

VERBALE DI ACCORDO

In data 1° dicembre 2020 si sono riuniti in videoconferenza:

le Società

Wind Tre S.p.A. e Wind Tre Retail s.r.l.

e

la Segreteria Nazionale UGL Telecomunicazioni e le r.s.u. di UGL Telecomunicazioni

Premesso che:

- Wind Tre S.p.A. e Wind Tre Retail s.r.l. operano nel settore delle Telecomunicazioni e applicano - per il proprio personale dipendente Quadro ed Impiegato - il CCNL imprese esercenti servizi di telecomunicazione
- Wind Tre Retail s.r.l. è Società del Gruppo Wind Tre controllata al 100% da Wind Tre S.p.A.
-
- Wind Tre S.p.A. ha condiviso con le Organizzazioni Sindacali Nazionali e territoriali e col Coordinamento delle r.s.u., a partire da gennaio 2020 un piano industriale funzionale al completamento della trasformazione post fusione e volto a rafforzarne la posizione competitiva e la sostenibilità economica nel mercato di riferimento
- In tale processo di trasformazione L'Azienda ha avviato e predisposto progetti formativi tesi ad innalzare il livello del proprio capitale umano con l'obiettivo di garantire ai lavoratori l'acquisizione di nuove e maggiori competenze che meglio si adattino sia all'evoluzione digitale in atto sia ai nuovi modelli organizzativi e produttivi introdotti dalla crescente diffusione del lavoro in modalità agile (smart working) anche per effetto dell'emergenza sanitaria conseguente alla diffusione del virus Covid 19
- La digitalizzazione e la nascita di nuovi mestieri, impone infatti di contrastare l'obsolescenza professionale e di adeguare le competenze dei lavoratori con piani di sviluppo e training adeguati e con l'obiettivo di favorire la riconversione, aggiornare le competenze e sostenere il processo di riorganizzazione aziendale
- La formazione delle risorse umane è considerata un valore essenziale e strategico di successo in uno scenario altamente competitivo e in evoluzione come quello delle Telecomunicazioni e pertanto il 1° aprile 2020 le parti hanno sottoscritto un Accordo avente per oggetto progetti formativi finalizzati ad affrontare la trasformazione del settore TLC anche per il tramite dei Fondi interprofessionali a cui la società aderisce
- L'art. 88 del decreto-legge 19 maggio 2020, n° 34, convertito con legge 17 luglio 2020 n° 77 e successive modifiche ed integrazioni, ha istituito un apposito Fondo (Fondo Nuove Competenze) al fine di supportare la ripresa delle attività dopo l'emergenza epidemiologica
- Il Fondo Nuovo Competenze ha la finalità di riconoscere contributi finanziari ai datori di lavoro privati che abbiano stipulato apposite intese volte a rimodulare l'orario di lavoro per realizzare percorsi formativi specifici e connessi alle mutate esigenze organizzative e produttive dell'impresa ovvero per favorire percorsi di ricollocazione dei lavoratori e di sviluppo delle competenze a fronte dei repentini cambiamenti tecnologici

- le Parti, con il presente accordo, intendono realizzare una specifica intesa di rimodulazione dell'orario di lavoro mediante l'attivazione del Fondo Nuove Competenze citato ai punti precedenti
- le Parti, quindi, nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 88, D.L. 34/2020 convertito in Legge n. 77/2020 e dal Decreto Interministeriale 9 ottobre 2020, con la presente intesa intendono definire un progetto formativo sulla base del quale avviare percorsi di sviluppo delle competenze dei lavoratori coerenti con i fabbisogni aziendali. Il progetto formativo terrà conto dei fabbisogni di nuove competenze da sviluppare, degli standard professionali e di qualificazione delineati nell'ambito del Repertorio nazionale di cui all'articolo 8 del D.Lgs. n. 13/2013 e del D.M. 30 giugno 2015 ed in particolare di quando puntualmente definito dal Quadro Regionale degli Standard Professionali di Regione Lombardia al fine di favorire i lavoratori nel riconoscimento e nella spendibilità delle competenze acquisite in esito ai percorsi di apprendimento
- le Parti, in linea con quanto già convenuto nell'Accordo 25 giugno 2020, condividono che il ricorso e l'implementazione dei progetti di formazione previsti nel presente Accordo sia funzionale all'aggiornamento delle competenze e a favorire la riqualificazione dei dipendenti, in una prospettiva di tutela occupazionale e valorizzazione delle risorse umane

Tutto ciò premesso le parti concordano quanto segue:

1. Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo.
2. I fabbisogni che la Società ha individuato e condiviso - attraverso analisi specifiche che hanno visto coinvolte le funzioni aziendali interessate dalle trasformazioni in atto – sono le nuove e maggiori competenze connesse alle innovazioni digitali e tecnologiche quali ad esempio l'evoluzione del 5G, Robot Process Automation RPA, Modernization and Trasmission Network Evolution (MTNE), Network Function Virtualization (NFV), UX/UI Designer, ma anche innovazioni organizzative e di processo (metodologia Agile, Six Sigma) oltre allo sviluppo di digital mindset e skill digitali (DFactor).
3. L'azienda avvierà percorsi formativi - in parte già avviati (le ore già erogate non sono oggetto di finanziamento tramite l'Avviso Fondo Nuove Competenze) - volti a supportare le strutture aziendali nel miglioramento dei processi produttivi, nell'introduzione di nuovi strumenti e prodotti tecnologici e infine nell'individuazione di competenze adeguate alle mutate esigenze organizzative e produttive alla luce dell'emergenza epidemiologica.
4. Per consentire la formazione anche in modalità Smart Working e tenendo conto delle esigenze organizzative del proprio personale l'Azienda si è dotata di una piattaforma di Learning sempre disponibile per tutto il personale direttamente dalla intranet aziendale. Tramite la piattaforma è possibile fruire di contenuti formativi con le diverse e più attuali metodologie didattiche.
5. Al fine di accompagnare le persone in questo percorso di trasformazione anche in risposta all'emergenza, l'Azienda ha pertanto definito un piano formativo "**Empowering the Future**", a valere per tutto il personale di Wind Tre e per lo staff di WindTre Retail (per il restante personale di Wind Tre Retail s.r.l le Parti si riservano confronto successivo). Il suddetto piano formativo è articolato in quattro pillar descritti sommariamente di seguito e più in dettaglio nell'Allegato A che costituisce parte integrante del presente accordo:
 - **Mindset Digitale, Smart Working e Aggiornamento Professionale**, che include i programmi rivolti all'intera popolazione di Wind Tre S.p.A. finalizzati allo sviluppo del mindset, delle conoscenze e delle competenze necessarie a collaborare ed essere efficaci in un contesto lavorativo guidato dai temi del digitale, dello smart working, della sostenibilità, essenziali nel mondo del lavoro di oggi e ancor di più in quello di domani. In questo ambito i principali programmi sono *D Factor* (sviluppo digital mindset e skill digitali), *Easy Learning* (sviluppo skill trasversali e di collaborazione per essere efficaci in un contesto organizzativo agile impattato dal digitale e dallo smart working), il programma sulla

Sostenibilità 2030 (sviluppo di conoscenze, competenze e aggiornamenti sui temi dello sviluppo sostenibile)

