

GRUPPO TELECOM ITALIA

Progetto MyQ – La Mia Qualità

DISTRIBUITO
DA C
ISAL
COMUNICAZIONE

Progetto MyQ – La Mia Qualità

ASO ASA CE - Giugno 2012 -

La personalizzazione del processo formativo

Abbiamo fatto e stiamo facendo molta formazione ad “ampio spettro”, ora è necessario “tarare” la formazione sulle competenze e le capacità comunicazionali del **singolo addetto** al fine di:

- Rendere la formazione ancora più efficace;
- Creare un percorso di continuo aggiornamento e completamento delle competenze dell’addetto
- Fornire uno strumento utile all’addetto per responsabilizzarlo alla creazione del proprio percorso formativo

DISTRIBUITO
DA C ISAL
COMUNICAZIONE

La personalizzazione del processo formativo

L'incremento dell'efficacia e quindi della soluzione del guasto al cliente è dovuto al miglioramento di:

	Responsabilità	Azioni
Processi/Sistemi	Process Development di DG e territorio	Analisi, monitoraggio e modifica dei processi
Competenza tecnica	Tecnico ASA	Formazione
Comunicazione efficace	Tecnico ASA	Formazione

DISTRIBUITO
DA C ISAL
COMUNICAZIONE

DESCRIZIONE DEL PROCESSO/ATTIVITÀ

Creazione di un sito WEB sperimentale dove l'addetto potrà accedere in modo esclusivo grazie all'accesso in modalità LDAP (matricola e password di posta aziendale) e potrà visualizzare e stampare le performance di qualità della propria attività di Front End e BO (per questa prima versione sarà possibile la visualizzazione di dati della sola attività di Front End) attraverso il confronto dei risultati del suo team, della sua linea funzionale (Office/Home) e della sua ASA, con la finalità di individuare e verificare la correttezza e la completezza del proprio percorso formativo.

L'addetto potrà verificare, la percentuale di ticket che avrà chiuso in Front End, quanti inviati in BO, quanti dispacciati On Field e, sempre in percentuale, per quanti dei ticket, chiusi da lui in Front End, il Cliente ci ha richiamato per aprire un nuovo reclamo. Tutti questi valori saranno suddivisi per Fonia e ADSL per Office, Fonia e ADSL (ADSL + IPTV) per Home.

Il meccanismo e gli indicatori selezionati per la più efficace autoanalisi dell'addetto sono stati in questa fase il benchmark col proprio team sui seguenti capitoli.

DISTRIBUITO
DA C
ISAL
COMUNICAZIONE

Progetto MyQ – La Mia Qualità

1. **Il Chiuso in Front End:** è il fattore più importante per la soddisfazione del Cliente, dove gli aspetti di competenza e comunicazionali devono trovare la loro massima espressione. Lavorare bene in Front End porta alla risoluzione del problema assieme al Cliente e quindi i tempi di ripristino si accorciano. Una comunicazione chiara, completa ed efficace significa evitare richiamate del Cliente.
2. **L'invio a BO:** attraverso l'uso del BOD è possibile risolvere in linea anche i guasti più complessi aumentando la soddisfazione della clientela e mettendo a frutto le conoscenze acquisite. Analizzare i TT inviati in BO/BOM significa capire le tematiche, e quindi le carenze formative e processive, che non hanno permesso alla persona di trovare la soluzione del problema nella fase precedente (FE-BOD)
3. **La ripetitività:** è il parametro qualitativo che permetterà all'addetto una efficace autovalutazione sulla qualità tecnica e comunicazionale erogata verso il Cliente.
4. **Il dispacciato On Field:** capire se l'intervento del tecnico esterno era necessario attraverso l'analisi della chiusura del tecnico diventa un altro input per il miglioramento della propria preparazione. Un intervento On Field non necessario porta sicuramente all'insoddisfazione del cliente a causa dei tempi di riparazione che si allungano.

La risorsa potrà, **su base volontaria**, confrontarsi con il suo Team Leader, per la definizione di un piano formativo personalizzato che coniughi le eventuali carenze rilevate con gli indirizzi strategici del reparto e porti ad un miglioramento dello skill della persona.

DISTRIBUITO
DA C ISAL
COMUNICAZIONE