

Social impact
outsourcing



Nome: bee.4 altre menti

Costituzione: 2013

Natura giuridica: cooperativa sociale tipo B iscritta Registro Regione Lombardia

Ambiti di lavoro: call center - officina meccanica - controllo qualità
(Call center attività prevalente)

Numero addetti: 120

Valore produzione 2021: circa 3 milioni di euro

Numero detenuti inseriti: oltre 90 (prima impresa nella carceri lombarde)

Superfici affidate: oltre 1300 mq affidati da parte della direzione del carcere

Sito internet: www.bee4.org

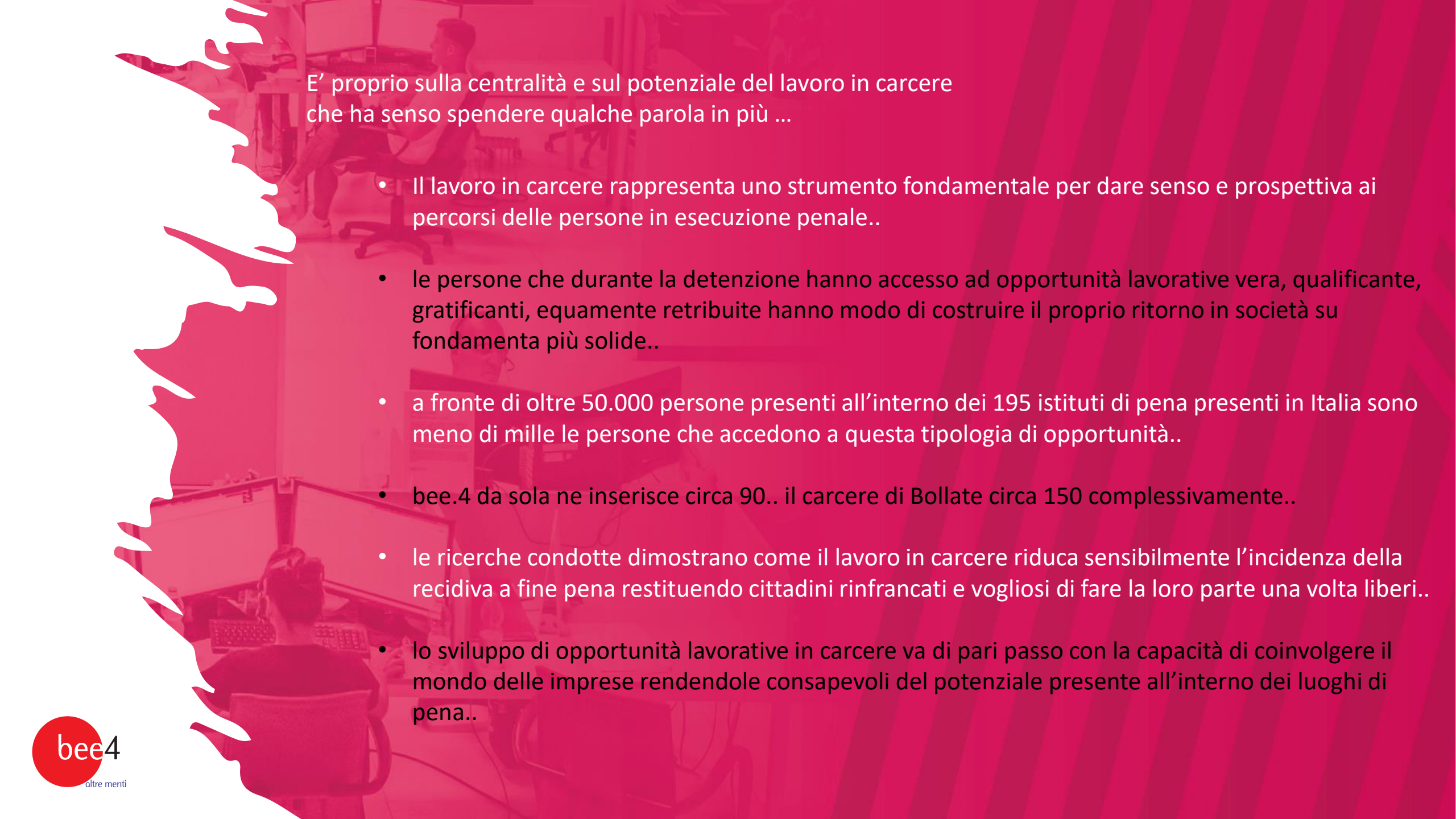
Profilo linkedin: [bee4 altre menti](#)