- **Trasformazione e Reskilling** che include i programmi di re-skilling e up-skilling rivolti ad ambiti verticali dell'organizzazione aziendale oggetto di specifiche iniziative di trasformazione, insourcing ed evoluzione. Ciascuno dei programmi ha ambiti organizzativi e obiettivi di skill development specifici. In questo ambito i principali programmi sono *Infrastructure Maintenance* (re-skilling Network Field Management per Insourcing di attività di manutenzione di siti di accesso mobile), *Incident Management* (up-skilling Network Operations su metodologia di Incident Management), *Web-Application Developers* (re-skilling e up-skilling IT Development), *Application Management (up-skilling Cloud Oracle)*, *Buyer Procurement* (up-skilling team Buyer e Category Manager), *HR Growing Skill* (up-skilling team Human Resources), *Knime* (formazione su piattaforma open source di analisi dati, reportistica e integrazione), *Art Direction* (percorso per acquisire conoscenze di Graphic Design)
 - **Evoluzione Tecnologica**, che include un programma rivolto alla popolazione della Direzione Technology per lo sviluppo delle conoscenze e competenze collegate all'introduzione e l'utilizzo di nuove tecnologie connesse all'Evoluzione verso il 5G e alla Virtualizzazione delle Reti
 - **Customer e Sales Excellence** che include i programmi rivolti alla popolazione Customer Operations e Sales Business di sviluppo delle conoscenze e competenze necessarie per gestire i processi di vendita e di gestione cliente nel mutato contesto di mercato e tecnologico. In questo ambito i principali programmi sono quelli relativi al programma *Sales Arena*, l'Academy per forza vendita diretta business e altre iniziative di re-skilling, riconversione professionale e digital transformation per il team Customer Operations (up-skilling tecniche e digitali)
6. La Società in riferimento ai fabbisogni individuati al precedente punto intende sviluppare maggiori o nuove competenze dei lavoratori attraverso il progetto formativo, così come dettagliato nell'allegato che costituisce parte integrante della predetta intesa;
 7. Le Parti convengono, in relazione a quanto previsto ai precedenti punti, di rimodulare l'orario di lavoro dei lavoratori interessati dal predetto progetto formativo affinché le ore di riduzione siano destinate ai percorsi di sviluppo delle competenze. La predetta rimodulazione dell'orario di lavoro sarà applicata ai lavoratori con contratto di lavoro subordinato compresi i lavoratori con contratto part time e non comporterà alcuna conseguenza sulla retribuzione – diretta, indiretta e differita – corrisposta ai lavoratori interessati né sugli aspetti contributivi e previdenziali;
 8. I lavoratori verranno coinvolti nei progetti formativi sopra indicati anche attraverso percorsi individuali e personalizzati (così come previsto dall'art. 5 comma 2 lett. a e b del Decreto Interministeriale del 9 ottobre 2020) e che tengano conto della valorizzazione del patrimonio delle competenze possedute da ciascuno.
 9. Alla fine di ogni percorso formativo l'Azienda attiverà un processo di formalizzazione delle competenze attraverso il rilascio di un'attestazione al lavoratore (attestazione delle competenze acquisite in esito ai percorsi formativi personalizzati ex art. 5 comma 2 lett. c) del Decreto Interministeriale del 9 ottobre 2020).
 10. Per la validazione delle competenze acquisite e per il processo di formalizzazione l'Azienda si affiderà ad "ECOLE – Enti Confindustriali Lombardi per l'Education" che procederà secondo le modalità descritte nell'Allegato. A tal fine si precisa che ECOLE:
 - a. è un ente in possesso dell'accreditamento secondo le normative vigenti in Regione Lombardia (Id Operatore 703117) con delibera del 21 gennaio 2010, che le consente di svolgere attività di formazione continua e di rilasciare attestazioni di competenza nell'ambito del Quadro Regionale degli Standard Professionali (QRSP) della Regione stessa;
 - b. è un ente in possesso di certificazione qualità ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015 EA37 (certificato n. IT010127-2) per la progettazione ed erogazione di attività formative, servizi al lavoro, eventi e formazione specifica per l'educazione continua in medicina (ECM);

11. Come già specificato al punto 7), le ore di lavoro oggetto di rimodulazione e dedicate alla gestione dei percorsi formativi sono a tutti gli effetti da intendersi ricomprese nell'orario di lavoro contrattualmente previsto senza alcun effetto sugli istituti retributivi diretti ed indiretti.
12. Il progetto formativo sarà realizzato entro i termini previsti dall'Avviso Pubblico Fondo Nuove Competenze ed in ogni caso avviato successivamente alla data di autorizzazione di ANPAL. Il numero di ore dell'orario di lavoro da destinare ai percorsi di sviluppo delle competenze viene stimato in 30,5 ore (fatto salvo il tetto massimo di cui al Decreto Interministeriale) potendo tale rimodulazione subire, in fase di implementazione, affinamenti legati al profilo professionale, alla funzione di appartenenza, ai fabbisogni rilevati e alle esigenze organizzative di ciascun dipartimento.
13. Il dettaglio relativo alle ore di formazione previste per ciascun percorso inserito nel progetto formativo è riportato nell'allegato, che è parte integrante del presente accordo. Nel medesimo allegato sono dettagliati anche i seguenti elementi:
 - a. i contenuti dell'attività formativa;
 - b. gli obiettivi di apprendimento in termini di nuove o maggiori competenze;
 - c. la referenziazione delle competenze agli standard professionali e di qualificazione definiti nell'ambito del Quadro Regionale degli Standard Professionali di Regione Lombardia;
 - d. il numero dei lavoratori coinvolti e i relativi ruoli;
 - e. le modalità di svolgimento del percorso di apprendimento.
14. Tutti i corsi sopra descritti - dettagliati nell'Allegato A - sono riconducibili ai fabbisogni individuati nel Decreto del Ministero del lavoro e delle Politiche sociali di concerto con il Ministro dell'economia e delle Finanze del 9 ottobre 2020 così come la riqualificazione avverrà in relazione ai fabbisogni stessi anche al fine del conseguimento di una qualifica di livello EQF 3 o 4 secondo la Raccomandazione europea sui percorsi di miglioramento del livello delle competenze per gli adulti del 19 dicembre 2016.
15. Per le ore rimodulate - l'Azienda avvierà l'istanza di contributo a carico del Fondo Nuove Competenze secondo le modalità previste dal Decreto Interministeriale stesso (costo delle ore e relativi contributi) e secondo le indicazioni di dettaglio emanate dall'Agenzia Nazionale delle Politiche Attive del Lavoro (ANPAL) nell'avviso pubblico del 4 novembre e allegati.
16. L'Azienda dichiara che intende avvalersi di soggetti erogatori dei percorsi formativi accreditati a livello nazionale e regionale anche privati che svolgono attività di formazione così come definito dall'art. 5 comma 3 del Decreto Interministeriale del 9 ottobre 2020.
17. Ove possibile per l'erogazione della formazione l'Azienda si avvarrà anche di proprio personale interno esperto per ruolo, esperienza, Know How nelle materie oggetto di formazione e - dunque - in possesso dei requisiti tecnici, fisici e professionali di capacità formativa per lo svolgimento del progetto, come descritti in dettaglio nel Bando Anpal.
18. La formazione avverrà nel rispetto dei protocolli di sicurezza anti Covid-19 e nelle modalità più opportune a seconda della tipologia, dei contenuti e degli obiettivi formativi.
19. La Direzione Human Resources garantirà il monitoraggio dell'effettiva fruizione della formazione e del completamento dei percorsi stabiliti in accordo con le funzioni di appartenenza di ciascun lavoratore e nel rispetto della tempistica dettata dal Decreto Interministeriale stesso.
20. La Direzione Human Resources effettuerà controlli periodici attraverso la piattaforma di LEARNING a sua disposizione e tratterà il training effettuato da ciascun lavoratore anche ai fini della rendicontazione secondo le indicazioni del Decreto Interministeriale e dell'Agenzia Nazionale delle politiche Attive del Lavoro del 4 novembre 2020.
21. Le parti si riservano di attivare Fondimpresa ove possibile.

22. Le modalità applicative del presente Accordo sono subordinate all'approvazione da parte di Anpal dell'istanza di contributo a valere su Fondo Nuove Competenze.

Letto, confermato e validato in via telematica

Per WIND TRE S.p.A. e Wind Tre Retail s.r.l.

1/12/20 18:27:13	1/12/20 18:27:22	Marco Mondini	si
1/12/20 17:01:38	1/12/20 17:01:44	Monica Mirarchi	si
1/12/20 17:50:02	1/12/20 17:50:05	Giorgio Varchetta	si
1/12/20 18:07:50	1/12/20 18:08:01	Francesca De Gregorio	si

per UGL Telecomunicazioni

ACCORDO FONDO NUOVE COMPETENZE 1 DICEMBRE 2020

SEGRETERIE NAZIONALI	FAVOREVOLE	CONTRARIO
UGL Telecomunicazioni Stefano Conti	X	

Per Rsu UGL

Ora di inizio	Ora di completamento	Nome	
1/12/20 16:27:50	1/12/20 16:27:55	Giuseppe Venitozzi	si

Vuoi sottoscrivere l'Accordo Fondo Nuove Competenze (ex art. 88 DL n°34/2020 convertito in legge) con relativo Allegato A che costituisce parte integrante e di cui è stata data lettura in data 1° ...

ALLEGATO A

Parte integrante del presente Accordo



“EMPOWERING THE FUTURE”

PIANO FORMATIVO

FONDO NUOVE COMPETENZE

1° dicembre 2020

1. AMBITO DI RIFERIMENTO

Il report 2020 The Future of Jobs del World Economic Forum approfondisce gli sviluppi previsti del mercato del lavoro nella prospettiva dei prossimi 5 anni, mettendo chiaramente in evidenza la necessità di un profondo aggiornamento delle competenze delle persone in conseguenza dell'impatto della tecnologia, del digitale e di nuovi modi di lavorare sempre più ispirati allo smart working. La pandemia COVID -19 che ha interessato la popolazione mondiale nel 2020 non ha fatto altro che accelerare alcuni trend già in atto, con l'effetto di consolidare anche nel futuro nuovi modelli di lavoro sperimentati nel corso del 2020. Il futuro del lavoro sarà dunque sempre più impattato da processi e attività interessati dal digitale, basati su modalità "online" e su una gestione "smart" della forza lavoro, seguendo modelli radicalmente ripensati e in discontinuità rispetto al passato. Peraltro il progredire della tecnologia sta generando una vera e propria rivoluzione nella società nel suo complesso, che sta cambiando gli stili di vita e le abitudini di consumo, con impatti imprescindibili anche sul mondo del lavoro. Nuove frontiere, quali il Cloud, i Big Data, l'Intelligenza Artificiale, l'Internet of Things e il Broadband Internet sono i principali punti di riferimento dei cambiamenti tecnologici in corso.

