

INNEREO

CB *CALL BUSINESS*



MindTeam

INNEREO

Feel  Center
feelings and sales

Il progetto "Mind Team" nasce per guidare una trasformazione culturale e organizzativa nel **Canale Telesales**, con l'ambizione di convertire i call center in ambienti altamente performanti

L'obiettivo è costruire relazioni con i clienti fondate su ascolto attivo, **intelligenza emotiva** e linguistica, generando un significativo incremento della produttività e della soddisfazione lavorativa.

Attraverso un approccio innovativo, il percorso formativo supporta i partecipanti nello sviluppo di un mindset orientato al cambiamento, permettendo loro di apprendere e trasmettere efficacemente il nuovo metodo di lavoro



Obiettivi del Poc

Identificare i fattori di stress: analisi sistematica delle fonti di pressione nell'ambiente lavorativo

Migliorare il benessere: implementazione di strategie concrete per ottimizzare la gestione del lavoro

Formazione e addestramento specifico: facilitazione del cambiamento e integrazione dei nuovi modelli operativi

Obiettivi indiretti

- Potenziare la percezione del valore dell'azienda e del ruolo di ciascun attore in essa
- Incentivare la proattività del singolo
- Generare un effetto a catena sui partecipanti per migliorarne le performance in termini di assistenza clienti, qualità e vendita.



Proof of Concept

1a fase: analisi del contesto applicativo

Due operatori di Innereo sono stati presenti durante le normali attività quotidiane dell'azienda., per contestualizzare:

- 1) comportamenti individuali
- 2) dinamiche lavorative
- 3) l'analisi dello stress (pain triggers).

Durata: 15 gg.

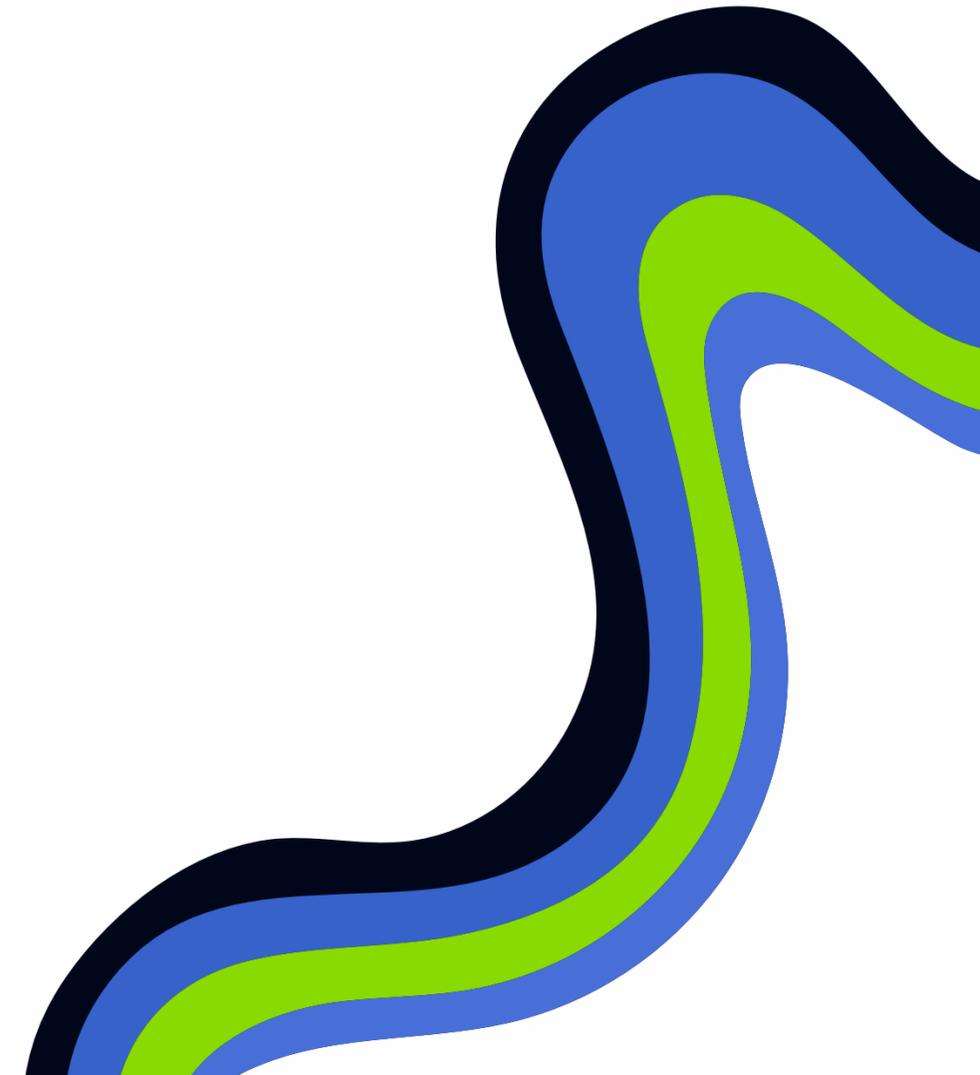
Popolazione: 10 soggetti. Età media 45 anni.

