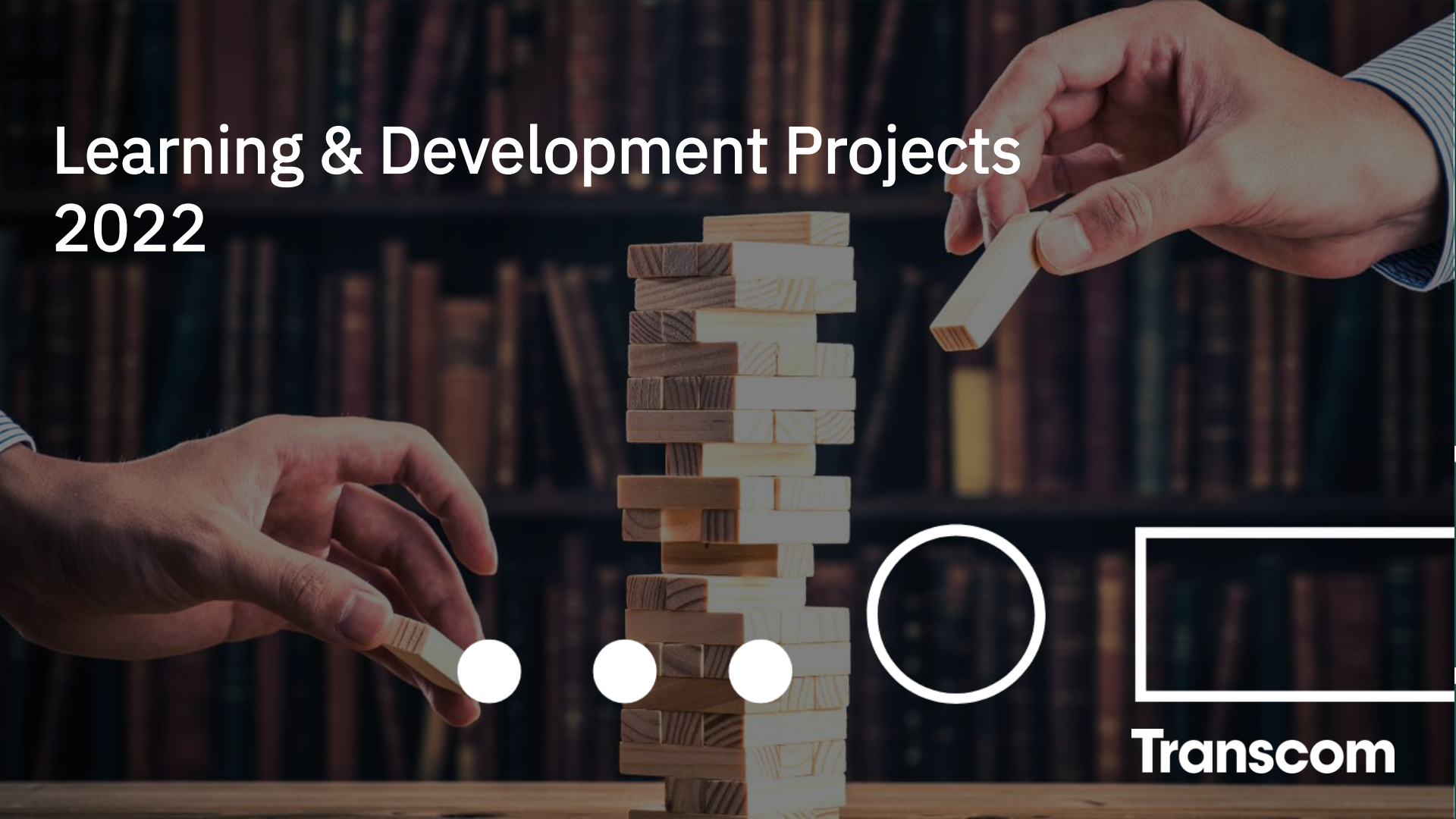


Learning & Development Projects 2022



Transcom



AGENDA

01

Chi siamo

02

La Formazione

03

Make the difference

04

Big Data and Business Analytics

05

Transcom Leadership Development Program
e TI Playbook

06

Direzione generale e successo dell'impresa



Un po' di noi

Con oltre **20 anni di esperienza** nel settore del **Business Process Outsourcing**, Transcom ha maturato una solida esperienza nella gestione di servizi che vanno dall'**acquisizione di nuovi Clienti** alla **Retention** passando attraverso il **Customer Care**, il **Supporto alla Vendita**, l'**Assistenza Tecnica**, la **Gestione degli ordini/fatture** e il **Recupero crediti**.

