

GLOBALSTARNEWS

L'HOUSE ORGAN DI GLOBAL STARNET DEDICATO AI NOSTRI PARTNER



GLOBAL STARNET A ENADA FOCUS SU PARTNER E FUTURO

Global Starnet è sempre protagonista a Enada. La Fiera rappresenta da quasi 40 anni il punto di incontro del settore dei giochi pubblici italiani. Anche quest'anno sarà così, con il ritorno in pista di grandi brand del settore e la presenza immancabile del vostro concessionario. Pur di fronte a una concorrenza sempre più aggressiva, nazionale e internazionale, l'evento conserva intatto il suo fascino. L'arrivo al palazzo della Fiera, il saluto a vecchi colleghi e amici, lo scambio di opinioni sul mercato e sui problemi delle aziende di gestione, ma anche – finalmente – cene e party per festeggiare insieme almeno una volta l'anno. Il 2026, pur in assenza di

certezze, potrebbe essere il momento giusto per il riordino, con il suo carico di novità e interrogativi su gare, assetti, investimenti, prospettive future. Una riforma che non piace a tutti e che rischia di ridisegnare il mercato escludendo le piccole e medie imprese. Insomma, il momento è decisivo, quindi gli scambi di idee alla Fiera di Rimini saranno davvero fondamentali per comprendere meglio cosa ci aspetta. Nel magazine, troverete un breve viaggio tra i dipendenti della società, che ci illustrano le sensazioni e le esperienze di lavoro maturate in Global Starnet. Da tutti i racconti emerge chiaramente il piacere di far parte di una struttura giovane e dinamica.



CURA DEI PARTNER E ARMONIA LA RICETTA VINCENTE DI GLOBAL

Le chiameremo “facce da Global”, per dire che rappresentano l’immagine verso l’esterno – i partner, i fornitori, i consulenti – e il cuore pulsante della società. Abbiamo incontrato sei dipendenti, con un’esperienza lunga e fruttuosa all’interno della società. Da tutti, è chiara la volontà di stare “sul pezzo”, di migliorare, di fornire un servizio sempre migliore. Andiamo allora a conoscerli, uno per uno

CESARE BRUNO



Mi chiamo Cesare Bruno e sono il Responsabile dell’ufficio Help Desk, ci occupiamo della comunicazione con i Gestori sia in entrata che in uscita.

Da quanti anni lavori in Global Starnet?

Dal 2005, un periodo lungo nel quale siamo cresciuti affrontando i problemi dei Gestori e applicando le nuove procedure. Abbiamo imparato tanto e risposto alle richieste dei Gestori, sempre più precise.

Quante richieste di assistenza?

Circa 300 chiamate al giorno e 1000 PEC al mese. Ne spediamo più o meno 23 mila, quindi c’è da fare...!l’Help Desk è il punto d’ingresso e di uscita delle comunicazioni di questa società.

Cosa vi chiedono più spesso i partner?

Hanno molto timore di subire sanzioni per violazioni del decreto Balduzzi, ma-

gari per aver utilizzato vetofanie o cartelli non conformi, o per le leggi regionali. C’è parecchia confusione perché orari e distanze variano da una regione all’altra: il caos lo vivono anche i Gestori.

Come sono i rapporti con i tuoi colleghi e con i Dirigenti?

Negli anni, ho sempre fatto capo a Massimo Lipparoni (COO di Global Starnet, ndr). Le nuove risorse che entravano in società spesso sono state inserite da noi all’Help Desk, come se fosse una “palestra” per far imparare a tutti i nuovi i dettagli del lavoro da svolgere. In generale, il clima è di grande collaborazione. ●

FABRIZIO CECCHINI



Il mio nome è Fabrizio Cecchini e sono il Responsabile della Quali-

tà. Lavoro da 22 anni in Global Starnet. Coordino una serie di uffici, tra cui il Protocollo e la Logistica.

Qual è la cosa di cui ti occupi più di frequente?

Si tratta spesso di problematiche legate alla logistica, al protocollo o alle attività delle persone che coordino. Parecchie attività vanno svolte in base alla giornata, come il protocollo o la semplice spedizione di un PDA o di materiale per le sale VLT.

Di cosa ti occupi nell’ordinario?

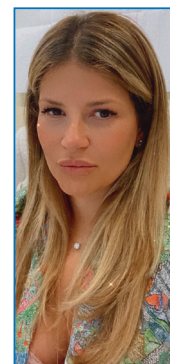
Ma anche delle nuove procedure relative alla certificazione Iso o degli adeguamenti alle norme dettate da ADM. Ad esempio, se il costo di un Nulla Osta passa da 100 a 200 euro, allora devo intervenire su quella parte della procedura e modificarla.

In 22 anni hai visto tante persone passare, entrare, crescere. Come vi trovate con i giovani?

Le nuove leve arrivano già con un certo know-how specifico relativo alle figure ricercate, è ovvio che poi all’interno ci deve stare la formazione perché – essendo dotati di un Modello 231 per tutta la parte Compliance, Privacy, Sicurezza – tutti devono essere formati adeguatamente. ●

ANGELIKI EXARCHOU

Sono Angeliki Exarchou, lavoro in Global Starnet dall’ottobre 2016 e svolgo un’attività commerciale in tutto il territorio italiano.



Come si svolge il tuo lavoro quotidianamente?

Cerco di acquisire nuovi clienti e, in una seconda fase, faccio anche da account: sono il referente per tutte le preoccupazioni e i problemi dei clienti.

I clienti sono le aziende di gestione o gli esercenti?