Partecipazione: adesione volontaria.

Analisi dello stress: i soggetti prescelti sono stati sottoposti alla misurazione dello stress neurofisiologico, nelle 3 fasi della giornata lavorativa: Inizio, Pausa, Fine.

Oggetto della ricerca: stress neurofisiologico in ambito lavorativo, specifico «operatore outband callcenter».

Strumenti per la diagnosi: app smartphone per il rilevamento istantaneo (cardiofrequenzimetro).



REQUISITI DI SISTEMA

Specifiche:

- RMSSD (root mean square of successive differences): riflette come il nostro battito cardiaco cambia battito dopo battito. È sensibile a quanto il nostro corpo può riprendersi dallo stress. Un RMSSD più alto indica una maggiore capacità di autoregolazione, mentre un valore di RMSSD più basso potrebbe essere un segnale che il nostro corpo non è in grado di gestire lo stress in modo efficace. È una delle metriche principali utilizzate per analizzare la variabilità della frequenza cardiaca (HRV). È particolarmente utile per valutare l'attività del sistema nervoso autonomo, in particolare il tono parasimpatico, che regola il rilassamento e il recupero del corpo.



REQUISITI DI SISTEMA

HRV (Heart rate variability): questo valore denota la variazione nel tempo tra i tuoi battiti cardiaci. È un modo semplice ma ampio per comprendere il benessere del tuo corpo.

Tipicamente un HRV più alto indica una migliore resilienza allo stress e una buona salute, mentre un HRV più basso potrebbe riflettere problemi di salute attuali o futuri.

Nello specifico, la variabilità della frequenza cardiaca (HRV) è la misura delle variazioni temporali tra battiti cardiaci consecutivi (noti come intervalli RR o NN, rilevati da un ECG o un segnale PPG). Riflette l'equilibrio e l'adattabilità del sistema nervoso autonomo (SNA) e la capacità del corpo di rispondere a stress fisici e mentali. La variabilità della frequenza cardiaca (HRV) è il fenomeno fisiologico della variazione dell'intervallo di tempo tra i battiti cardiaci. Si misura attraverso la variazione dell'intervallo tra un battito e l'altro.



Proof of Concept

2a fase: applicazione

I dati individuali, rigorosamente anonimi, sono stati raccolti in un dataset tabellare, che incrociando soprattutto gli orari di rilevamento, restituiscono una fotografia importante dell'ambiente lavorativo, e dello stato neurofisiologico di ciascun soggetto.