La solida esperienza di Transcom maturata nella gestione delle Operations, viene messa a servizio delle commesse affidate in outsourcing e viene altresì offerta alle aziende che gestiscono il customer service «in house» con attività di consulenza finalizzata a mappare il Journey dei Clienti ed a suggerire azioni concrete per migliorare la Customer eXperience e l'Operational Excellence (Servizi di **CX** e **OX Advisory**).

Siamo una **global company**: lo sviluppo di Transcom e la crescita sul mercato internazionale ha permesso di operare in un contesto di forte competizione e di maturare una visione olistica su nuovi modelli di gestione della relazione Cliente-brand e sulle innovazioni tecnologiche e digitali "**best of breed**" di mercato, funzionali a migliorare la Customer eXperience o l'efficienza delle Operations.

La Formazione



Transcom



In Transcom l'attività di formazione è un **asset strategico**.

Investiamo sulle nostre persone sin dal primo ingresso in azienda attraverso training ad hoc e costruendo insieme a loro percorsi di carriera finalizzati a far emergere le **single potenzialità, accrescere e migliorare le competenze** necessarie a soddisfare le esigenze di business.

La formazione segue il percorso di **continuous improvement** professionalizzante, allineamento operativo e consolidamento.

Dedicato a questa missione, all'interno del Dipartimento HR di Transcom, è presente il team di "**Talent Acquisition and Learning & Development**" che, oltre alle classiche funzioni di ricerca e selezione delle migliori figure da inserire nell'organizzazione, segue nel dettaglio la fase di **onboarding** fra cui l'ottimizzazione del processo di **accoglienza**.

Per gestire dell'onboarding, della **formazione** ed il **continuous Improvement** delle risorse, Transcom si avvale di diversi strumenti interni che permettono al Dipartimento HR, grazie alla loro integrazione con la nostra Business Intelligence, di monitorare l'avanzamento della formazione tramite dashboard digitale (parte della BI di Transcom), oltre che attestare l'acquisizione di conoscenze e competenze attraverso assessment finali di verifica.

Nel seguito rappresentiamo gli strumenti digitali ed innovativi utilizzati per il training:

Classroom /
Virtual Training



T:University



Gamification



Piattaforma

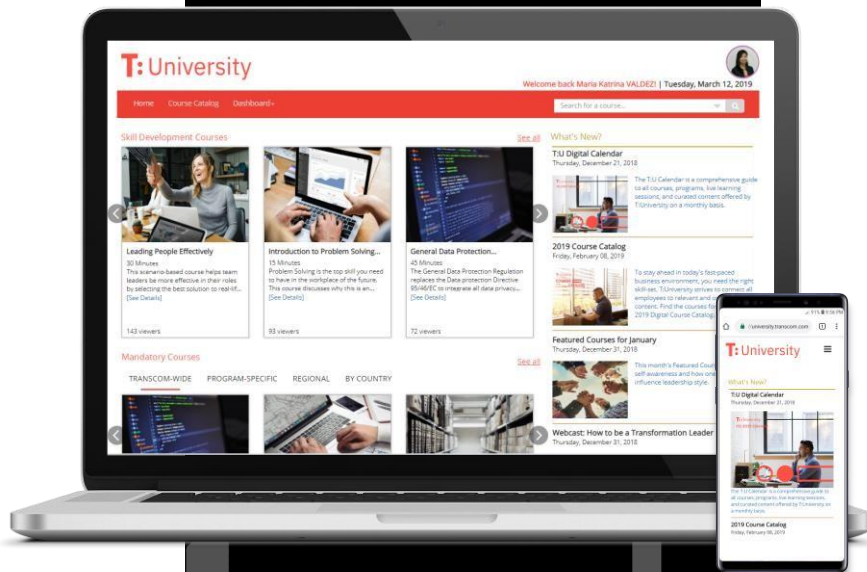







T:Agent

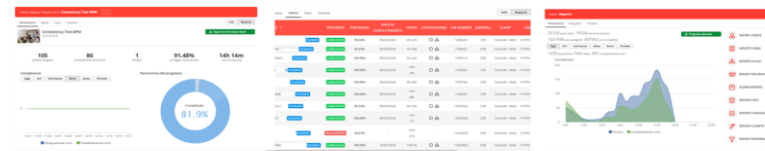
Transcom University

Ai modelli formativi tradizionali, Transcom affianca dunque la modalità E-learning avvalendosi della piattaforma evoluta **T:University**, progettata per fornire **programmi di self-learning**.