Il settore delle telecomunicazioni è evidentemente al centro di queste trasformazioni e ne risulta il principale abilitatore. La pandemia ha chiaramente messo in evidenza come senza il supporto fondamentale delle TLC, il mondo del lavoro, la società e il paese nelle sue varie dimensioni (scuola, sanità, etc.) non avrebbero potuto operare come invece è successo. Anch'esso sta affrontando trasformazioni e sfide indotte non solo dalla necessità di recuperare efficienza in risposta alla forte competizione e costante riduzione dei ricavi aggregati ma anche da quella di realizzare piani ingenti di investimento in innovazione e nuove tecnologie, quali in particolare il 5G, a supporto appunto dell'intero Sistema Paese.

Wind Tre ha risposto a queste sfide puntando con grande enfasi sull'innovazione e la modernizzazione dell'azienda, rinnovando completamente le proprie infrastrutture e tecnologie con un piano di investimento da 6Mld Eur, lanciando il nuovo brand unico WIND TRE e con esso il nuovo Purpose ("Eliminiamo qualsiasi distanza tra le persone") e Valori ("Coraggio, Responsabilità, Fiducia, Inclusione"), e trasformando in modo importante il proprio modello operativo e i processi interni.

Queste sfide sono state affrontate mettendo sempre le "persone al centro", consapevoli che qualsiasi sfida e risultato sia in definitiva affrontato e raggiunto solo grazie alle persone, che devono essere dunque guidate, ascoltate, coinvolte, motivate e soprattutto formate adeguatamente, con un approccio di tipo inclusivo. E' per questo che WIND TRE ha varato nel tempo piani di sviluppo e formazione importanti, vero e proprio "fiore all'occhiello" della gestione aziendale, basati su oltre 60 mila ore di formazione all'anno e finalizzati ad un continuo aggiornamento e sviluppo delle skill importanti per il futuro dell'Azienda e delle persone, e inclusivi di un portafoglio importante di interventi a supporto dello sviluppo della leadership, del mindset, dell'upskilling e del reskilling in accompagnamento ai piani di integrazione e trasformazione.

A maggior ragione nel 2020, in conseguenza di uno scenario di mercato e di trasformazione ulteriormente e profondamente impattato dalla pandemia, WIND TRE ha sviluppato il Piano Formativo "EMPOWERING THE FUTURE" che richiede finanziamento da parte del Piano Nuove Competenze. Gli obiettivi e il dettaglio del piano e delle singole iniziative che lo compongono sono riportati nelle sezioni seguenti.

2. OBIETTIVI FORMATIVI

Il Piano si articola sui seguenti quattro pillar di intervento, ciascuno descritto in termini di obiettivi, popolazione target e principali iniziative.

- **Mindset Digitale, Smart Working e Aggiornamento Professionale**, che include i programmi rivolti all'intera popolazione di WIND TRE e al personale di Staff di Wind Tre Retail S.r.l. finalizzati allo sviluppo del mindset, delle conoscenze e delle competenze necessarie a collaborare ed essere efficaci in un contesto lavorativo guidato dai temi del digitale, dello smart working, della sostenibilità, essenziali nel mondo del lavoro di oggi e ancor di più in quello di domani.
- **Trasformazione e Reskilling** che include i programmi di re-skilling rivolti ad ambiti verticali dell'organizzazione aziendale oggetto di specifiche iniziative trasformazione, insourcing ed evoluzione. Ciascuno dei programmi ha ambiti organizzativi e obiettivi di skill development specifici.
- **Evoluzione Tecnologica**, che include i programmi rivolti alla popolazione della Direzione Technology di sviluppo delle conoscenze e competenze collegate all'introduzione e l'utilizzo di nuove tecnologie. In questo ambito principali programmi sono connessi all'Evoluzione verso il 5G e alla Virtualizzazione delle Reti
- **Customer & Sales Excellence** che include i programmi rivolti alla popolazione Customer Operations e Sales Business di sviluppo delle conoscenze e competenze necessarie per gestire i processi di vendita e di gestione cliente nel mutato contesto di mercato e tecnologico.

3. AREE AZIENDALI COINVOLTE E SPECIFICI PERCORSI

Ciascuno dei quattro pillar del Piano si rivolge ad uno specifico target di popolazione aziendale e si articola in un portafoglio di percorsi formativi, declinato in modo puntuale nelle sezioni che seguono anche in termini di competenze al cui ottenimento sono indirizzati.

3.1 MINDSET DIGITALE, SMART WORKING E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Il target di questo pillar è l'intera popolazione di WIND TRE S.p.a. e il personale di staff di Wind Tre Retail s.r.l., (per il restante personale di Wind Tre Retail s.r.l. le Parti si riservano confronto successivo), ovvero 6.234 persone, di cui 6.210 lavoratori WIND TRE S.p.a. e 24 persone di Wind Tre Retail s.r.l. che saranno coinvolte nei percorsi formativi.

I principali percorsi formativi di quest'area sono:

- D Factor, programma di sviluppo del digital mindset e delle skill digitali, che si basa sulla formazione personalizzata su quattro ambiti di competenza del DNA Digitale di WIND TRE: Digital Soft Skills, Digital Hard Skills, Job Related Skills, Innovation Skills.

Nell'orizzonte temporale di riferimento verranno affrontate le Digital Soft Skills e le Digital Hard Skills;

- Easy Learning, programma di sviluppo delle skill trasversali e di collaborazione per essere efficaci in un contesto organizzativo agile impattato dal digitale e dallo smart working;
- Il programma sulla Sostenibilità, finalizzato allo sviluppo di conoscenze, competenze e aggiornamenti sui temi, le implicazioni e i mestieri emergenti collegati allo sviluppo sostenibile della società e del business.

Fabbisogno Formativo/Cluster	Titolo Corso	Obiettivi	Contenuto del corso	Durata del corso in ore	Numero Partecipanti	Destinatari	Metodologia Didattica
Mindset Digitale, Smart Working e Aggiornamento Professionale	Easy Learning	Sviluppare le soft skill trasversali necessarie per attivare la collaborazione, l'efficacia personale e l'empowerment ai fini di operare con successo in un contesto organizzativo agile impattato dal digitale e dallo smart working	31 percorsi formativi su Soft Skills trasversali: teamworking, gestione del team, efficacia personale, intelligenza emotiva, capacità relazionale, customer centricity, orientamento al business e innovazione	23	6234	Trasversale	elearning
Mindset Digitale, Smart Working e Aggiornamento Professionale	D FACTOR	Sviluppare il mindset, le conoscenze e le competenze digitali necessarie a collaborare ed essere efficaci in un contesto lavorativo in continua trasformazione ed evoluzione	Sviluppo del Digital Mindset : digital soft skills: capacità relazionali e comportamentali necessarie per operare in ambiente digitale hard skills : conoscenze tecniche e specialistiche fondamentali al buon utilizzo di applicazioni e tools, consapevolezza sulla cybersecurity	6	6234	Trasversale	elearning e webinar
Mindset Digitale, Smart Working e Aggiornamento Professionale	Sostenibilità 2030	Acquisire conoscenze sugli aspetti fondamentali della sostenibilità e gli impatti economico finanziari e sociali	Visione d'insieme dello sviluppo sostenibile, impatti economici finanziari Nuovi modelli di business e economia circolare Contributo del settore telco agli obiettivi dell'agenda 2030	1,5	6234	Trasversale	elearning

Fabbisogno Formativo

Fabbisogno Formativo/Cluster	Titolo Corso	Unità di Competenza	Livello	Referenziazione (QRSP Regione Lombardia)
Mindset Digitale, Smart Working e Aggiornamento Professionale	Easy Learning	SEZIONE COMPETENZE TRASVERSALI N.4: Relazionarsi in un contesto lavorativo organizzato, riconoscendo e gestendo le eventuali criticità nei rapporti professionali	Livello EQF: 3	SEZIONE COMPETENZE TRASVERSALI: RELAZIONARSI IN UN CONTESTO LAVORATIVO ORGANIZZATO, RICONOSCENDO E GESTENDO LE EVENTUALI CRITICITÀ NEI RAPPORTI PROFESSIONALI
Mindset Digitale, Smart Working e Aggiornamento Professionale	D FACTOR	24.C.18 REALIZZARE LA PROPRIA ATTIVITÀ IN MODALITÀ SMART WORKING SULLA BASE DEGLI OBIETTIVI ASSEGNATI E DEL MODELLO ORGANIZZATIVO AZIENDALE	Livello EQF: 5	24.C.18 REALIZZARE LA PROPRIA ATTIVITÀ IN MODALITÀ SMART WORKING SULLA BASE DEGLI OBIETTIVI ASSEGNATI E DEL MODELLO ORGANIZZATIVO AZIENDALE
Mindset Digitale, Smart Working e Aggiornamento Professionale	Sostenibilità 2030	COMPETENZA N.1 Effettuare la gestione sostenibile del processo di produzione e di utilizzo del prodotto/servizio	Livello EQF: 5	24.C.13 EFFETTUARE LA GESTIONE SOSTENIBILE DEL PROCESSO DI PRODUZIONE E DI UTILIZZO DEL PRODOTTO/SERVIZIO

Competenze

3.2 TRASFORMAZIONE E RESKILLING

Il target di questo pillar sono ambiti verticali dell'organizzazione aziendale oggetto di specifiche iniziative trasformazione, insourcing ed evoluzione, 494 persone (tutti dipendenti Wind Tre S.p.A.) che saranno coinvolte nei percorsi formativi.