Per Global Starnet il cliente è un Gestore che contrattualizziamo per la connessione con l’AWP. Sarà lui poi a creare la rete degli esercizi commerciali, che possono essere bar o locali di vario tipo in cui possiamo installare le macchine. Come account, gestisco il rapporto con Eurobet e tutta la sua attività in Italia, perché è un nostro partner.

Qual è la strategia migliore per trovare clienti?

Tutto deriva dalla creazione di un network: alcuni erano già in Global, altri li ho portati io grazie al mio bagaglio professionale. È



un settore un po' chiuso, però se i partner si trovano bene, magari spargono la voce e arrivano altri contatti. Nella mia precedente esperienza professionale, avevo già un ruolo manageriale. Avevo conosciuto tutti i più grossi Gestori d'Italia, per cui avevo già un bel portafoglio clienti. I più importanti li conoscevo tutti e mi conoscevano a loro volta.

Come sono le relazioni con i tuoi colleghi?

Il clima è molto buono. Con i Dirigenti si lavora per instaurare un rapporto solido. Tutti noi mettiamo il cliente, che sia Gestore o Esercente, in cima alle nostre priorità.

ANTONIO REA



Mi chiamo Antonio Rea, lavoro in azienda dal 2004, quindi da 22 anni, e sono il Responsabile dell'Ufficio Amministrazione e del Customer Service. Ci occupiamo di tutta la parte operativa, quindi rilascio Nulla Osta, dismissioni, manutenzioni, gestione dei furti e sequestri degli apparecchi.

Di cosa ti occupi principalmente?

Gestisco un team di circa 20 persone. L'impegno cresce soprattutto nei giorni delle rate, perché il nostro ufficio rendiconta la raccolta AWP e VLT. Quindi

di anche fatturazione, controlli e via dicendo.

Qual è il problema più frequente che risolvi?

Ormai abbiamo raggiunto un certo livello di servizi e di operatività, forse la lettura degli apparecchi. Però sono procedure standardizzate, che gestiamo molto facilmente.

Com'è cambiata Global dal 2004?

C'è stato un ringiovanimento delle risorse e, comunque, anche a livello di responsabilità ci sono nuovi Dirigenti. Si è sviluppata tutta la parte compliance, quindi ci siamo evoluti e strutturati, con procedure sempre più elaborate. Global è uno dei migliori concessionari sul mercato, quindi le cose funzionano...

Com'è stato anche il rapporto con i tuoi colleghi e con i Dirigenti in questi anni e com'è adesso?

Molti colleghi sono nuovi, ma tanti sono qui da anni e c'è un rapporto stretto. Siamo come una grande famiglia, molti colleghi sono diventati anche amici fuori dall'azienda, negli anni abbiamo condiviso tante cose, quindi ci vediamo, ci incontriamo. Il clima è davvero buono.

FRANCESCA PALMIERI

Sono Francesca Palmieri e lavoro qui da 19 anni. Mi occupo principalmente dell'Ufficio Post-Vendita, a stretto contatto con



i funzionari commerciali e con gli intermediari delle scommesse. Ci occupiamo di contrattualistica e di tutto ciò che riguarda i nuovi partner o i possibili subentri societari.

È un tema complicato da gestire?

Beh, è un tema delicato quando trattiamo subentri, quindi dobbiamo essere ovviamente molto attenti. Diamo una prima lettura e un primo riscontro sugli atti notarili: occorre grande attenzione per verificare che non ci siano clausole da verificare.

Le relazioni con i clienti sono generalmente serene o si alternano anche momenti di tensione?

Lavoriamo molto sulla comunicazione con il cliente, cercando di essere da parte nostra assolutamente disponibili. È un ascolto attivo, volto a instaurare con il cliente un rapporto solido e basato sulla fiducia e sul rispetto reciproco. Poi, ovviamente, può capitare di non essere d'accordo su qualcosa, però è raro, direi rarissimo.

Come sono i rapporti con i colleghi e i Dirigenti?

Ho un bellissimo rapporto con i colleghi più vicini a me, ma anche con i componenti di tutti gli altri uffici. Stesso discorso per i Dirigenti. Per questo aspetto posso ritenermi veramente molto fortunata.

ILARIA ORLANDI

Il mio nome è Ilaria Orlandi. Lavoro come back office commerciale, all'ufficio post-vendita. Sono una figura che supporta

l'attività del reparto vendita, quindi lavoriamo a stretto contatto con i commerciali distribuiti in tutto il territorio nazionale. Ci occupiamo principalmente della gestione dei contratti per l'apertura di locali e l'installazione di macchine, sia VLT che AWP.

Che tipo di rapporto hai con i clienti?

È un aspetto del mio lavoro fondamentale per me, si basa su un rapporto di fiducia, di ascolto e anche molto di attenzione rispetto alle loro esigenze. Ovviamente, avendo un buon rapporto, si lavora meglio e si raggiungono più facilmente gli obiettivi.

Qual è la cosa che vi chiedono più spesso o di cui parlate più spesso con i clienti?

Le domande riguardano principalmente il contratto, ossia le varie clausole contenute nell'accordo e le questioni legate alla retribuzione o al riconoscimento di un aggio piuttosto che di un altro. A volte le domande vanno anche oltre il nostro ufficio, ma cerchiamo sempre di soddisfare tutte le necessità.

Global è famosa per il suo personale giovane e dinamico. È così anche nel vostro ufficio?

Sì, è proprio così. Ho un bel rapporto con i miei colleghi e con i vari Dirigenti di riferimento, e mi sento molto fortunata a lavorare per un'azienda giovane. Abbiamo un ottimo spirito di squadra, siamo tutti quanti orientati al raggiungimento degli obiettivi.

GLOBALSTARNET



**IL CONCESSIONARIO
DA SEMPRE AL SERVIZIO
DEI GESTORI**

WWW.GLOBALSTARNET.IT