuali** (teams/zoom/ ecc)



CALL LAB ON LINE

- Team Leader e Supervisor : *Attenzione alla voce del cliente*
- Workshop di brainstorming per avere momenti di creatività e interazione



Thank you

