ISSN 0303-045

ufficiostile

SPACE PLANNING
DESIGN
FACILITY MANAGEMENT
INFORMATION TECHNOLOGY

ANNO XXXIII N. 6
NOVEMBRE/DICEMBRE 2000

Inserto
Building components and partitions

Health management
Ergonomia, workstation, ambiente

Economia
Arredi direzionali

Cover story: Allstate Insurance

Call center:
banche e assicurazioni

Allstate
Benessere nel Call Center

foto di
Lorenzo Camocardi

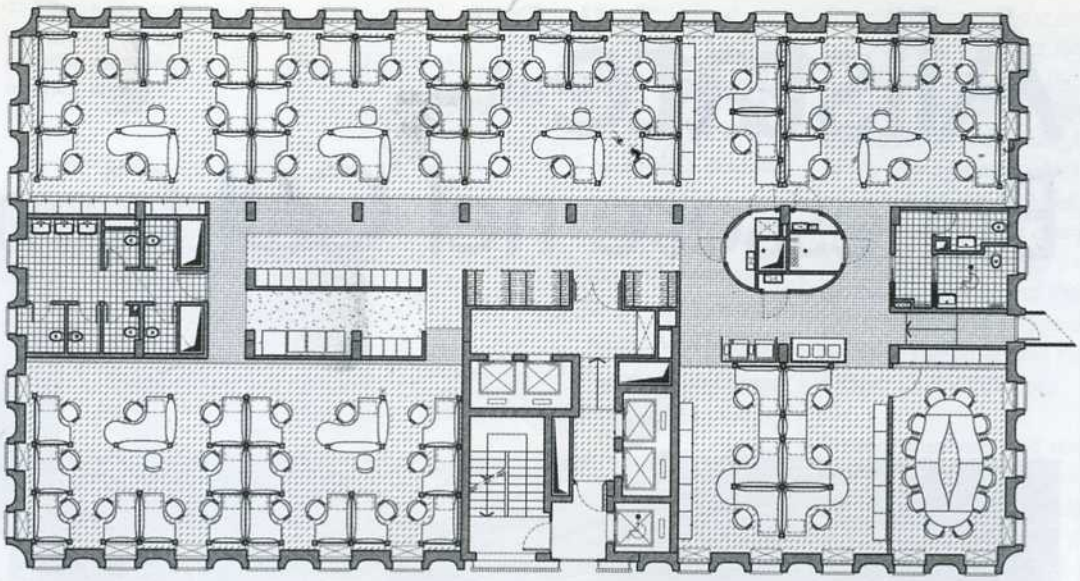
Allstate.

Allstate Insurance Company, fondata a Chicago nel 1931, è la più grande compagnia di assicurazioni degli Stati Uniti nel ramo danni, quotata in Borsa tra le prime dieci al mondo. Con più di 3.000 dipendenti 3.000 agenti e 0.000 impiegati) può contare oltre 14 milioni famiglie e 20 milioni auto assicurate in tutto il mondo (un mero quasi pari a ello dell'intero parco liano). Dal 17 aprile 00 Allstate opera che in Italia, traverso un Call nter centralizzato sede a Milano che onde per tutto il ritorio nazionale e settembre anche internet. Per la izzazione degli di è stata scelta elcase, un partner condivide la stessa sofia orientata soddisfazione cliente e sa fornire dotti e servizi per ambiente di lavoro ualità, che permette persone di lavorare evolmente e in o più efficace.

I benefici portati dalla liberalizzazione del mercato nel settore assicurativo cominciano a farsi sentire e il consumatore, sempre più evoluto e sempre più alla ricerca di standard qualitativi elevati, ha ora a disposizione diverse alternative per trovare prodotti e prezzi personalizzati secondo le proprie esigenze e maggiore qualità nel servizio. "Un nostro studio sulle dinamiche del mercato assicurativo auto – dichiara John Edelen, amministratore delegato di Allstate in Italia – ci porta ad affermare che in Italia le compagnie e le polizze sono percepite come tutte uguali; inoltre i consumatori si sentono trascurati e pensano che le compagnie antepongano i propri interessi a quelli del cliente".
La compagnia ha voluto fare di quello che viene percepito come un punto di debolezza per tutte le compagnie, il proprio punto di forza e ha risposto valorizzando l'esperienza e le competenze maturate in 70 anni di attività al servizio del consumatore. **Con un investimento iniziale di 70 miliardi, Allstate si propone quindi al mercato come "la nuova misura dell'assicurazione" puntando su una forma di rapporto con il cliente – quella del Contact Center – che vede l'italiano, per natura piuttosto tradizionale, ancora un poco diffidente.**

