

PREMIO "EXCELLENCE & INNOVATION HR AWARD"

PRIMA EDIZIONE (2018)



Categoria: **Aziende quotate**
Azienda: **American Express**
Nome progetto: **Agile Working Project**

1. MOTIVAZIONE

"Fare innovazione in modo strutturato, per perseguire il benessere dell'individuo e al tempo stesso una maggiore efficienza lavorativa: il «Blue Work» di American Express, che introduce in modo coraggioso lo smart working nel mondo dei call center, è un esempio di come si possa sfruttare il potenziale innovativo della tecnologia condividendo gli obiettivi e responsabilizzando tutti i dipendenti in una cultura organizzativa fondata sul risultato"

2. DESCRIZIONE PROGETTO

Il progetto si colloca nell'ambito di una serie di iniziative di digital innovation che hanno coinvolto organizzazione e cultura di American Express. Dopo una classificazione dei dipendenti in 4 profili professionali valutati sulla base della mansione e della necessità di interazione con altri colleghi, l'azienda ha implementato un modello operativo per offrire a seconda dei ruoli la massima flessibilità possibile in termini di luogo di lavoro. E' stata data la possibilità di **lavoro da remoto anche ai dipendenti del customer care** (oggi il 20% dei dipendenti della funzione lavora da remoto due volte la settimana), **anche per i turni notturni**.

Sono state messe a disposizione **tecnologie all'avanguardia** per consentire il lavoro da remoto e in mobilità, insieme a una serie di **iniziative per aumentare il coinvolgimento dei dipendenti, la collaborazione tra reparti e la condivisione degli obiettivi**. E' stato inoltre eliminato l'obbligo per tutti i dipendenti delle 4 timbrature quotidiane (sostituito con una sola) cui era sottoposto l'80% della popolazione aziendale.

3. CARATTERISTICHE DI ECCELLENZA E INNOVAZIONE

Il progetto "Agile Working Project" ha l'obiettivo di restituire alla popolazione aziendale autonomia, flessibilità e responsabilità sui risultati, creando un ambiente di lavoro più agile consentendo una migliore pianificazione delle attività lavorative in un'ottica di

bilanciamento tra vita privata e professionale. Il sistema di analisi e di indagini tra i dipendenti ha rilevato come il progetto abbia inciso significativamente anche per quanto riguarda la **produttività aziendale** e la **coesione** della forza lavoro: sono stati infatti rilevati importanti miglioramenti in termini di performance, senso di appartenenza, aumento produttività, riduzione straordinario, diminuzione assenteismo, richieste permessi e assenze per malattia.

4. REFERENTE PROGETTO

Silvia Giorgi, Market HR Manager
silvia.b.giorgi@aexp.com

Laura Nurra, Employee & Labour Relations Manager
laura.nurra@aexp.com

Iniziativa promossa da



In collaborazione con



Partner