I principali percorsi formativi in questo ambito sono:

- **Infrastructure Maintenance**, programma rivolto ad ambiti del Network Field Management per Insourcing della Direzione Technology finalizzato all'acquisizione di skill necessarie e relative certificazioni per l'Insourcing di attività specifiche di manutenzione di siti di accesso mobile;
- **Incident Management**, programma rivolto ad ambiti delle Network Operations della Direzione Technology finalizzato all'acquisizione di skill specifiche e relative certificazioni collegate alla metodologia di Incident Management;
- **Web-Application Developers**, programma rivolto ad ambiti della struttura di IT Development della Direzione Technology finalizzato all'acquisizione di skill necessarie all'insourcing di attività di Web App development;
- **Buyer Procurement**, programma rivolto all'intera struttura di Buyer e Category Manager finalizzato all'acquisizione di skill tecnico-specialistiche relative all'evoluzione dei mestieri Buyer e Category Manager;
- **HR Growing Skills**, programma rivolto all'intera struttura Human Resources finalizzato all'acquisizione di skill tecnico-specialistiche relative all'evoluzione del mestiere HR in un contesto lavorativo in forte cambiamento;
- **Application Management up-skilling Cloud Oracle**, programma rivolto alla struttura Application Management della Direzione Technology finalizzato all'acquisizione di skill necessarie alla gestione del Cloud Oracle (database applicativi);
- **Knime**, percorso di formazione su piattaforma open source di analisi dati, reportistica e integrazione;
- **Art Direction**, percorso per acquisire conoscenze di Graphic Design.

Fabbisogno Formativo/Cluster	Titolo Corso	Obiettivi	Contenuto del corso	Durata del corso in ore	Numero Partecipanti	Destinatari	Metodologia Didattica
Trasformazione & Reskilling	Web-Application Developers	Formare le competenze di base per il ruolo di Application Developers dedicato allo sviluppo dei portali (WindTre e Verrymobile)	Skills per il web developer: HTML, PHP, DB (API) e CMS&ARCHITECTURE	160	5	Technology IT Dev	virtual classroom
Trasformazione & Reskilling	Web-Application Developers	Fornire approfondimenti tecnici e specialistici sui linguaggi di programmazione in ambito IOS e Android	Modulo tecnico e specialistico su Swift masterclass	40	3	Technology IT Dev	virtual classroom
Trasformazione & Reskilling	Web-Application Developers	Fornire approfondimenti tecnici e specialistici sui linguaggi di programmazione in ambito IOS e Android	Modulo tecnico e specialistico su Appium	16	1	Technology IT Dev	virtual classroom
Trasformazione & Reskilling	Web-Application Developers	Fornire approfondimenti tecnici e specialistici sui linguaggi di programmazione in ambito IOS e Android	Modulo tecnico e specialistico su Openshift	40	9	Technology IT Dev	virtual classroom
Trasformazione & Reskilling	Web-Application Developers	Fornire approfondimenti tecnici e specialistici sui linguaggi di programmazione in ambito IOS e Android	Modulo tecnico e specialistico su Kotlin	40	3	Technology IT Dev	virtual classroom
Trasformazione & Reskilling	Incident Management	Acquisire la metodologia dell'Incident Management (eTOM DevOps e ITIL LEAN ISO 90001/20000/ISO270001)	Finalità e ambiti dell'Incident management (IM) - Identificare i fattori critici abilitanti dell'IM - Come sostenere le Finalità di IM e il miglioramento continuo	12	119	Network Operations Dir.Technology	virtual classroom
Trasformazione & Reskilling	Buyer Procurement	Potenziare l'ambito della strategia di negoziazione attraverso strumenti pratici e tecniche	<ul style="list-style-type: none"> - Preparazione alla trattativa - Gli elementi che influenzano la trattativa - Come preparare una trattativa vincente - Tecniche per comunicare con efficacia - Condurre la trattativa in funzione del proprio stile e del comportamento del venditore - Conclusione della trattativa 	4	41	Buyer e Category Manager	virtual classroom
Trasformazione & Reskilling	Buyer Procurement	Sviluppare le capacità relazionali e assertività. Riconoscere le proprie abilità negoziali e imparare ad adattarsi alle situazioni Acquisire le tecniche di negoziazione	Negoziare: <ul style="list-style-type: none"> - tattiche e strategie negoziali. - analisi e discussione delle possibili tattiche che devono essere attuate in determinati contesti negoziali e su alcuni aspetti psicologici della trattativa compratore-venditore 	12	41	Buyer e Category Manager	virtual classroom
Trasformazione & Reskilling	Buyer Procurement	Raggiungere la padronanza della metodologia del calcolo del breakdown del prezzo e del costo totale di fornitura	Breakdown, Total cost of ownership: <ul style="list-style-type: none"> - la necessità del Breakdown e del TCO - scelta da parte dei singoli o di gruppi di partecipanti di un bene, un servizio, una prestazione, un lavoro - esercitazioni 	4	41	Buyer e Category Manager	virtual classroom

Trasformazione & Reskilling	Buyer Procurement	Creare un sistema di analisi del valore applicabile alle specifiche classi di approvvigionamenti	Analisi del valore: <ul style="list-style-type: none"> – L'applicazione dell'Analisi del Valore in ambito acquisti – Gli strumenti di supporto all'Analisi del Valore: breakdown del prezzo e Total Cost of Ownership – La realizzazione dell'alternativa di fornitura ed il sistema di relazioni – La comparazione delle soluzioni e parametri attribuzione pesi – La tabella di comparazione del valore – Risultati dell'Analisi del Valore e Budget 	4	41	Buyer e Category Manager	virtual classroom
Trasformazione & Reskilling	Buyer Procurement	Approfondire le specificità della gestione di un acquisto IT	Acquistare Information Technology: <ul style="list-style-type: none"> – specificità della gestione di un acquisto IT – il processo di miglioramento continuo e l'archiviazione della documentazione – le competenze indispensabili e quelle ausiliarie o specialistiche, eventualmente esternalizzabili – condivisione esempi di strumenti utilizzabili nelle varie fasi del processo di acquisto 	8	9	Buyer e Category Manager	virtual classroom
Trasformazione & Reskilling	Infrastructure Maintenance	Qualificare il personale tecnico che esegue controlli non distruttivi su pali e tralicci Telco secondo la norma UNI EN ISI 9712 : 2012	<ul style="list-style-type: none"> – Introduzione metodo visivo; fisica dei materiali metallici; metallurgia e saldabilità; – tipologie metodo visivo e principi fisici; – campi di applicazione; apparecchiature e strumentazione; – regole, codici; eseguire le prove; registrare e classificare i risultati; – redigere un resoconto della prova; – livello di certificazione 1 	16	41	Network Field Management per Insourcing	8h in presenza + 8h in laboratorio o virtual classroom
Trasformazione & Reskilling	Infrastructure Maintenance	Qualificare il personale tecnico che esegue controlli non distruttivi su pali e tralicci Telco secondo la norma UNI EN ISI 9712 : 2012	<ul style="list-style-type: none"> – Introduzione metodo visivo; – Definizioni; – Visione; – Illuminazione; – Caratteristiche dei materiali; – Fattori ambientali e fisiologici; – Percezione visiva; Attrezzatura e dispositivi di Visione Artificiale; – Applicazioni nell'industria specifica; – Esame visivo con riferimento a specifiche procedure; Criteri di accettabilità; – Registrazione e documentazione; – Certificazione livello 2 	24	8	Network Field Management per Insourcing	8h in presenza + 8h in laboratorio o virtual classroom + 8h on line
Trasformazione & Reskilling	Knime	Potenziare le competenze tecniche su utilizzo sw open source Knime per migliorare le analisi dei dati	Funzionalità e caratteristiche del Software Knime	12	22	B2C CVM	virtual classroom