Naturalmente, per affrontare i pregiudizi di un cliente quasi sempre convinto che il parente o l'amico assicuratore possano fornirgli il migliore servizio possibile, è stato indispensabile **creare anche una "nuova misura di Contact Center", dedicandosi in particolare alla scelta e alla formazione del personale, ma anche offrendo un ambiente di lavoro confortevole, piacevole e rilassante, che permetta agli operatori di mantenere performance elevate anche dopo diverse ore di contatto con il cliente.** La qualità ambientale di questo Contact Center può essere addirittura considerata un elemento di fidelizzazione del personale e un apprezzatissimo benefit per gli operatori che dimostrano il proprio gradimento anche con la propria efficienza e con un basso tasso di turnover. "La filosofia di Allstate è volta a valorizzare ogni dipendente nella sua individualità e complessità – sostiene Manfredina Grossi, responsabile Risorse Umane – a questo scopo abbiamo dedicato il nostro impegno a creare un ambiente confortevole e organizziamo eventi per celebrare i momenti importanti della vita aziendale allo scopo di favorire la socializzazione. Poniamo inoltre particolare attenzione al benessere quotidiano attraverso la soddisfazione di tutte le esigenze".

Pianta piano tipo



A destra: la struttura condi del sistema Ionic di Steelcase e la tipologia a matto delle pannellature verticali rendono possibile graduare e variare l'altezza e i materiali delle schermature

Steelcase system and the louvred, vertical pannelling make it possible to graduate and chang the height and materials of the screens

Il locale che racchiude ad ogni piano tutti gli impianti è stato trasformato in un elemento architettonico elegante e neutrale, intorno al quale si organizzano i percorsi dell'area centrale dedicata ai servizi

The technical room on every floor was changed into an elegant and neutral architectural component, surrounded by the circulation areas

L'ingresso con il banco reception realizzato su disegno dell'arch Grassi, collaboratore arch Chiara Caberlon

The entrance hall with the reception desk designed by architect Grassi with arch Chiara Caberlon

Gli armadi dock-station (realizzazione Citterio su disegno dello Studio Alberton Agostini). L'area centrale dedicata ai servizi è definita anche tramite l'uso di controsoffitto e illuminazione (iGuzzini) diversi rispetto all'area operativa dei Contact Center scandita anche da una diversa decorazione della moquette (Interface)

The dock-station cabinets (Citterio). The central area is defined also through the use of the contact ceiling, the lighting fittings (iGuzzini) and carpet design (Interface) different from those used in the operative area of the Call Center

Anche per gli uffici dei manager sono stati scelti arredi Ionico di Steelcase e contenitori della serie Archiviazione Universale di Steelcase nella finitura con piani in legno

The managers' offices, too, were furnished with the Ionico Steelcase system and storage units Classificazione Universale Steelcase in the wooden finish

Ogni piano ospita una sala riunione con arredi riconfigurabili, dotata di torretta elevabile in altezza per il collegamento alla rete dati (arredi Nomadi e Oasi TNT con piano in legno e sedie Criterion di Steelcase)

Every floor accomodates a conference room with a flexible furniture arrangement, supplied with a floor socket for the connection to the network (furniture Nomadi and Oasi TNT with wooden top and chairs Criterion Steelcase)

Le sale training al piano terra sono suddivisibili mediante pareti manovrabili

The training rooms on the ground floor can be subdivided through manoevrable partitions

rasparenza e sulla chiarezza dei percorsi. ettivo comune è stato quello di rendere i piani e il Contact Center omogenei nagine generale della società.

e Planning del Call Center

nificazione spaziale della pianta dei piani **ıct Center (ogni piano ospita 56 operatori, supervisor, più una sala riunione) prevede divisione in tre aree ben distinte: un) centrale di "servizi" e due ali esterne tive**. Un vincolo importante di cui tenere era rappresentato dai volumi che udono ad ogni piano i montanti verticali npanti (elt, dati, telefonia, condizionamento, amento, centraline, ecc.); la soluzione è stata di eliminarne gli spigoli che interrompono la

plicano i percorsi, riducendoli nella forma cola e più sfuggente possibile – il cilindro – ormandoli in un elemento architettonico, che in una presenza molto neutrale.Questo nto-colonna risulta così compreso nella entrale dei servizi che comprende i blocchi vizi igienici e ogni altro tipo di "servizio" er dispenser di bibite e snack, guardaroba, dock-station, print area, ecc). divisione delle tre aree è stata enfatizzata ine di pilastri, che scandisce il fronte del t Center , e da una differenziazione delle e della tipologia di soffitto (anche per ere gli impianti) e del tipo di illuminazione; espedienti rendono estremamente chiara la e facilitano l'orientamento.