Si è scelto di insediare le sessioni di esperienza durante le ore di lavoro, in particolare, per la specificità delle mansioni tipiche (colloqui telefonici), il gruppo di lavoro ha dedicato una finestra permanente (11.30/13.30) ogni giorno.



Proof of Concept

Devices: Smartwatch Galaxy s4 Samsung con sensori rilevamento (HRV ed altri) + Headphones DOQUAS stereo HIFI Bluetooth 5.3.

Software: programma informatico Innereo.

Il gruppo, diviso per due sottogruppi (5+5) monitorati da un tem leader, ha dedicato minuti 18 all'ascolto del programma , per sessioni di ascolto totali di circa 100, 1800 minuti ca.(180 minuti ca. pers.)

Definizione: ogni esperienza/SESSIONE è composta da pratica meditativa guidata +musica.

Specifiche: Pratica guidata con voice over minuti 7+ 10 minuti musica.



Proof of Concept **Mindfulness: a cura della dott.ssa Maria Beatrice Toro.**

Benefici.

Migliora la capacità di prestare attenzione, Sviluppa la corteccia prefrontale mediale, Migliora le performance cognitive, Migliora l'intelligenza emotiva, Migliora il trattamento di vari disturbi psicologici.

Il programma prevede di adottare per 15 gg lavorativi una sessione individuale di esperienza, in cui ogni utente è sollecitato a gestire il momento di stress ascoltando una guida vocale e una musica rilassante, per eseguire semplici esercizi di concentrazione.

Una pratica regolare della mindfulness, può allenare la mente a essere più focalizzata sul momento presente, e di conseguenza a mantenere la concentrazione più a lungo. aumentare il benessere emotivo, favorendo una maggiore consapevolezza delle emozioni

Durata sessioni: 5-7 minuti incrementale, fino a 18min.



Proof of Concept

Musica.

Definizione di musica rilassante: 60/80bpm (432hz et similia).

Benefici.

La riduzione dell'attività simpatica dovuto all'ascolto di musica rilassante produce una riduzione dei livelli di catecolamine plasmatiche, quin di agisce su tachicardia e ansia (Kayde D. 2005).

L'ascolto di musica rilassante riduce le attività in molte strutture cerebrali, una riduzione dei livelli di cortisolo (Barber P. et al. 2007; Yamamoto M et al. 2007) e in conseguenza riduzione dello stress fisico e psicologico (Koelesch S et al., 2011).

I livelli plasmatici di altri fattori neuroormonali sono incrementati a seguito dell'ascolto di musica rilassante, come l'ossitocina. L'ossitocina è un neuropeptide che è legato alla regolazione dei comportamenti sociali (Insel TR et al., 2013); un incremento dei suoi valori potrebbe essere considerata una base neurofisiologica per il miglioramento dei rapporti sociali (Chanda ML et al, 2013).



La tecnologia di Innereo



Raccolta dati biometrici

I dati biochimici GSR ed ECG e HR vengono raccolti da dispositivi indossabili come smartwatch e smartring e inviati alla piattaforma di Innereo

— INNereo —

PATENT PENDING

Analisi IA emotiva

La tecnologia di Innereo analizza il contesto emotivo della persona e interpretato in tempo reale, focalizzata sullo stato di eccitazione attuale della persona.

Generazione musica personalizzata

L'algoritmo genera paesaggi sonori personalizzati in tempo reale combinando migliaia di combinazioni sonore disponibili.



Feedback e ottimizzazione

L'ascolto dei paesaggi sonori personalizzati guida le persone verso un benessere mentale più profondo per ridurre lo stress, aumentare la concentrazione, migliorare l'attenzione e la consapevolezza emotiva.

Questionario autovalutazione del proprio Lavoro - ingresso

- è stato chiesto agli allievi di **autovalutarsi** rispetto al livello di percezione del proprio lavoro: il livello medio delle autovalutazioni in una scala da 1 a 4 è risultato di **67,7 su 80**



Comunico chiaramente i benefici e le caratteristiche del prodotto/servizio al cliente.

