



Remote Working Comdata

Modello di Governance

26 Febbraio 2021

Leading the way in Customer Interaction & Process Management.

Pillar del Modello

Comunicazione Digitale

- Sviluppo della Comunicazione Digitale
- Creazione di una matrice che indirizza la scelta dello strumento adatto a seconda del messaggio da veicolare e delle persone da coinvolgere
- Comunicazione Circolare che crea relazioni grazie ad una rete che sostiene il lavoro quotidiano, sia dal punto di vista tecnico che umano e mette a fattor comune l'esperienza professionale

Infrastruttura e Supporto

- Implementazione dell'Infrastruttura Adeguata e Sicura (PC, Connessione, etc..)
- Assistenza Tecnica Dedicata agli operatori

Visual Management

- Strumento che permette alle singole risorse di monitorare in maniera continua le proprie performance e quelle del proprio team attraverso:
- Briefing strutturati per il miglioramento attraverso la metodologia del Visual Management e Lean Six Sigma
- Introduzione degli Indici Globali di Performance

Competenze dello Staff

The Change Leader & Smart Heroes

- Per i SPV e sviluppa:
- Remote Leadership
- Negoziazione Efficace
- Per i TL e sviluppa:
- Intelligenza Emotiva
- Competenze Digitali
- Gestione del Cambiamento
- Orientamento al Risultato

Formazione

- Tras-Formazione del Training verso il Digitale (Allenamento e Classroom)
- Apprendimento integrato e digitale basato sulla logica esperienziale
- Formazione come palestra che lavora sul protagonismo e sull'allenamento concreto

Affiancamento

Evoluzione digitale dell'Affiancamento al fine di:

- Monitorare i processi di business
- Individuare le Best Practices
- Perseguire il miglioramento

Guidiamo il nostro Staff verso il cambiamento: The Smart Heroes

PJ The Smart Heroes: un percorso formativo di sviluppo e orientamento finalizzato a supportare il Team Leader



Smart Heroes è un percorso che aiuta in modo concreto i Team Leader a gestire al meglio le sfide che affrontano nello smart working in quanto fornisce gli strumenti adeguati e tira fuori le competenze che ognuno ha in sé.

Grazie ad un mix di interventi teorici e riferimenti alla pratica operativa i TL-SuperEroi sono aiutati nello sviluppo di **4 SUPERPOTERI**:



FUOCO

allena le competenze dell'intelligenza emotiva



ACQUA

allena le competenze legate alla flessibilità del cambiamento



ARIA

allena le competenze della relazione digitale



TERRA

allena le competenze dell'orientamento al risultato

Il percorso è articolato in 5 missioni che includono:

Corsi in e-learning

Aule virtuali

Elementi di gamification

E-magazine

Smart Cafè

Guidiamo il nostro Staff verso il cambiamento: The Change Leader

PJ The Change Leader: un percorso formativo di sviluppo e orientamento finalizzato a supportare Supervisor e HR Manager

The Change Leader è un percorso volto a supportare SPV e HR nella gestione del cambiamento potenziando il loro ruolo di guida dei team anche nel contesto di W@H, fornire loro strumenti per migliorare la comunicazione assertiva per superare resistenze e barriere e migliorare la capacità di gestire e vincere le situazioni conflittuali. Allena le competenze di 2 aree: PEOPLE e BUSINESS:

PEOPLE

- Leadership situazionale
- Gestione e Sviluppo dei collaboratori
- Il capo come coach
- La tecnica GROW
- Feedback e crucial conversation
- Monitoraggio e follow up



BUSINESS

- Customer centricity pillars
- Self efficacy
- Comunicazione
- Negoziazione
- Stakeholder map
- Modello Success

Il percorso è articolato in 17 incontri nell'arco di 7 mesi che includono:

Virtual Classroom

Digital Room

Survey

Counseling

Peer Coaching

Briefing

Ricorrere ai video meeting per accorciare le distanze fisiche e non perdere i contatti con il proprio team

Gli aggiornamenti verso la linea operativa, i push e gli avanzamenti verso i KPI vengono garantiti attraverso momenti di condivisione virtuali.

Strumenti:



Durante la giornata lavorativa, vengono ritagliati in operativo momenti di condivisione tra lo staff e gli specialisti al fine di:

- allineare la linea operativa su aggiornamenti procedurali e condivisione di best practices □ **briefing formativo**
- motivare e coinvolgere la struttura vs il raggiungimento degli obiettivi condivisi attraverso la condivisione di strategie comuni ed efficaci □ **briefing motivazionale**
- condivisione dei risultati aggregati per team/microteam □ **briefing e-VPM**

Il gruppo di Pianificazione raccoglie le esigenze dell'operativo e pianifica in maniera puntuale con cadenza giornaliera slot da 15'/30' così da «incontrare virtualmente» l'intera struttura almeno una volta a settimana. La struttura di Training supporta dal punto di vista metodologico i TL nell'organizzazione degli incontri in maniera efficace e costruttiva

I briefing più importanti vengono raccolti dal gruppo Formazione sulla piattaforma interna Comdata di Allenamento così da essere fruibili dalla linea operativa in modalità «on demand»

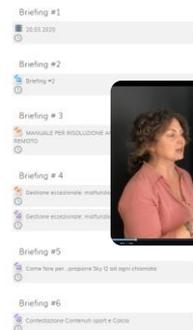
Briefing Sky

Home > Sky > Briefing

Il tuo stato di avanzamento



TRAINING 2.0
Comdata



Affiancamento

Lo strumento principale del miglioramento costante

Manteniamo il contatto «personale» con i consulenti e li supportiamo dal punto di vista formativo in maniera concreta e personalizzata come solo con un affiancamento si può fare

Strumenti:



Durante la giornata lavorativa, il TL dedica almeno 1,30 min all'affiancamento delle risorse del proprio team.

- Pianifica l'affiancamento con almeno 24 h di anticipo
 - Invia un calendar con Meet e una mail dettagliata con le istruzioni e i tempi dell'affiancamento
 - Si prepara all'affiancamento studiando lo storico della risorsa
 - Ascolta in silenzio le gestioni delle chiamate e compila una scheda di affiancamento diversa per ogni servizio
 - Prepara un feedback strutturato e costruttivo
 - Condividi il feedback con riferimenti puntuali alle gestioni ascoltate e stimola il confronto
 - Fissa con la risorsa degli obiettivi di miglioramento
 - Reportizza l'affiancamento in Darwin
 - L'affiancamento può essere svolto anche da un Trainer
-
- Strumenti utilizzati: Meet, Teams, Cisco Webex a seconda dell'infrastruttura del Cliente
 - Condivisione e formale approvazione da parte dei singoli Clienti del nuovo processo di affiancamento

Infrastruttura e Supporto

Infrastruttura



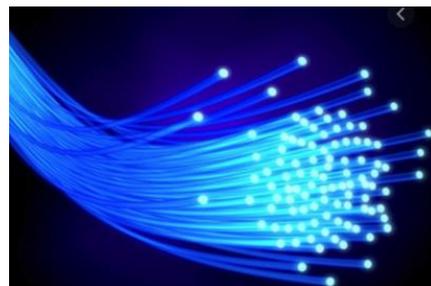
Infrastruttura Sicura

WS: Design & Compact



Abbiamo studiato una Work Station sicura, ergonomica e compatta come possibilità per il Telelavorista

Connessione Aziendale



La possibilità di fornire una connessione Aziendale in Fibra

Supporto Tecnico agli operatori



Help desk (level I e II)
Dedicato agli Smart Workers