na flessibilità

o di pavimentazione sopraelevata e di offitti è stato indispensabile per garantire ilità nella distribuzione impiantistica; **molto ante è stata anche la scelta degli arredi a Ionico Steelcase) che doveva garantire bilità di facile evoluzione, riconfigurabilità onabilità**; la disposizione in pianta ce un modulo standard interscambiabile, costituito da otto operatori più un supervisore e prevede la ripetizione di una configurazione compatta di sei workstation aggregate.
Anche gli impianti sono suddivisi sulla base di questo modulo: illuminazione, condizionamento e riscaldamento possono essere regolati indipendentemente in ogni zona operativa e ogni postazione riceve 4 linee dati con accesso diretto dal pavimento. La grossa massa di cavi che si concentra in ogni postazione viene alloggiata nell'ampio vano accessibile predisposto sotto il piano di lavoro. Questa autonomia di ogni area permette, per esempio, lo spostamento di un gruppo di nove persone al completo in caso di manutenzione o di guasto, senza interrompere l'attività lavorativa.

Ergonomia della workstation

Il Contact Center presuppone ovviamente la condivisione delle postazioni di lavoro, ma non si voleva che questo concetto fosse vissuto come una deprivazione da parte degli operatori. Si è quindi puntato al massimo confort della persona scegliendo arredi ergonomici – ben oltre la 626! – di dimensioni ampie (piani d'angolo 160 x 120 cm), con facile accessibilità agli impianti e schermature verticali che garantiscono un buon grado di territorialità e riservatezza.
Anche le sedie (Criterion di Steelcase) grazie alla facilità e completezza delle regolazioni si dimostrano particolarmente indicate per le lunghe permanenze e per il turn over di più persone a una stessa postazione. In ogni caso si è voluto dare a ciascuno anche un senso di identità, un segno di spazio personale: gli armadi dock-station contengono infatti il cassetto privato, chiuso a chiave, che ogni operatore porta nella scrivania della postazione all'inizio del turno e contiene, oltre agli oggetti personali, anche la propria cuffietta; solo il team leader, che necessita di un volume maggiore di documenti cartacei, dispone di una cassettiera-caddy su ruote che può essere trasportata alla scrivania.
"Probabilmente sarebbe stato possibile contenere un numero più elevato di operatori per ogni
piano – continua Manfredina Grossi – ma la politica del comfort ci sembra quella più giusta anche se leggermente più costosa: è provato che il sovraffollamento e le condizioni di stress producono stanchezza e quindi diminuiscono il rendimento."

Comfort acustico e illuminotecnico

Al benessere e al comfort generale contribuiscono anche l'acustica e l'illuminazione ambientale. Quest'ultima utilizza una griglia regolare di corpi illuminanti dark-light nelle zone operative che evita qualsiasi rischio di riflessi sullo schermo, mentre un tipo di illuminazione più scenografica e decorativa è stata scelta per i percorsi e per l'ingresso. Particolarmente attento è stato il progetto acustico che ha utilizzato materiali con forti caratteristiche di fonoassorbenza, (moquette, schermi rivestiti in tessuto, controsoffitto grigliato con aggiunta di materassino superiore in lana minerale) e **soprattutto ha adottato un sofisticato sistema di Sound Masking, ovvero di condizionamento acustico, che permette di mantenere una situazione di "calma sonora" anche nelle condizioni, abituali per un Contact Center, dove molte persone conversano contemporaneamente**. Il sistema, detto anche White Noise (fornito dalla società belga Environment Acoustic),si basa su un diffusore di rumore di fondo con frequenze tali da interrompere le onde sonore delle altre fonti e di attutire quindi i rumori di picco. Per il cliente può essere estremamente fastidioso sentire dall'altra parte del telefono un ambiente rumoroso e vociante pertanto si è optato per un controllo dell'acustica che potesse contribuire **a trasmettere un senso di ordine, di intimità, di riservatezza e di qualità generale del servizio e che mette il cliente a suo agio con una percezione di contatto diretto e privilegiato.** ■