- | | |
|--|----------|
| <input type="checkbox"/> mai | 1 points |
| <input type="checkbox"/> quasi-mai | 2 points |
| <input type="checkbox"/> spesso | 3 points |
| <input checked="" type="checkbox"/> sempre | 4 points |

2. Adatto il mio tono di voce e il mio linguaggio in base all'interlocutore.

- | | |
|--|----------|
| <input type="checkbox"/> mai | 1 points |
| <input type="checkbox"/> quasi-mai | 2 points |
| <input checked="" type="checkbox"/> spesso | 3 points |
| <input type="checkbox"/> sempre | 4 points |

3. Riesco a mantenere la calma e la professionalità anche con clienti difficili.

- | | |
|------------------------------|----------|
| <input type="checkbox"/> mai | 1 points |
|------------------------------|----------|

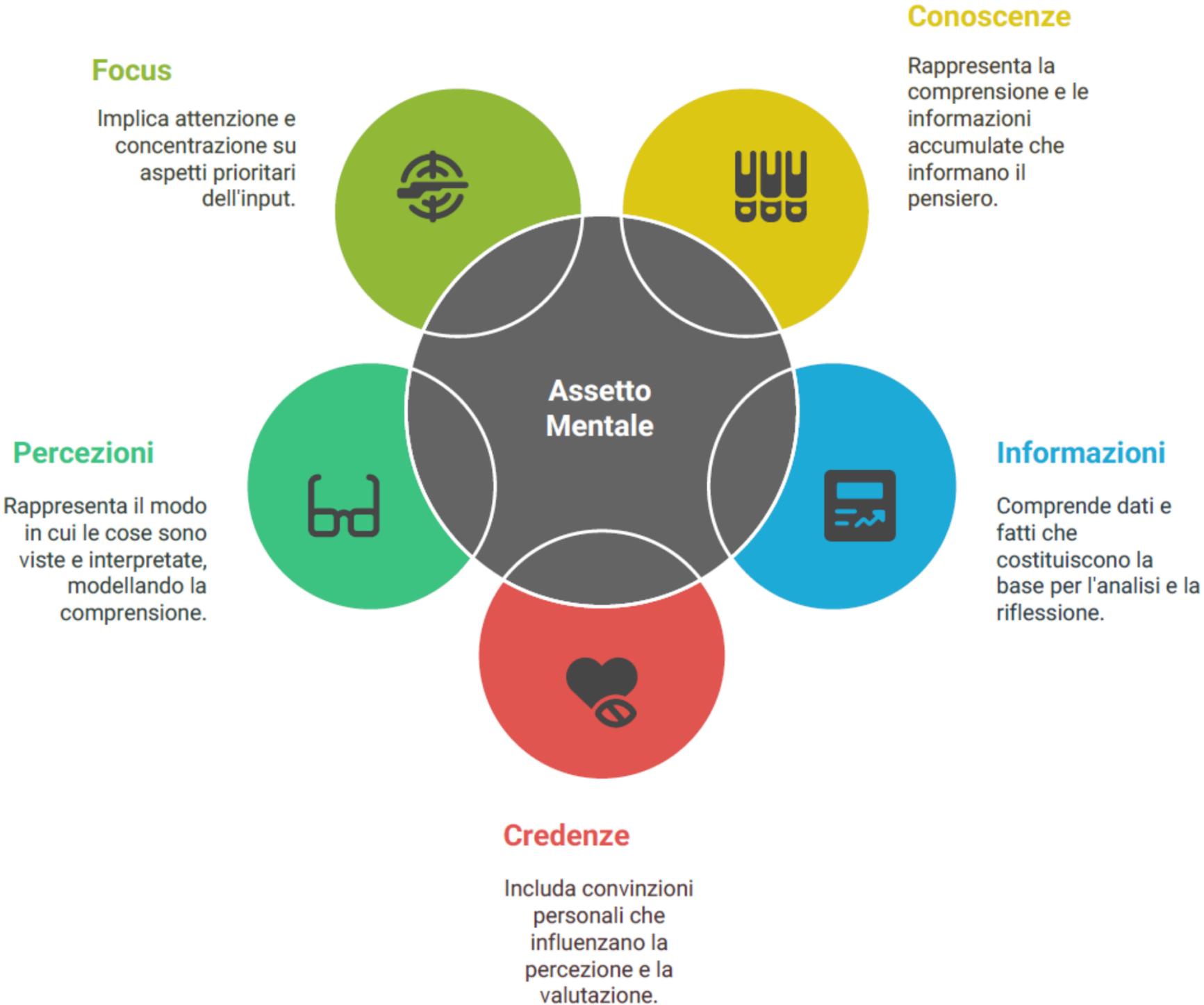
- **successivamente gli allievi compileranno lo stesso test in uscita per rilevare lo scostamento eventuale tra l'inizio del percorso e la fine**