T:University: la piattaforma include un **catalogo completo di corsi** (oltre 1000 titoli): programmi di formazione per nomina a nuovo incarico, pacchetti formativi nuovi assunti, pacchetti specifici per le competenze operative, di vendita e manageriali, a seconda del ruolo svolto. Qui di seguito alcuni titoli di moduli che eroghiamo nella formazione professionalizzante e la reportistica necessaria al monitoring delle attività di training on-line:



 Mandatori	 Soft-skill	 Digital/Social	 Back office	 Gestione Claim
GDPR	Call Flow	Live Chat	Effective communication	Gestione clienti non soddisfatti
D.Lgs 231/2001	Perfect call IN-OUT	Da zero a digital	Messaging etiquette	Delivery bad news like a Pro
Information Security Awareness	Problem Solving	Comunicazione nei Social Media	e.Mail: guida in linea	Negotiation Skills
Social Engineering Attack Prevention	Customer Experience		e.Mail etiquette	
Codice di Condotta				
Cultura & Etica del Cliente				



Panoramica generale del corso e risultati generali on-going

Risultati dei singoli operatori

Report dei risultati

Gamification



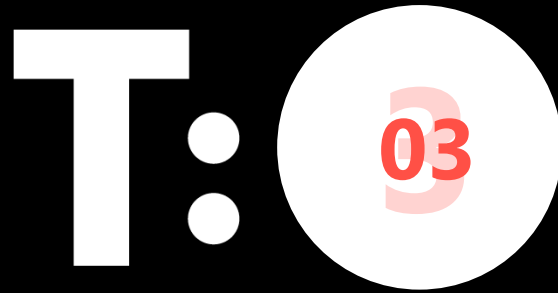
La **Gamification** è una soluzione di **new Digital Learning** che applica modelli e dinamiche tipiche del Game, in un non-game context qual è quello lavorativo

Dal 2018 Transcom utilizza con ottimi risultati la Gamification sui propri operatori, con l'obiettivo di accelerare la fase di apprendimento, incrementare la conoscenza, testare le competenze e migliorare l'efficienza e le performance dei propri dipendenti, in un modo che risulti divertente e stimolante.

L'inserimento di precisi elementi di **Gamification** rende questo strumento (accessibile da PC, tablet e smartphone), un gioco vero e proprio, grazie anche alla presenza di specifiche funzionalità quali **allenamenti, sfide, squadre, tornei e trofei** che **coinvolgono emotivamente il personale**, stimolando contestualmente lo spirito competitivo e l'ambizione a raggiungere risultati di eccellenza operativa.

La pianificazione 'rolling' delle sessioni di Gamification su base annuale garantisce l'utilizzo della piattaforma in modo continuativo. Il risultato finale è la realizzazione di una **formazione continua con una metodologia innovativa** che migliora costantemente la competenza delle nostre risorse e, di conseguenza, la Customer Experience dei nostri clienti.

Make the difference



Transcom

Programma Formativo di Reskilling

Target

Transcom ha strutturato e avviato un piano di formazione che ha coinvolto molti lavoratori sull'acquisizione di **nuove** competenze e **up and reskilling** di quelle già in essere.

Riscontri

Il **programma è risultato di successo**, ottenendo grande partecipazione, coinvolgimento, puntualità e presenza, oltre che risultati tangibili.

Programma Formativo

Temi di interesse

Comunicazione efficace rispetto alla vendita per rinforzare le skills esistenti.

Finalità del piano

promuovere una nuova cultura, nuovi standard di business e nuovi approcci.

Modelli formativi

Digital Lab

Simulation Lab

Pillole video e cartoons

Interventi formativi



Le Attività

Intervista al
responsabile di sala
e ai TL



Focus group con
operatori



Affiancamenti



Survey on line



Percorso formativo
"make the difference"
La Spezia

Transcom

A graphic with a dark blue background on the left and a red background on the right. It features three white icons of people standing together, with a white arrow pointing upwards and to the right, indicating a positive trend or growth.



Le Survey

Feedback di consolidamento

Sono contento di aver avuto questa opportunità di apprendimento. Nonostante gli anni di esperienza, è proprio vero...non si finisce mai di imparare!!!

Ho già messo in pratica alcuni spunti condivisi durante il corso! Ora sono più sicuro di come posso gestire le obiezioni dei clienti senza farmi prendere dall'ansia!E ora dritto verso l'obiettivo finale!