Trasformazione & Reskilling	Art direction	Acquisire conoscenze sul graphic design dalla progettazione alla realizzazione	Storia della grafica; Design Thinking, Tipografia e Copywriting, Basi di Illustrator, Basi di InDesign, Basi di Photoshop, Introduzione al Motor Design, After Effects, Basi di Stampa, Pitch Finale	80	9	Graphic designer, Art Director e Copywriter	virtual classroom
Trasformazione & Reskilling	HR Growing Skills	Sviluppare una conoscenza diffusa dell'Employer Branding di Wind Tre	Cosa è l'Employer Branding; Employer Value Proposition; Employer Branding e Marketing; Employer Branding come leva di attraction e Retention; come potenziare l'Employer Branding attraverso i social media	8	73	Team Human Resources	virtual classroom
Trasformazione & Reskilling	Application Management upskilling Cloud Oracle	Sviluppare le conoscenze sul Cloud Oracle utili alla creazione di database applicativi	Il corso fornisce nuove funzionalità e miglioramenti di Oracle Database 19c relativi a database in generale, sicurezza, prestazioni, data warehousing e diagnostica	16	7	Technology Application Management	virtual classroom
Trasformazione & Reskilling	Application Management upskilling Cloud Oracle	Sviluppare le conoscenze sul Cloud Oracle utili alla creazione di database applicativi	Caratteristiche e funzionalità di Oracle GoldenGate : la replica dei dati in ambienti di dati eterogenei.	32	7	Technology Application Management	virtual classroom
Trasformazione & Reskilling	Application Management upskilling Cloud Oracle	Sviluppare le conoscenze sul Cloud Oracle utili alla creazione di database applicativi	Exadata l'architettura basata su cloud con server di database scale-out ad alte prestazioni, server di archiviazione intelligenti scale-out con flash PCI all'avanguardia	40	7	Technology Application Management	virtual classroom
Trasformazione & Reskilling	Application Management upskilling Cloud Oracle	Sviluppare le conoscenze sul Cloud Oracle utili alla creazione di database applicativi	Sviluppare approfondimenti chiave su concetti e funzionalità di Oracle Cloud Infrastructure (OCI).	16	7	Technology Application Management	virtual classroom

Fabbisogno Formativo

Fabbisogno Formativo/Cluster	Titolo Corso	Unità di Competenza	Livello	Referenziazione (QRSP Regione Lombardia)
Trasformazione & Reskilling	Web-Application Developers	COMPETENZA N.3 Sviluppare il sistema software per la comunicazione multicanale	Livello EQF: 5	15.16 SPECIALISTA DI APPLICAZIONI WEB E MULTIMEDIALI (DIGITAL MEDIA SPECIALIST)
Trasformazione & Reskilling	Web-Application Developers	COMPETENZA N.2 Progettare lo sviluppo software	Livello EQF: 6	15.4 ANALISTA PROGRAMMATORE
Trasformazione & Reskilling	Web-Application Developers	COMPETENZA N.2 Progettare lo sviluppo software	Livello EQF: 6	15.4 ANALISTA PROGRAMMATORE
Trasformazione & Reskilling	Web-Application Developers	COMPETENZA N.2 Progettare lo sviluppo software	Livello EQF: 6	15.4 ANALISTA PROGRAMMATORE
Trasformazione & Reskilling	Web-Application Developers	COMPETENZA N.2 Progettare lo sviluppo software	Livello EQF: 6	15.4 ANALISTA PROGRAMMATORE
Trasformazione & Reskilling	Incident Management	COMPETENZA N.2 Elaborare una strategia di assistenza IT finalizzata al miglioramento continuo	Livello EQF: 6	15.6 RESPONSABILE CENTRO ASSISTENZA IT (SERVICE MANAGER)
Trasformazione & Reskilling	Buyer Procurement	COMPETENZA N.1 Condurre le trattative di acquisto	Livello EQF: 5	24.2 BUYER – TECNICO DELL'ACQUISTO
Trasformazione & Reskilling	Buyer Procurement	COMPETENZA N.1 Condurre le trattative di acquisto	Livello EQF: 5	24.2 BUYER – TECNICO DELL'ACQUISTO
Trasformazione & Reskilling	Buyer Procurement	COMPETENZA N.8 Effettuare l'ottimizzazione del processo d'acquisto aziendale	Livello EQF: 5	24.2 BUYER – TECNICO DELL'ACQUISTO
Trasformazione & Reskilling	Buyer Procurement	COMPETENZA N. 2 Effettuare analisi di mercato	Livello EQF: 5	24.2 BUYER – TECNICO DELL'ACQUISTO
Trasformazione & Reskilling	Buyer Procurement	COMPETENZA N.4 Effettuare l'ottimizzazione del processo d'acquisto aziendale tramite sistemi informatici	Livello EQF: 5	24.2 BUYER – TECNICO DELL'ACQUISTO
Trasformazione & Reskilling	Infrastructure Maintenance	COMPETENZA N.1 Effettuare la manutenzione di apparati di telecomunicazione	Livello EQF: 3	16.2 TECNICO INSTALLATORE DI APPARATI TELECOMUNICAZIONI
Trasformazione & Reskilling	Infrastructure Maintenance	COMPETENZA N.1 Effettuare la manutenzione di apparati di telecomunicazione	Livello EQF: 3	16.2 TECNICO INSTALLATORE DI APPARATI TELECOMUNICAZIONI

Trasformazione & Reskilling	Knime	COMPETENZA N.1 Effettuare l'acquisizione di dati e informazioni relative al business aziendale	Livello EQF: 6	24.15 ANALISTA DI BUSINESS
Trasformazione & Reskilling	Art direction	COMPETENZA N.3 Realizzare contenuti audiovisivi originali per i new media e per la web economy	Livello EQF: 5	19.41 SOCIAL VIDEOMAKER
Trasformazione & Reskilling	HR Growing Skills	COMPETENZA N.1 Effettuare la pubblicazione di contenuti sui social media	Livello EQF: 5	19.41 SOCIAL VIDEOMAKER
Trasformazione & Reskilling	Application Management up-skilling Cloud Oracle	COMPETENZA N.1 Effettuare lo sviluppo del sistema software	Livello EQF: 5	15.10 SVILUPPATORE ICT (DEVELOPER)
Trasformazione & Reskilling	Application Management up-skilling Cloud Oracle	COMPETENZA N.1 Effettuare lo sviluppo del sistema software	Livello EQF: 5	15.10 SVILUPPATORE ICT (DEVELOPER)
Trasformazione & Reskilling	Application Management up-skilling Cloud Oracle	COMPETENZA N.1 Effettuare lo sviluppo del sistema software	Livello EQF: 5	15.10 SVILUPPATORE ICT (DEVELOPER)
Trasformazione & Reskilling	Application Management up-skilling Cloud Oracle	COMPETENZA N.1 Effettuare lo sviluppo del sistema software	Livello EQF: 5	15.10 SVILUPPATORE ICT (DEVELOPER)

Competenze

3.3 EVOLUZIONE TECNOLOGICA

Il target di questo pillar è la popolazione della Direzione Technology, ovvero 2.474 persone (tutti dipendenti Wind Tre S.p.A.) che saranno coinvolte nei percorsi formativi.

In questo ambito il percorso - Formazione tecnica 5G e NFV - è finalizzato ad acquisire conoscenze specialistiche su tecnologia 5G e NFV e verrà erogato in due lingue differenti (inglese ed italiano) in funzione dei destinatari.

Fabbisogno Formativo/Cluster	Titolo Corso	Obiettivi	Contenuto del corso	Durata del corso in ore	Numero Partecipanti	Destinatari	Metodologia Didattica
Evoluzione Tecnologica	Formazione tecnica 5G e NFV	Acquisire conoscenze specialistiche su tecnologia 5G e NFV	- 5G (core network, access network, infrastructures...) - NFV (container, container orchestration, functions architecture...)	4	2474	Direzione Technology	elearning e virtual classroom

Fabbisogno Formativo

Fabbisogno Formativo/Cluster	Titolo Corso	Unità di Competenza	Livello	Referenziazione (QRSP Regione Lombardia)
Evoluzione Tecnologica	Formazione tecnica 5G e NFV	COMPETENZA N.2 Gestire i servizi di rete a livello applicativo	Livello EQF: 5	15.8 GESTORE DI RETI INFORMATICHE (NETWORK SPECIALIST)

Competenze

3.4 CUSTOMER & SALES EXCELLENCE

Il target di questo pillar è la popolazione della Direzione Customer Operations e della Direzione Sales Business, 1.657 (tutti dipendenti Wind Tre S.p.A.) persone che saranno coinvolte nei percorsi formativi.

In questo ambito i principali programmi sono:

- **Sales Arena**, espressione che individua una serie di percorsi rivolti alla forza vendita diretta finalizzata all'acquisizione delle competenze tecnico-specialistiche imposte da un mercato in forte evoluzione;
- **Altri programmi specialistici** (cfr.tabella) rivolti alla popolazione Customer Operations, finalizzati al reskilling, riconversione professionale e digital transformation.