TRAINING/PREWORK

TRAINING/PREWORK E APPROCCIO MENTALE
Contenuti e percorso

INNEREO

Fondamenti dell'Assetto Mentale per una Crescita Consapevole



RISULTATI

INNEREO

Stress. Risultati.

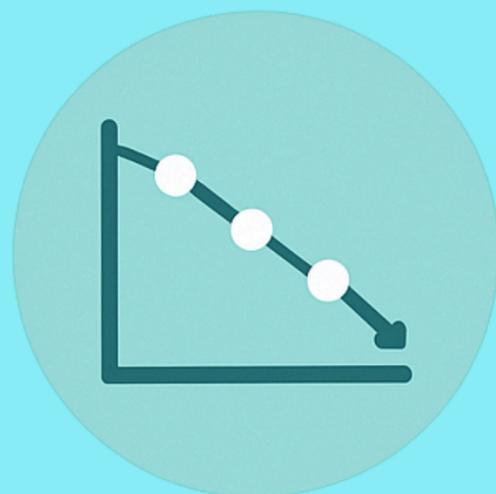
Nelle condizioni in cui è stato condotto questo PoC, la misurazione dello stress in uscita da ogni esperienza e durante l'orario di lavoro, ha registrato una mitigazione fino al 20% , che sta a indicare come dopo l'esperienza di ascolto della pratica +musica è possibile generare un migliore benessere mentale, interrompere l'entropia personale, e collettiva.

7gg (media del gruppo di lavoro):

- 1) -15% (moderato)
- 2) -20% (stabile)
- 3) -15% (moderato)
- 4) -20% (stabile)
- 5) -20% (stabile)
- 6) -20% (stabile)
- 7) -20% (stabile)

Dal giorno n.4 il gruppo ha segnato una mitigazione dello stress stabile fino al 20%, ciò vuol dire che la predisposizione al cambiamento di alcuni comportamenti, e la risposta al bisogno di un migliore contesto di benessere lavorativo, in una continuità temporale più prolungata, potranno essere incrementate consolidando ancora meglio il mindset generale.

Riduzione dello stress



-20%

Stabile dal giorno 4



Ascolto di
musica



Audio
personalizzato

Autodiagnosi/Questionario.

ADOPTION : 95%.

- 1) E' stato difficile seguire gli esercizi di meditazione?
- 2) Senti che potrebbe esserti utile prolungare l'esperienza durante i prossimi mesi?
- 3) Sei disponibile a migliorare il tuo benessere mentale durante le ore di lavoro?
- 4) Sei disponibile a migliorare il tuo rendimento personale in modo coerente con il progetto aziendale?

Le risposte per video intervista, hanno sancito una soddisfazione del 95%, e grazie ad alcuni commenti specifici, hanno fornito anche alcuni dettagli che potrebbero migliorare l'applicazione del programma.

