

“Sportello remoto”, il nuovo progetto emiliano per la conciliazione

Iren Emilia ha presentato il progetto “sportello remoto” al convegno “Quadrare il cerchio: *lavorare, vivere e fare impresa al giusto ritmo*” nell’ambito del Tecnomese, programma di avvenimenti dedicati all’innovazione a cura del Comune di Reggio Emilia che si è svolto il 29 novembre 2013 presso il Tecnopolo di Reggio Emilia.



L’evento, che ha visto la partecipazione di Iren Emilia accanto ad altre 14 aziende del territorio che hanno avviato progetti di conciliazione vita–lavoro (tra cui Lombardini, Walvoil, Coopservice), si è svolto attraverso la presentazione e l’esposizione di progetti di conciliazione “concreti” che hanno avuto come fulcro l’innovazione delle organizzazioni a favore della conciliazione vita-lavoro.



“Sportello remoto” è lo strumento ideato nell’ambito della funzione commerciale di Iren Emilia per coniugare naturalezza d’uso da parte dei clienti e possibilità di conciliazione vita lavoro da parte dei dipendenti.

Non si tratta di un chiosco «classico», o di un totem self service, ma di un oggetto accogliente, funzionale, con un design accattivante, comodo come uno sportello reale che, grazie alla collaborazione di un operatore che opera “lavorando a distanza”, presso la propria abitazione, è in grado di aiutare il cliente, di accompagnarlo e farlo sentire a proprio agio.



Il progetto, che utilizza un sistema articolato ed integrato di videoconferenza, permette di valorizzare il sistema di competenze e conoscenze già presenti nella nostra organizzazione per offrire nuove opportunità di contatto e nuove modalità di erogazione dei servizi in luoghi non tradizionali.

Questo permette soluzioni di conciliazione per i dipendenti, possibilità di fornire un servizio più diffuso (facilità di accesso e mobilità), minori spostamenti sia per i clienti che per i dipendenti e anche un interessante sviluppo di interazione multilingue attraverso un traduttore automatico integrato nel

sistema.

I primi 3 sportelli, già installati presso i saloni clienti di Reggio Emilia, Parma e Piacenza entreranno in funzione nella primavera 2014.