Vendere non è mai stato il mio forte... mi sono reso conto che con l'allenamento mentale giusto e tecniche specifiche, anch'io posso afferarmi nella vendita!

Un bel corso davvero! Ho abbinato momento di studio individuale anche tramite e-learning a lezioni di gruppo! La parte delle simulazioni è quella che mi è piaciuta di più!!!

Feedback di miglioramento

Con una professionalità già di 10 anni, cosa altro ho da imparare?

I clienti vogliono essere sempre assecondati, a volte è davvero difficile esprimere un concetto chiaro perchè spesso sono prevenuti!

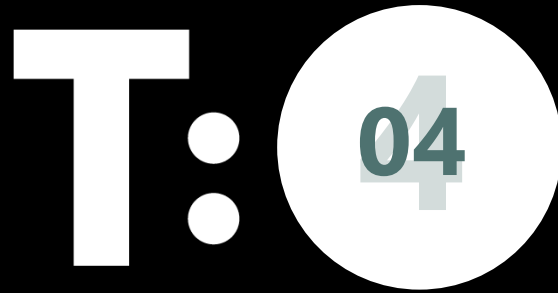
Sono sicuro delle mie gestioni, ho alte performance, che altro dovrei imparare?

Cosa

Come

Quando

Big Data and Business Analytics



Big Data and business analytics

Tra il 2021 e 2022, Il **Talent Acquisition** and Learning&Development team HR di Transcom ha avviato un percorso formativo anche attraverso la collaborazione di società esterne e il **Dipartimento IT Business & Innovation di Transcom**.

Con la presente iniziativa, finalizzata a fornire gli strumenti necessari alle Operation per essere più efficaci ed efficienti nella gestione dei servizi inbound e outbound, si è inteso supportare una **strategia aziendale** in grado di:

- rafforzare la propria **brand reputation**;
- adottare **strumenti** di digital marketing management e growth strategy;
- implementare soluzioni **big data e business analytics e prediction** nelle strategie che le Operations devono prendere.



TRANSCOM WORLDWIDE ITALY

LA CULTURA DEL DATO

Big Data and business analytics: obiettivi

◆ Coordinare l'aggiornamento del **personale** rispetto alle nuove tecnologie a supporto delle scelte di business;

◆ Conoscere gli **strumenti** per l'implementazione di un sistema di big data analytics efficace e in grado di **coinvolgere** tutte le parti interessate;



◆ Riconoscere le tendenze, rilevare valori anomali e utilizzare set di dati in modo **funzionale**;

◆ Sviluppare e **testare** ipotesi per **supportare** le decisioni manageriali;

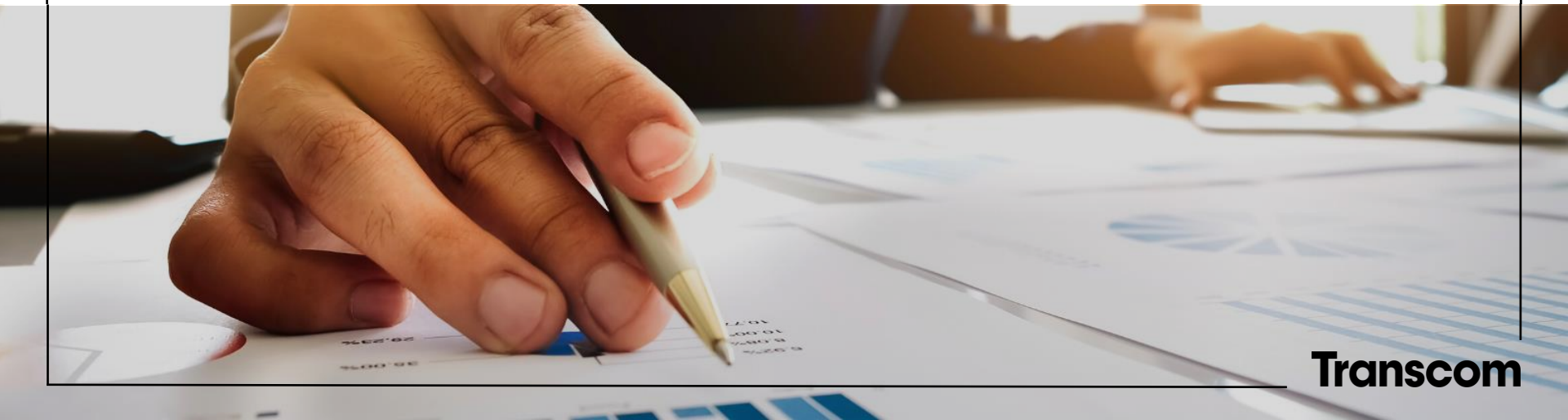
◆ **Usare** i dati per migliorare le **decisioni** manageriali e le prestazioni industriali.