Fabbisogno Formativo/Cluster	Titolo Corso	Obiettivi	Contenuto del corso	Durata del corso in ore	Numero Partecipanti	Destinatari	Metodologia Didattica
Customer e Sales Excellence	FARC	Acquisire competenza sulla nuova piattaforma Farc per consentire una gestione efficace dei clienti da un punto di vista amministrativo	Gestione end to end dei processi di Credit Collection e Account Receivable	16	712	Customer Operations	virtual classroom
Customer e Sales Excellence	Modulo tecnico FWA	Acquisire conoscenza sui contratti in fibraWind Tre con relativi benchmark verso i competitors	SuperFibra di windtre: cosa prevede, differenze con i competitors, crescente richiesta da parte dei clienti, perché diventare partner b2b	8	159	Customer Operations	virtual classroom
Customer e Sales Excellence	Sales arena per 1928	Sviluppare competenza della gestione del cliente Business in Inbound e dei prospect azienda	Clusterizzazione Clienti Business posizionamento offerta per segmento clientela	8	205	Sales Business	virtual classroom
Customer e Sales Excellence	Digital writing skills	Sviluppare e potenziare le abilità di scrittura per rendere efficace la comunicazione su canali tradizionali, social, multimediali	Abilità di Comunicazione , Tecniche e strategie di comunicazione sui diversi canali	12	584	Customer Operations	virtual classroom
Customer e Sales Excellence	Gestione E2E del cliente: operatori integrati/convergenti	Sviluppare la gestione del client E2E (consumer fisso e mobile)	La condivisione dei contenuti, procedure e comportamenti per la gestione E2E del cliente consumer fisso e mobile. Unico Servizio clienti a 360°	80	584	Customer Operations	virtual classroom
Customer e Sales Excellence	Competenze digitali di base su prodotti e tecnologie offerte ai cli B2B	Acquisire competenze di base sulla componente digital dei prodotti B2B	iniziative di sviluppo commerciale in partnership con i nostri clienti b2b (soluzioni ICT, i servizi innovativi , etc..)	8	205	Customer Operations	virtual classroom
Customer e Sales Excellence	Data Driven Company Transformation: AI, big data, RPA.	Fornire conoscenze di base sui principali technological enablers	Conoscenza della strategia, dei nuovi sistemi e processi oggetto della Business Transformation di windtre	4	1657	Customer Operations	virtual classroom
Customer e Sales Excellence	Percorso di sviluppo dei Team Manager di Customer Care in remote working	Sviluppare le capacità manageriali e relazionali in remote working dei Team leader	Come gestire un team a distanza	8	37	Customer Operations	virtual classroom
Customer e Sales Excellence	Academy Sales Arena	Potenziare le competenze di Vendita in ottica Sales Excellence; dirigere i processi commerciali in maniera sinergica col marketing e le altre funzioni e costruire una forza vendita efficace e in linea con gli obiettivi strategici aziendali.	Performance management, Prospecting, Understand customer needs, Value proposition delivery, Pipeline management, Deal closure, Account planning, Relationship building & networking, Resource management, Social Selling, Tecnologie del fisso (NGA,FTTH,FTTC), Flusso\Processo di Provisioning, 5G e Top Quality NTW, IoT & ICT, Social Selling - Hands-on	40	148	Sales Business	virtual classroom
Customer e Sales Excellence	Sales Arena- Team coaching online	Allineare e armonizzare le caratteristiche e la funzionalità del team per massimizzare le performance di gruppo	Team performance& improvement, tecniche del team coaching	40	14	Sales Business	virtual classroom
Customer e Sales Excellence	Sales Arena - Individual coaching online	Potenziare la performance e l'espressione del ruolo del team leader della forza di vendita	Sviluppo delle competenze ed abilità individuali al fine di potenziare le capacità manageriali del leader	8	11	Sales Business	virtual classroom

Fabbisogno Formativo

Fabbisogno Formativo/Cluster	Titolo Corso	Unità di Competenza	Livello	Referenziazione (QRSP Regione Lombardia)
Customer e Sales Excellence	FARC	COMPETENZA N.1 Fornire informazioni tramite servizio di call center	Livello EQF: 3	24.C.3 FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER
Customer e Sales Excellence	Modulo tecnico FWA	COMPETENZA N.1 Identificare le opportunità offerte dall'IT per il cliente	Livello EQF: 6	15.11 RESPONSABILE COMMERCIALE PER PRODOTTI E SERVIZI ICT (ICT ACCOUNT MANAGER)
Customer e Sales Excellence	Sales arena per 1928	COMPETENZA N. 2 Realizzare report periodici sui livelli di servizio erogati da un team di call center	Livello EQF: 4	24.43 TEAM LEADER DI CALL CENTER
Customer e Sales Excellence	Digital writing skills	COMPETENZA N.4 Realizzare parti grafiche-visive e audio per la comunicazione multicanale	Livello EQF: 5	15.16 SPECIALISTA DI APPLICAZIONI WEB E MULTIMEDIALI (DIGITAL MEDIA SPECIALIST)
Customer e Sales Excellence	Gestione E2E del cliente: operatori integrati/convergenti	COMPETENZA N.2 Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente/utente	Livello EQF: 4	24.13 ADDETTO CUSTOMER CARE
Customer e Sales Excellence	Competenze digitali di base su prodotti e tecnologie offerte ai clt B2B	COMPETENZA N.1 Identificare le opportunità offerte dall'IT per il cliente	Livello EQF: 6	15.11 RESPONSABILE COMMERCIALE PER PRODOTTI E SERVIZI ICT (ICT ACCOUNT MANAGER)
Customer e Sales Excellence	Data Driven Company Transformation: AI, big data, RPA.	COMPETENZA N.1 Identificare e gestire le opportunità di innovazione nel settore finanziario derivanti dalla Digital Transformation	Livello EQF: 6	14.C.2. IDENTIFICARE E GESTIRE LE OPPORTUNITA' DI INNOVAZIONE NEL SETTORE FINANZIARIO DERIVANTI DALLA DIGITAL TRANSFORMATION
Customer e Sales Excellence	Percorso di sviluppo dei Team Manager di Customer Care in remote working	COMPETENZA N.1 COORDINARE TEAM DI LAVORO APPLICANDO STRUMENTI E METODOLOGIE DELLO SMART WORKING (LAVORO AGILE)	Livello EQF: 5	24.C.17 COORDINARE TEAM DI LAVORO APPLICANDO STRUMENTI E METODOLOGIE DELLO SMART WORKING (LAVORO AGILE)
Customer e Sales Excellence	Academy Sales Arena	COMPETENZA N. 2 Effettuare l'analisi strategica del mercato di un'organizzazione	Livello EQF: 6	24.20 ESPERTO GESTIONE AREA COMMERCIALE
Customer e Sales Excellence	Sales Arena- Team coaching online	COMPETENZA N.1 Effettuare il coordinamento della forza di vendita	Livello EQF: 6	24.20 ESPERTO GESTIONE AREA COMMERCIALE
Customer e Sales Excellence	Sales Arena - Individual coaching online	COMPETENZA 1 Coordinare le attività di un team di call center	Livello EQF: 4	24.43 TEAM LEADER DI CALL CENTER

Competenze

4. CARATTERISTICHE DEL PIANO

4.1 DIPENDENTI TOTALI e DIPENDENTI COINVOLTI

TOTALE DIPENDENTI			
	WIND TRE s.p.a.	WIND TRE RETAIL	Tot. Complessivo
Impiegati livello 3	0	240	240
Impiegati livello 4	20	148	168
Impiegati livello 5	2276	21	2297
Impiegati livello 6	2179	7	2186
Impiegati livello 7	1086	2	1088
Quadri	649	1	650
Dirigenti	140	0	140
Totale	6350	419	6769

LAVORATORI COINVOLTI IN FONDO NUOVE COMPETENZE			
	WIND TRE s.p.a.	WIND TRE RETAIL	Tot. Complessivo
Impiegati livello 3	0	1	1
Impiegati livello 4	20	4	24
Impiegati livello 5	2276	9	2285
Impiegati livello 6	2179	7	2186
Impiegati livello 7	1086	2	1088
Quadri	649	1	650
Totale	6210	24	6234

4.2 DURATA DEL PROGETTO

- secondo la previsione dell'Avviso (90 giorni a decorrere dall'approvazione dell'Istanza)

4.3 ORE COMPLESSIVE DI FORMAZIONE

- 290.241 totale monte formazione allievo

4.4 SOGGETTI EROGATORI

In relazione alla complessità dei progetti formativi e al numero dei lavoratori coinvolti, la Società intende avvalersi, per l'erogazione delle attività, di soggetti erogatori individuati tra gli enti accreditati a livello nazionale e regionale, ovvero altri soggetti, anche privati, che per statuto, svolgono attività di formazione e ciascuno specializzato nell'ambito tematico da sviluppare.

5. COMPETENZE

Il coinvolgimento dei lavoratori nei progetti formativi avverrà attraverso un percorso di valorizzazione degli apprendimenti individuali che contemplerà, come parte integrante del percorso individuale e coerentemente con il Quadro Regionale degli Standard Professionali:

- una valutazione delle competenze in ingresso attraverso la verifica delle esperienze professionali maturate dai lavoratori in relazione alla competenza da certificare;
- la verifica delle competenze acquisite attraverso la somministrazione di un test finale di apprendimento;
- la compilazione di un verbale finale che dia evidenza degli elementi di processo relativi alla validazione e certificazione delle competenze, contenente i seguenti requisiti: dati allievi, ambito e percorso di acquisizione della competenza, formatori coinvolti, svolgimento dei lavori, operazioni di accertamento della competenza, criteri e metodologia di valutazione;
- il rilascio – per ogni lavoratore a cura del Soggetto certificatore indicato in tabella – di un’attestazione finale di partecipazione con profitto nella quale sarà data evidenza delle competenze traguardate.