Questionario autovalutazione finale

è stato chiesto agli allievi di **esprimere** una valutazione rispetto ai temi già espresso nel questionario di ingresso: il livello medio delle valutazioni in una scala da 1 a 4 è risultato di **34.7 su 44**

Comunico chiaramente i benefici e le caratteristiche del prodotto/servizio al cliente.

mai

1 points

quasi-mai

2 points

spesso

3 points

sempre

4 points

2. Adatto il mio tono di voce e il mio linguaggio in base all'interlocutore.

mai

1 points

quasi-mai

2 points

spesso

3 points

sempre

4 points

3. Riesco a mantenere la calma e la professionalità anche con clienti difficili.

mai

1 points



Questionario gradimento corso pilota

- è stato chiesto agli allievi di **esprimere** una valutazione rispetto a tre domande riguardanti il Corso pilota : il livello medio delle valutazioni in una scala da 1 a 4 è risultato di 10.7 **su 12**

GRADIMENTO DEL CORSO - In che misura ritieni che gli argomenti del corso ti saranno utili nell'attività lavorativa

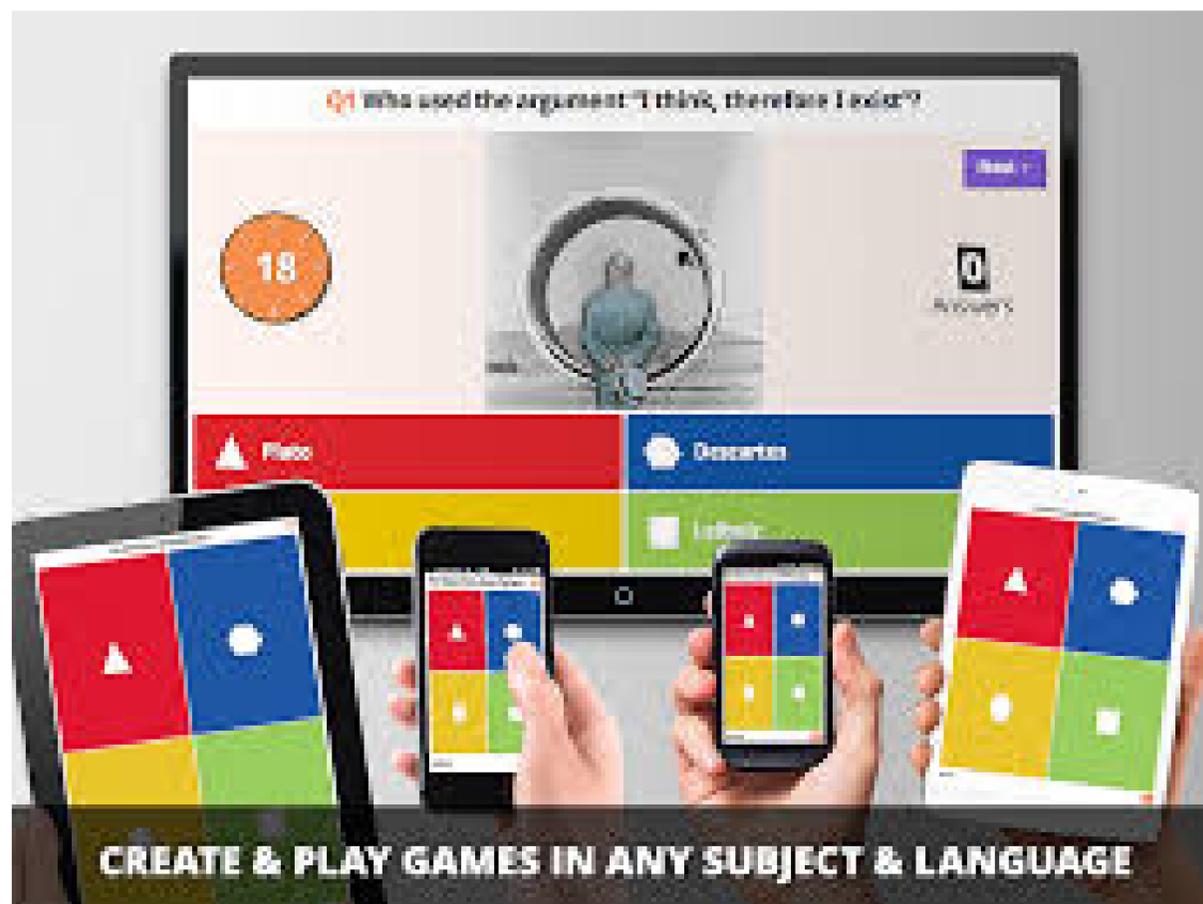
- | | |
|---|----------|
| <input type="checkbox"/> nessuna utilità | 1 points |
| <input type="checkbox"/> poco utili | 2 points |
| <input type="checkbox"/> utili | 3 points |
| <input checked="" type="checkbox"/> molto utili | 4 points |

