

ALMAVIVA

Dai contact center all'It, abilitato fino al 90% dei dipendenti

«**Q**uesta emergenza legata alla diffusione del coronavirus ha imposto a tutti la necessità di modificare il proprio modo di lavorare. E saranno cambiamenti con i quali sarà necessario confrontarsi anche dopo, alla fine della tempesta». Marina Irace è direttore Hr di Almoviva, gruppo attivo nei servizi digitali e nei contact center, che lo scorso anno ha fatturato 870 milioni, con oltre 10mila dipendenti in Italia e 45mila nel mondo.

«Quello che abbiamo approntato in questi giorni – conferma il direttore Hr di Almoviva – è un cambiamento importante reso possibile, in tempi così rapidi, sfruttando prerequisiti strutturali, di competenze e di professionalità legati alla nostra attività su digitale e It».

In questo momento l'azienda – che alla fine della scorsa settimana si è fatta avanti con una manifestazione di interesse per Alitalia – comunica che ben oltre il 90% dei 4.200 dipendenti delle società italiane del Gruppo in ambito It (che realizzano oltre 500 milioni sul fatturato complessivo) operano in lavoro agile temporaneo, smart e digital working, salvo minimi presidi su attività *mission*

critical. Anche alla luce di questo risultato è stata chiusa la quasi totalità delle sedi aziendali sul territorio nazionale.

Vari fattori, come precisato dalla manager Almoviva, hanno facilitato un'adozione rapida del lavoro da remoto. Ad esempio il fatto che tutti i sistemi informativi siano in cloud. Inoltre la certificazione 22301 a garanzia della continuità del servizio in ogni condizione e la predisposizione di un piano pandemico messo in atto al sopraggiungere dell'emergenza Covid-19 hanno trovato una sponda nella dotazione di strumenti aziendali forniti ai dipendenti e nelle modalità di lavoro in cloud.

L'esperienza della parte It è stata poi replicata in ambito call center, in cui lavorano oltre 6mila dei dipendenti Almoviva. A partire dal 16 marzo tutte le sedi sono state chiuse (nonostante non ci sia obbligo di chiusura dei call center, considerati come una delle attività produttive essenziali) e le attività di Almoviva Contact sono state progressivamente trasferite tutte in smart working. «Il servizio di pubblica utilità 1500 del ministero della Salute, che risponde all'emergenza Covid-19 – precisa Marina Irace – è stato il primo, e dal primo momento, a essere totalmente gestito da remoto con circa 500 operatori».

In generale su Almoviva Contact le postazioni abilitate allo smartworking sono il 70% del totale grazie a dotazioni personali dei dipendenti, distribuzione da parte dell'azienda di tablet e strumentazioni per il servizio di pubblica utilità, ma anche spostamento di workstation aziendali al domicilio dell'operatore.

—A. Bio.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



MARINA IRACE

Direttore HR
Gruppo Almoviva