Big Data and business analytics: i benefici

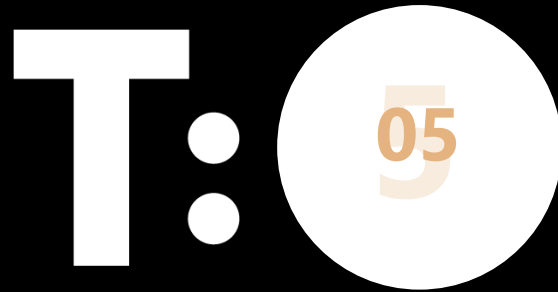
Con questo programma Transcom ha acquisito delle best practices utili a guidare le decisioni di business. Il risultato di questa formazione è stato davvero prezioso per la strategia di Transcom, perché ha guidato i nostri professionisti nel prendere le decisioni migliori per l'azienda.

Nello specifico, è stato prezioso per **comprendere come ricavare** dai dati informazioni utili per delineare strategie consapevoli di business capaci di **migliorare l'andamento** dell'attività orientandolo verso una **crescita**.

Il corso è stato molto interessante, pratico e completo. Secondo un processo di **cascading** è stato poi esteso dal top al middle management in un percorso di sviluppo delle competenze al fine di sviluppare una «**cultura del dato**» utile per profilare meglio i clienti, attuare strategie più efficaci e migliorare i processi interni.



Transcom Leadership Development Program e TL Playbook



Transcom

Transcom Leadership Development Program e TL PLAYBOOK

"In Transcom crediamo fermamente che i nostri lavoratori facciano la differenza. Ecco perché uno dei compiti più importanti che un leader all'interno della nostra organizzazione ha, è prendersi cura della sua gente. Nel nostro programma di sviluppo della leadership, ci concentriamo fortemente sull'aspetto delle persone nel nostro lavoro".

Il Dipartimento HR da anni coordina lo svolgimento e l'erogazione di un programma di formazione ideato e gestito interamente da Transcom dal titolo «**Leadership Development Program (LDP)**».



L'obiettivo dell'LDP è **rafforzare le capacità dei nostri leader** affinché possano influenzare positivamente i team e le persone con cui lavorano, in ottica di miglioramento e efficientamento delle prestazioni.



In questo modo sviluppiamo le capacità personali e il comportamento di leadership al fine di produrre **risultati migliori per il team**, il dipartimento e l'azienda.

All'interno del nostro LDP, i lavoratori con responsabilità di gestione di un team ricevono una **formazione sulle capacità di gestione** e ottengono informazioni sul proprio comportamento e su come interpretare il comportamento degli altri, consentendo loro di influenzare positivamente il proprio team verso gli obiettivi dell'azienda e in linea con la **filosofia di leadership di Transcom**.

In breve: sviluppiamo l'input (abilità e comportamento), al fine di ottenere un output migliore.

Transcom Leadership Development Program: l'obiettivo

Gli **scopi principali del programma** sono quelli di migliorare People Management e Performance:

- **People Management:** Crescere e sviluppare le persone, Motivare e supportare
- **Performance:** Skill in ambienti creativi, incarnare etica e valori.



Un Team Leader deve...

... motivare i suoi agenti in modo da essere per loro un modello di riferimento ed essergli vicino



Motivate



Track

... tracciare ogni giorno le performance di tutti gli agenti

... far crescere i propri agenti attraverso conversazioni e feedback



Develop



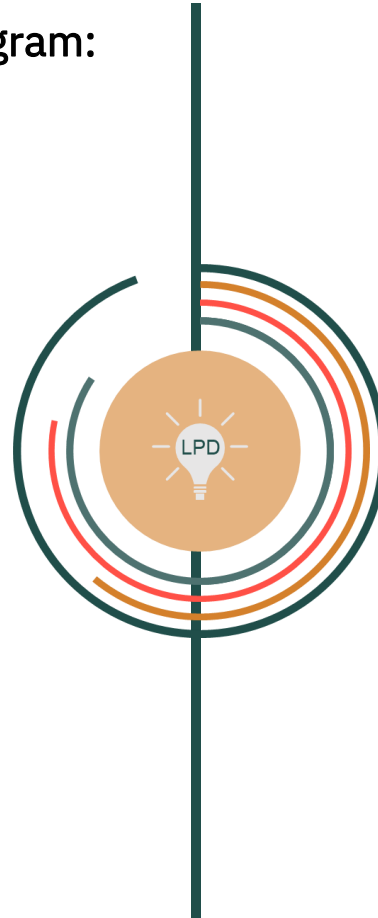
Deliver

... fornire risultati gestendo il proprio team attraverso conversazioni quotidiane