Come già specificato, Wind Tre affiderà il processo di validazione delle competenze ad ECOLE, ente in possesso dell’accreditamento secondo le normative vigenti in Regione Lombardia (Id Operatore 703117) con delibera del 21 gennaio 2010, che le consente di svolgere attività di formazione continua e di rilasciare attestazioni di competenza nell’ambito del Quadro Regionale degli Standard Professionali (QRSP) della Regione stessa; è inoltre ente in possesso di certificazione qualità ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015 EA37 (certificato n. IT010127-2) per la progettazione ed erogazione di attività formative, servizi al lavoro, eventi e formazione specifica per l’educazione continua in medicina (ECM).

Alcuni corsi, inoltre, prevedono delle certificazioni rilasciate da enti accreditati; in particolare:

- i percorsi Buyer Procurement prevedono un test a risposta chiusa per l’ottenimento della qualificazione L1rilasciata da ADACI, Associazione Italiana Acquisti e Supply Management (Ente Erogatore dei percorsi formativi). ADACI è un Ente inserito nell’elenco del MISE (Ministero dello Sviluppo Economico) delle Associazioni professionali che rilasciano l’attestato di qualità dei servizi. Gli Attestati di Qualificazione e di Qualità Professionale dei Servizi rilasciati dall’ADACI ai professionisti degli acquisti e della supply chain, in accordo a quanto stabilito dalla legge 4/2013 sulle professioni non ordinistiche, sono articolati su tre livelli (L1 basico – L2 progredito – L3 evoluto), associati ad opportuni percorsi formativi;
- Infrastructure Maintenance. Al termine del percorso, Bureau Veritas (Ente Erogatore) rilascia ai partecipanti (previo superamento esame) certificato in ambito industriale e civile per la qualifica dei lavoratori che operano nel campo delle ispezioni visive secondo la norma UNI EN ISO 19712:2012, norma europea che regola la qualificazione e la certificazione operante nei controlli non distruttivi. Lo schema di certificazione è accreditato da Accredia (ente nazionale di accreditamento) sotto il cappello della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024.

Titolo Corso	Unità di Competenza	Livello	Referenziazione (QRSP Regione Lombardia)	Conoscenze	Abilità
Web-Application Developers	COMPETENZA N.3 Sviluppare il sistema software per la comunicazione multicanale	Livello EQF: 5	15.16 SPECIALISTA DI APPLICAZIONI WEB E MULTIMEDIALI (DIGITAL MEDIA SPECIALIST)	Architetture software Approcci per la creazione e manutenzione di una base dati Comunicazione multimediale Elementi di gestione del servizio IT Fotografia e composizione dell'immagine Linguaggi di programmazione Metodi di programmazione software Processo di sviluppo software Sicurezza informatica Sistemi di protezione dei dati Sviluppo ed utilizzo di siti web Tecniche di montaggio video Tecniche di sincronizzazione audio Tecniche di pianificazione di attività	Applicare procedure di configurazione di sottosistemi di protezione e risoluzione dei problemi di sicurezza informatica Applicare procedure di gestione dei dati che ne garantiscano la riservatezza Applicare tecniche di valutazione della copertura funzionale dei pacchetti software Applicare metodologie per la definizione di un architettura software Applicare tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali Applicare metodologie di sviluppo di servizi on line Applicare metodologie di sviluppo software Utilizzare i servizi web Utilizzare metodologie di programmazione software Utilizzare linguaggi di programmazione Utilizzare strumenti di manutenzione di basi dati Utilizzare strumenti di costruzione di interfacce utente per internet Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi
Web-Application Developers	COMPETENZA N.2 Progettare lo sviluppo software	Livello EQF: 6	15.4 ANALISTA PROGRAMMATORE	Approcci alla progettazione concettuale Architetture software Identificazione della soluzione IT Modello Object Oriented all'analisi di sistemi Progettazione software secondo un approccio consolidato Programmazione orientata agli oggetti Sistemi gestionali transazionali	Applicare i principi di progettazione software Applicare metodologie per la definizione di un architettura software Applicare tecniche di analisi di fattibilità Applicare tecniche di analisi orientata agli oggetti per l'analisi dei sistemi Applicare tecniche di gestione delle eccezioni Applicare tecniche di programmazione orientata agli oggetti Utilizzare il linguaggio UML
Web-Application Developers	COMPETENZA N.2 Progettare lo sviluppo software	Livello EQF: 6	15.4 ANALISTA PROGRAMMATORE	Approcci alla progettazione concettuale Architetture software Identificazione della soluzione IT Modello Object Oriented all'analisi di sistemi Progettazione software secondo un approccio consolidato Programmazione orientata agli oggetti Sistemi gestionali transazionali	Applicare i principi di progettazione software Applicare metodologie per la definizione di un architettura software Applicare tecniche di analisi di fattibilità Applicare tecniche di analisi orientata agli oggetti per l'analisi dei sistemi Applicare tecniche di gestione delle eccezioni Applicare tecniche di programmazione orientata agli oggetti Utilizzare il linguaggio UML
Web-Application Developers	COMPETENZA N.2 Progettare lo sviluppo software	Livello EQF: 6	15.4 ANALISTA PROGRAMMATORE	Approcci alla progettazione concettuale Architetture software Identificazione della soluzione IT Modello Object Oriented all'analisi di sistemi Progettazione software secondo un approccio consolidato Programmazione orientata agli oggetti Sistemi gestionali transazionali	Applicare i principi di progettazione software Applicare metodologie per la definizione di un architettura software Applicare tecniche di analisi di fattibilità Applicare tecniche di analisi orientata agli oggetti per l'analisi dei sistemi Applicare tecniche di gestione delle eccezioni Applicare tecniche di programmazione orientata agli oggetti Utilizzare il linguaggio UML
Web-Application Developers	COMPETENZA N.2 Progettare lo sviluppo software	Livello EQF: 6	15.4 ANALISTA PROGRAMMATORE	Approcci alla progettazione concettuale Architetture software Identificazione della soluzione IT Modello Object Oriented all'analisi di sistemi Progettazione software secondo un approccio consolidato Programmazione orientata agli oggetti Sistemi gestionali transazionali	Applicare i principi di progettazione software Applicare metodologie per la definizione di un architettura software Applicare tecniche di analisi di fattibilità Applicare tecniche di analisi orientata agli oggetti per l'analisi dei sistemi Applicare tecniche di gestione delle eccezioni Applicare tecniche di programmazione orientata agli oggetti Utilizzare il linguaggio UML

Incident Management	COMPETENZA N.2 Elaborare una strategia di assistenza IT finalizzata al miglioramento continuo	Livello EQF: 6	15.6 RESPONSABILE CENTRO ASSISTENZA IT (SERVICE MANAGER)	Contratti SLA (Service Level Agreements), OLA (Operational Level Agreements) e KPI (Key Performance Indicators) Definizione del programma di assistenza Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici Norme europee salute e sicurezza in ambito IT Opportunità tecnologiche e selezione dei pacchetti software Sistemi di protezione dei dati Strategie di business Strategie organizzative e sistemi IT correlati	Applicare metodologie di definizione di un programma di assistenza agli utenti Applicare metodologie di selezione di sistemi IT Applicare principi di salute e sicurezza nei sistemi IT Applicare procedure di gestione dei dati che ne garantiscano la riservatezza Applicare tecniche di definizione dei contratti SLA, OLA e KPI Applicare tecniche di negoziazione Applicare tecniche di selezione dei pacchetti software
Buyer Procurement	COMPETENZA N.1 Condurre le trattative di acquisto	Livello EQF: 5	24.2 BUYER – TECNICO DELL'ACQUISTO	Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori Condizioni di fornitura del settore di riferimento Elementi di contrattualistica fornitori Elementi di contrattualistica internazionale Inglese Strumenti informatici per la gestione degli acquisti	Applicare tecniche comparative della qualità dei prodotti/servizi offerti Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori Applicare tecniche di negoziazione Applicare tecniche di redazione piani di approvvigionamento
Buyer Procurement	COMPETENZA N.1 Condurre le trattative di acquisto	Livello EQF: 5	24.2 BUYER – TECNICO DELL'ACQUISTO	Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori Condizioni di fornitura del settore di riferimento Elementi di contrattualistica fornitori Elementi di contrattualistica internazionale Inglese Strumenti informatici per la gestione degli acquisti	Applicare tecniche comparative della qualità dei prodotti/servizi offerti Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori Applicare tecniche di negoziazione Applicare tecniche di redazione piani di approvvigionamento
Buyer Procurement	COMPETENZA N.8 Effettuare l'ottimizzazione del processo d'acquisto aziendale	Livello EQF: 5	24.2 BUYER – TECNICO DELL'ACQUISTO	E-marketing Elementi di Data Warehousing e Business Intelligence Elementi di economia aziendale Inglese Principi di facility management Principi di sourcing Processo d'acquisto	Applicare procedure Just in time Applicare tecniche di analisi dei costi Applicare tecniche di ottimizzazione dei processi Applicare tecniche di ricerca su internet Utilizzare dispositivi di comunicazione in rete Utilizzare strumenti di e-commerce
Buyer Procurement	COMPETENZA N. 2 Effettuare analisi di mercato	Livello EQF: 5	24.2 BUYER – TECNICO DELL'ACQUISTO	Analisi previsionale dell'andamento del mercato Caratteristiche del mercato di riferimento Caratteristiche merceologiche dei prodotti di riferimento Elementi di marketing Elementi di sociologia Elementi di statistica Sistema distributivo	Applicare tecniche di analisi di dati di mercato Applicare tecniche di benchmarking Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)
Buyer Procurement	COMPETENZA N.4 Effettuare l'ottimizzazione del processo d'acquisto aziendale tramite sistemi informatici	Livello EQF: 5	24.2 BUYER – TECNICO DELL'ACQUISTO	E-marketing Elementi di Data Warehousing e Business Intelligence Elementi di economia aziendale Inglese Principi di facility management Principi di sourcing Processo d'acquisto	Applicare procedure Just in time Applicare tecniche di analisi dei costi Applicare tecniche di ottimizzazione dei processi Applicare tecniche di ricerca su internet Utilizzare dispositivi di comunicazione in rete Utilizzare strumenti di e-commerce