bee.4 è la prima impresa sociale per numero di persone occupate all'interno della II Casa di Reclusione di Milano a Bollate. Nasce nel 2013 per rispondere in maniera seria e concreta alla domanda di lavoro qualificato proveniente da persone che vivono parentesi della loro vita all'interno di luoghi di pena.

L'obiettivo è promuovere il lavoro come strumento per valorizzare il tempo della pena, contribuendo alla costruzione di professionalità e attitudine al lavoro, fattori fondamentali per consentire di cambiare il proprio stile di vita dopo il periodo della detenzione.





E' proprio sulla centralità e sul potenziale del lavoro in carcere che ha senso spendere qualche parola in più ...

- Il lavoro in carcere rappresenta uno strumento fondamentale per dare senso e prospettiva ai percorsi delle persone in esecuzione penale..
- le persone che durante la detenzione hanno accesso ad opportunità lavorative vera, qualificante, gratificanti, equamente retribuite hanno modo di costruire il proprio ritorno in società su fondamenta più solide..
- a fronte di oltre 50.000 persone presenti all'interno dei 195 istituti di pena presenti in Italia sono meno di mille le persone che accedono a questa tipologia di opportunità..
- bee.4 da sola ne inserisce circa 90.. il carcere di Bollate circa 150 complessivamente..
- le ricerche condotte dimostrano come il lavoro in carcere riduca sensibilmente l'incidenza della recidiva a fine pena restituendo cittadini rinfrancati e vogliosi di fare la loro parte una volta liberi..
- lo sviluppo di opportunità lavorative in carcere va di pari passo con la capacità di coinvolgere il mondo delle imprese rendendole consapevoli del potenziale presente all'interno dei luoghi di pena..

Il mondo delle imprese può giocare un ruolo decisivo sul piano della costruzione di un modello di penalità diverso, finalmente in grado di produrre inclusività attraverso l'offerta di opportunità alle persone.

«credevo che in carcere avrei trovato porte chiuse, facce grigie e persone stressate e invece una volta arrivato a Bollate mi sono trovato di fronte a qualcosa che non mi aspettavo»

Franco Vergnano fondatore Casa del Caffè Vergnano

Qui sta il passaggio fondamentale di paradigma .. così come è accaduto per il sig. Vergnano e per molti altri imprenditori che hanno avuto la curiosità di guardare dentro a questo contenitore un po' particolare .. è possibile immaginare il carcere come un luogo in cui trovare serietà, professionalità e servizi di qualità.. in altre parole il carcere può rappresentare un'opportunità e non solo uno spauracchio simbolico da cui mantenere le debite distanze

La II Casa di Reclusione di Milano è il contesto in cui bee.4 opera realizzando le attività di servizio rivolte al mondo delle imprese



Per molti versi il carcere di Bollate è un luogo in cui è stato possibile sperimentare importanti forme di innovazione, capaci di mettere in discussione, rivisitandola, la modalità classica di intendere la pena, più preoccupata di considerare le persone come pericoli da cui proteggersi piuttosto che come potenziali su cui investire e con cui operare. Qui è stato possibile collocare al centro del paradigma punitivo l'innovativo concetto della responsabilità individuale.



Tutto il know how di bee.4 nei servizi e nelle attività di business process outsourcing nasce dal **settore energy** grazie all'esperienza emblematica condotta al fianco di un'importante player di mercato.