Transcom Leadership Development Program: Il programma del corso

Il programma si sviluppa su 5 sessioni mensili

- 1 Metodologia – Filosofia - Obiettivi
- 2 Metodo e feedback qualitativi e quantitativi
- 3 Il Coaching
- 4 Le tecniche comunicative e le strategie
- 5 La gestione efficace



Questa ripartizione migliora il trasferimento delle conoscenze dando ai partecipanti il tempo necessario per apprendere nuovi skill e adattare il loro comportamento.

Dopo ogni sessione i partecipanti mettono in pratica azioni concrete basate sui loro punti di apprendimento più importanti.

E' in questo modo che avviene l'effettivo sviluppo di nuove skills e i cambiamenti nel comportamento.

Prima/durante la sessione successiva, i partecipanti riportano ciò che hanno messo in pratica e quali sono stati gli effetti nel confronto con il loro Manager ed il Manager li segue nel loro percorso stabilendo gli obiettivi con il Formatore.

Anche nel 2021-2022 sono stati avviati (alcuni ancora in corso) programmi «train the trainer» per certificare nuovi formatori LDP per erogare **Leadership Development Program ai neo leader.**



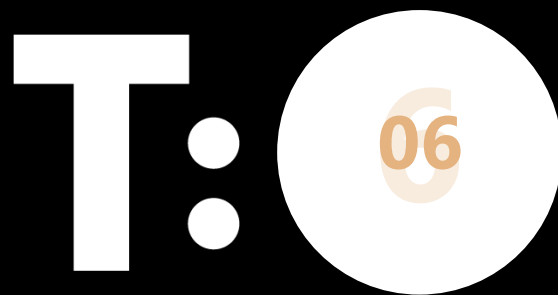
Questo percorso si integra con il **TL Playbook** anche questo a cura del team **Talent Acquisition and Learning&Development** del Dipartimento HR Transcom, una guida dedicata ai Team Leader totalmente digitale, composta da quattro moduli disponibili sulla piattaforma **Transcom University**:

- **Track** per apprendere come meglio tracciare i dati e le performance;
- **Delivery** per fornire i riscontri necessari per lo sviluppo e la consapevolezza dei risultati dei propri agenti;
- **Develop** per far crescere le proprie risorse sviluppandone le competenze;
- **Motivate** per motivare il proprio team e rappresentare un modello di riferimento per la squadra.

Monitoring costante:

- al termine sono sempre previsti momenti di verifica dell'apprendimento e di certificazione;
- HR può monitorare lo status di avanzamento del programma formativo tramite una dashboard digitale dedicata.

Direzione generale e successo dell'impresa



Transcom

Direzione generale e successo dell'impresa

Nell'ambito dell'empowerment della leadership, il Dipartimento HR ha avviato un progetto per strutturare e potenziare le capacità analitiche, valutative e decisionali al fine di dare più valore alla funzione del direttore generale.

Una constatazione semplice di cui non tutte le aziende sono consapevoli: una direzione generale di qualità ha un forte impatto sui risultati aziendali.

Un buon direttore generale ha capacità analitiche, coraggio e determinazione nell'affrontare i problemi, buone attitudini relazionali con le quali riesce a ottenere il meglio dai suoi collaboratori. Gran parte del suo lavoro però si svolge sotto la pressione del tempo e dell'incertezza, circostanze che a volte lo costringono ad assumere dei rischi.

L'obiettivo di questo programma è stato quello di fornire **strumenti utili** per migliorare e rendere "effettivo" l'impatto delle attività di direzione generale sui risultati aziendali.

In particolare, è stato pensato un percorso per:

- **analizzare** il contesto, le variabili e le incognite;
- **valutare** l'impatto delle decisioni;
- assumere **decisioni** strategiche e spesso difficili;
- monitorare i **risultati**;
- pianificare e sostenere il **cambiamento**

DIREZIONE GENERALE E SUCCESSO DELL'IMPRESA

2021



BEHIND 

OO●THE

BRILLIANCE 

OO