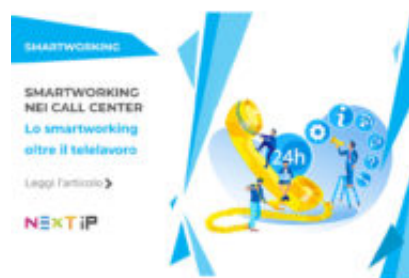


## 5 modi per valorizzare gli agenti di contact center con lo smartworking

**Author :** Redazione

**Date :** 12 Giugno 2019



Quando si parla di smartworking o lavoro agile, il primo pensiero va tipicamente al modello spesso applicato dalle aziende dove i propri dipendenti, in modo continuativo o su turnazioni, eseguono la loro professione da casa, andando di fatto ad implementare quello che già nei primi anni '90 era chiamato telelavoro.

Ancora oggi “telelavoro” viene spesso usato come termine alternativo o ancora peggio sostitutivo dello smartworking che invece abbraccia tutta un'altra sfera di applicazione.

Se si guardano i numeri e le statistiche derivanti dai case study, specialmente nell'ambito del contact center, l'applicazione del modello di lavoro agile viene rappresentato infatti come strumento di lavoro da una postazione remota e tipicamente da casa o al massimo in spazi di co-working. Sebbene questo approccio sia sicuramente valido e degno di onore, la stessa etimologia della parola smart-working sia essa presa in prestito dal vocabolario pseudo anglofono che dalla traduzione italiana “lavoro agile” dovrebbe suggerirci che possono esserci altri modi di concepire questo modello.

In particolare, nell'ambito dei software per call center in cui Nextip lavora da quasi dieci anni, possono essere individuate diverse alternative al lavoro da casa ottenendo la soddisfazione di collaboratori e manager.

### **SMARTWORKING COME LEVA DI ATTRAZIONE PER TALENTI**

Se il destinatario del modello viene spostata dalle persone in azienda verso il mondo del recruitment è possibile pensare allo smartworking come ad un vero e proprio asset; un magnete attrattivo di talenti che possono vedere nel modello un vero e proprio fattore distintivo dell'azienda e che quindi avvicina (anche se solo in senso metaforico in questo caso) persone capaci che difficilmente potrebbero raggiungere la nostra sede di lavoro. Si evidenzia come qui non si parla solamente della tipica situazione dove un genitore ha la necessità di coniugare vita privata con la sfera professionale, ma risorse preziose che si trovano fisicamente distanti dal luogo di lavoro e che invece potrebbero dare valido contributo alle nostre aziende.

## INGAGGIO DI PROFESSIONISTI

In settori di callcenter specialistici quali a titolo di esempio il recupero dei crediti, il reclutamento di validi agenti non è una impresa semplice. E qui non ci si riferisce solo ad un tema di talento trattato nel punto iniziale, ma la capacità di collaborare con professionisti del settore che tipicamente sono abituati ad un elevato grado di autonomia, come appunto gli agenti del credito, e che molto probabilmente non sono disposti ad abbandonare la loro attività tipicamente svolta direttamente sul territorio e non in un ufficio.

Anche in questo caso, una soluzione ad-hoc di smartworking con capacità di estrema mobilità come un tablet permette di assegnare remotamente ed in modo centralizzato agli agenti parte del portafoglio clienti, che può essere quindi gestito in totale autonomia ed in combinazione con le attività di presidio fisico tradizionali.

## GESTIONE DEI PICCHI DI LAVORO

Analizzando i dati della nostra piattaforma di contact center, ci rendiamo conto di quanto i volumi di chiamata siano effettivamente soggetti a forti variazioni; siano queste legati alle classiche stagionalità ma anche a commesse che si attivano/disattivano nell'ambito dell'outsourcing ma anche alle attivazioni dei diversi canvas commerciali.

Se non si è adeguatamente dimensionati c'è un forte rischio di incapacità di adattamento ad eventuali collaborazioni saltuarie o appunto variazioni repentine di volume.

Una soluzione software di smartworking per call center che fa uso di dispositivi mobili, come SIMple ([www.nextip.com/simple](http://www.nextip.com/simple)) permette di attivare quando necessario tali modelli per il solo tempo necessario alla gestione del picco, oppure nell'attesa che la struttura in-house venga adeguatamente ridimensionata a livello tecnico, ma avendo nel contempo gestito efficacemente e con tutti gli standard qualitativi, dando evidenza di duttilità operativa.

## BUSINESS CONTINUITY

Chi ha detto che **lo smartworking** in un callcenter si debba applicare solo fuori dall'azienda? Essere smart vuol dire anche sfruttare al massimo gli strumenti a disposizione: nel caso del "Crisis Management" una soluzione di smartworking può essere impiegata per sostituire temporaneamente le postazioni non disponibili sia all'interno che all'esterno dell'azienda per garantire la continuità del servizio.

## SERVIZI DI REPERIBILITA'

Il nostro business e quello dei nostri clienti è ormai attivo h24. Per molti servizi gli strumenti automatici possono dare una mano, per altri la reperibilità notturna tramite agenti rimane ancora la via preferenziale.

Tuttavia gestire questa tipologia di attività può risultare complesso: la scelta molto spesso è quello di impostare un modello centralizzato dove le risorse devono fisicamente lavorare da una

postazione tradizionale oppure lavorare effettivamente dalla propria abitazione perdendo però il controllo delle attività svolte.

Attraverso una soluzione di smartworking come SIMple è possibile mantenere entrambi i vantaggi facendo in modo che i collaboratori lavorino dal comfort della propria casa attraverso un tablet, mantenendo la centralità delle informazioni sul sistema centrale che la soluzione mette a disposizione dei supervisor.

## **DO IT SMART!**

Lavorare in modalità smartworking significa anche pensare fuori dagli schemi tradizionali e applicare, attraverso anche l'uso di tecnologie adeguate, un modello in grado di valorizzare le risorse interne senza però dimenticare alle risorse potenziali che si trovano a qualche chilometro dalla nostra azienda.

SIMple ti permette di realizzare gli scenari sopra descritti attraverso una soluzione brevettata: scopri di più su [www.nextip.com/simple](http://www.nextip.com/simple)

A cura di: **Giuseppe Arduino** - Responsabile commerciale Nextip