Dai una valutazione sui contenuti del corso

- | | |
|--|----------|
| <input type="checkbox"/> non interessanti | 1 points |
| <input type="checkbox"/> poco interessanti | 2 points |
| <input type="checkbox"/> interessanti | 3 points |
| <input checked="" type="checkbox"/> molto interessanti | 4 points |

In che misura sei soddisfatto al corso pilota?

- | | |
|---------------------------------------|----------|
| <input type="checkbox"/> indifferente | 1 points |
|---------------------------------------|----------|



Autodiagnosi/Questionario.

Commenti.

«ho riscontrato un effetto benefico sia durante il mio lavoro che a casa nel mio quotidiano»

«Man mano che sono andata avanti nella pratica della meditazione guidata, sono riuscita a concentrarmi di più»

«Prolungare il programma nei mesi mi aiuterebbe a migliorare il mio benessere mentale durante il lavoro»

«Inizialmente non pensavo potesse essere utile, invece ora penso che è stata una bellissima esperienza, e ho capito che vale la pena poter svuotare la mente e migliorare il mio benessere, in coerenza con gli obiettivi aziendali»

Conclusioni

Mindset individuali: si è misurata una tendenza alla riduzione dello stress del 20% ca. in media. Adoption: 95%.

Il gruppo di lavoro ha eseguito perfettamente i compiti indicati, rispettando gli orari e adeguando il flusso di lavoro alle sessioni di ascolto.

Si è osservata una maggiore predisposizione all'auto diagnosi, e all'apprendimento di nuove tecniche di comunicazione.

Motivazione consapevole raggiunta: incrementare risultati individuali nello svolgimento delle mansioni aziendali.

Fattori stressogeni

Analisi

L'indagine individuale, e per gruppi di due, ha riscontrato che i principali fattori stressogeni sono:

1. KO (l'interlocutore non intende procedere nella conversazione telefonica).
2. Distorsione cognitiva (colloqui telefonici reiterati con interlocutori anonimi e non visualizzabili).
3. Valore del proprio Lavoro

La combinazione di entrambi questi fattori, comporta una depressione «indotta» nel lavoratore e ciò si riflette quotidianamente sull'efficacia e nell'esecuzione delle mansioni programmate.

Da questa analisi risulta, che intervenire innanzitutto sulla mitigazione dello stress neuro fisiologico, consente altrettanto una mitigazione dello stress come fattore di entropia personale e collettiva.

Conclusioni

Il percorso ha permesso di:

- ✓ Ridurre drasticamente le telefonate bloccate in fase di entrata
- ✓ Aumentare la qualità media delle telefonate
- ✓ Diffondere un linguaggio condiviso e professionale
- ✓ Individuare talenti e aree critiche con strumenti oggettivi



Grazie
per l'attenzione

INNEREO