Negli anni abbiamo avuto modo di costruire una cultura basata sulla **professionalità** che ci ha permesso di apprendere nel dettaglio le caratteristiche legate alla gestione di prodotti, procedure, standard normativi e raggiungimento dei KPI. Con queste basi siamo riusciti ad ampliare la nostra competenza sul settore **telco**.



Il perseguimento della piena competitività di un'azienda passa anche e soprattutto dalla capacità di concentrare le proprie risorse umane e materiali sulle attività chiave al centro del proprio business. Ogni impresa è il risultato complesso della combinazione tra dimensioni di operatività distinte, collegate tra loro in maniera più o meno diretta con l'obiettivo di business da conseguire. La possibilità di focalizzarsi sulle azioni a maggior valore aggiunto passa spesso e volentieri dalla necessità di delegare la realizzazione delle attività non principali a soggetti esterni, seri e pienamente affidabili, in grado di garantirne una precisa esecuzione, risolvendo un problema di natura gestionale e creando efficienze organizzative.

L'outsourcing di attività di servizio si accompagna a due importanti punti di forza:

- da una parte la trasformazione dei costi fissi di personale in costi variabili in funzione alle esigenze derivanti dal livello di sviluppo dell'impresa;
- dall'altra la scalabilità delle attività in stretta correlazione all'andamento dello sviluppo dell'impresa.

Attualmente operiamo per oltre dieci brand del settore energia e due grandi aziende del settore telco impiegando oltre 70 operatori su servizi caratterizzati da un livello variabile di specializzazione: da attività “standard” quali:

- **assistenza clienti inbound** garantendo rapidità, cortesia e risolutività al cliente finale
- **chiamate outbound** fornendo un supporto rispetto ad attività di welcome, courtesy & survey
- **back office** gestendo con precisione le pratiche nel rispetto degli SLA temporali:

- validazioni contrattuali
- variazione iban & allineamenti SDD
- variazione anagrafiche cliente
- presidio caselle postali e indicizzazione
- registrazione evidenze pagamento
- Inserimento ordini
- cambi piano
- disattivazioni
- scarti fatturazione

Ad attività di natura più specialistica:

- **gestione pratiche connessione:**
volture, disalimentazioni, subentri, pose
- **gestione richieste informazione&reclami**
- **applicazioni verbali corecom/agcom**
- **Recupero numero & portabilità**

Nel corso degli anni il team di bee.4 è cresciuto in competenze, strutturazione dei processi, consistenza della propria infrastruttura tecnologica e capacità organizzative, ampliando i settori di impiego, approcciando ogni nuovo ambito di lavoro con il rispetto e l'umiltà necessari ad apprenderne le caratteristiche salienti.

Ad oggi possiamo dire di esserci «specializzati» nei servizi resi ai **settori energy e telco**. Crediamo di essere un partner serio e affidabile, capace di articolare in modo generativo la tensione verso la qualità di quello che facciamo, con una **missione sociale** forte.

Oggi ci troviamo a dover far fronte ad un passaggio evolutivo importante, in corrispondenza alla conclusione di una collaborazione con un player rilevante che per ragioni interne ha rivisto la sua policy relativa alle esternalizzazioni .. Per questa ragione abbiamo «intensificato» le nostre azioni tese alla ricerca di nuovi partner con cui poter costruire collaborazioni di lungo periodo capaci di alimentare i percorsi di crescita professionale e di inserimento lavorativo dei nostri soci.

Sono 15 i percorsi di inserimento lavorativo per cui stiamo cercando di assicurare continuità a partire dal 1 di luglio 2022.

Tra i nostri clienti possiamo annoverare:





<https://www.youtube.com/watch?v=UhoY5ExYzbU&t=77s>

«Spesso nel giudicare una cosa ci lasciamo trascinare più dall'opinione che non dalla vera sostanza della cosa stessa»

Lo diceva Seneca, e non senza ragione.

Se si riesce ad andare oltre le apparenze, ciò che sta dietro può riservare delle belle sorprese e aiutarci a scoprire qualcosa di più sul mondo che ci circonda.»

Fabrizio Imperadore – CEO e Founder EICOM Energia

bee4

altre menti