Infrastructure Maintenance	COMPETENZA N.1 Effettuare la manutenzione di apparati di telecomunicazione	Livello EQF: 3	16.2 TECNICO INSTALLATORE DI APPARATI TELECOMUNICAZIONI	Componentistica impianti di telecomunicazione Disegno tecnico elettrico Disegno tecnico impianti di telecomunicazione Elementi di elettronica Elementi di elettrotecnica Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici Normative tecniche per installazione impianti di telecomunicazione Specifiche di connessione impianti di telecomunicazione	Applicare metodi di verifica funzionalità impianto telefonico Applicare modalità di riparazione di impianti di telecomunicazione Applicare procedure di collaudo di impianti di telecomunicazione Applicare procedure di sostituzione componenti impianti telecomunicazione Applicare tecniche di diagnosi guasti impianti di telecomunicazione Utilizzare strumenti di controllo collegamenti apparati trasmissione Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica
Infrastructure Maintenance	COMPETENZA N.1 Effettuare la manutenzione di apparati di telecomunicazione	Livello EQF: 3	16.2 TECNICO INSTALLATORE DI APPARATI TELECOMUNICAZIONI	Componentistica impianti di telecomunicazione Disegno tecnico elettrico Disegno tecnico impianti di telecomunicazione Elementi di elettronica Elementi di elettrotecnica Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici Normative tecniche per installazione impianti di telecomunicazione Specifiche di connessione impianti di telecomunicazione	Applicare metodi di verifica funzionalità impianto telefonico Applicare modalità di riparazione di impianti di telecomunicazione Applicare procedure di collaudo di impianti di telecomunicazione Applicare procedure di sostituzione componenti impianti telecomunicazione Applicare tecniche di diagnosi guasti impianti di telecomunicazione Utilizzare strumenti di controllo collegamenti apparati trasmissione Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica
Formazione tecnica 5G e NFV	COMPETENZA N.2 Gestire i servizi di rete a livello applicativo	Livello EQF: 5	15.8 GESTORE DI RETI INFORMATICHE (NETWORK SPECIALIST)	Principi di gestione della posta elettronica Sistemi di sicurezza della rete Sistemi operativi Sistemi operativi per la condivisione di risorse in rete VoIP e qualità del servizio di comunicazione World Wide Web	Applicare procedure di configurazione della posta elettronica Applicare procedure di configurazione di risorse condivise Applicare procedure di sicurezza della rete Applicare tecniche di soluzione dei problemi di un sistema operativo Utilizzare dispositivi di integrazione fonia/dati Utilizzare i servizi web
Knime	COMPETENZA N.1 Effettuare l'acquisizione di dati e informazioni relative al business aziendale	Livello EQF: 6	24.15 ANALISTA DI BUSINESS	Basi di dati Data Warehousing e Business Intelligence Elementi di economia aziendale Elementi di organizzazione aziendale Elementi di progettazione dei database Sistemi informativi in ambito aziendale	Utilizzare il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un database Utilizzare strumenti di Data Warehousing e Business Intelligence
Easy Learning	SEZIONE COMPETENZE TRASVERSALI N.4 Relazionarsi in un contesto lavorativo organizzato, riconoscendo e gestendo le eventuali criticità nei rapporti professionali	Livello EQF: 3	SEZIONE COMPETENZE TRASVERSALI RELAZIONARSI IN UN CONTESTO LAVORATIVO ORGANIZZATO, RICONOSCENDO E GESTENDO LE EVENTUALI CRITICITÀ NEI RAPPORTI PROFESSIONALI	Principi della comunicazione Modalità e tipologie di comunicazione efficace Elementi di comunicazione interpersonale Tecniche di ascolto attivo Tecniche di comportamento assertive Tecniche di negoziazione	Applicare le tecniche per la gestione del processo comunicativo all'interno di una struttura organizzata Attivare le tecniche per la gestione delle relazioni interpersonali all'interno di una struttura organizzata Applicare le tecniche per l'analisi e la risoluzione di conflitti

D FACTOR	24.C.18 REALIZZARE LA PROPRIA ATTIVITÀ IN MODALITÀ SMART WORKING SULLA BASE DEGLI OBIETTIVI ASSEGNATI E DEL MODELLO ORGANIZZATIVO AZIENDALE	Livello EQF: 5	24.C.18 REALIZZARE LA PROPRIA ATTIVITÀ IN MODALITÀ SMART WORKING SULLA BASE DEGLI OBIETTIVI ASSEGNATI E DEL MODELLO ORGANIZZATIVO AZIENDALE	Principi dello smart working Principi di dematerializzazione Elementi di organizzazione del lavoro Elementi di organizzazione aziendale Elementi di contrattualistica del lavoro relativa allo smart working Modalità e tipologie di comunicazione efficace Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti Dispositivi di protezione individuale e collettiva Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio Elementi di ergonomia Tecnologie e device a supporto dello smart working (Servizi cloud, file sharing, sistemi di comunicazione istantanea, Strumenti per videoconferenza, call conference ...) Normativa sulla protezione e circolazione dei dati personali Elementi di sicurezza informatica	Applicare i doveri di osservanza e di diligenza nell'esercizio delle mansioni assegnate dal datore di lavoro Applicare tecniche di pianificazione delle attività Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza Utilizzare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti Utilizzare software, tecnologie e device a supporto dello smart working Applicare metodi di condivisione della documentazione Applicare procedure di gestione dei dati che ne garantiscano la riservatezza Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale Utilizzare i dispositivi di protezione individuale
Sostenibilità 2030	COMPETENZA N.1 Effettuare la gestione sostenibile del processo di produzione e di utilizzo del prodotto/servizio	Livello EQF: 5	24.C.13 EFFETTUARE LA GESTIONE SOSTENIBILE DEL PROCESSO DI PRODUZIONE E DI UTILIZZO DEL PRODOTTO/SERVIZIO	La sostenibilità: motivazioni ambientali, sociali e economiche Norme in materia di efficienza energetica e sostenibilità ambientale Norme in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro Analisi del ciclo di vita Eco-compatibilità dei materiali e sostenibilità del loro processo produttivo Le certificazioni dei sistemi di gestione ambientale Metodologie per il recupero dei materiali utili dai rifiuti al fine di riutilizzarli Metodologie per la gestione dei rifiuti, la salubrità degli ambienti, il carico ambientale	Applicare tecniche di analisi criticità del processo Applicare tecniche di riduzione del consumo di materie prime, riuso, riciclo Applicare tecniche di comparazione e ottimizzazione della scelta di materiali e prodotti Applicare procedure di verifica della conformità dei materiali rispetto alle specifiche di progetto Applicare procedure di verifica delle prestazioni complessive del sistema Applicare protocolli e procedure sistemi qualità aziendali e su salute e sicurezza Applicare tecniche di recupero e riutilizzo dei materiali di scarto
Art direction	COMPETENZA N.3 Realizzare contenuti audiovisivi originali per i new media e per la web economy	Livello EQF: 5	19.41 SOCIAL VIDEOMAKER	Deontologia della comunicazione Diritto di cronaca Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore) Elementi di illuminotecnica Tecniche di ripresa audio video Tecniche di montaggio audio video Tecniche di redazione contenuti per il SEO Tecniche di animazione grafica e compositing Tecniche di intervista Linguaggio cinetelvisivo Elementi di regia	Utilizzare strumenti per realizzare video Applicare tecniche di ripresa audio video Utilizzare software di elaborazione video digitale Applicare software di montaggio audio video Applicare software di animazione grafica e compositing (Illustrator, After Effects e Photoshop) Utilizzare software di creazione di presentazioni multimediali Utilizzare strumenti per realizzare immagini/foto

FARC	COMPETENZA N.1 Fornire informazioni tramite servizio di call center	Livello EQF: 3	24.C.3 FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER	Elementi di psicologia della comunicazione Elementi di sicurezza informatica Etica e deontologia della comunicazione Gamma di prodotti/servizi in vendita Inglese Normativa sulle comunicazioni elettroniche Principi di customer care Principi di customer satisfaction Struttura organizzativa di un call center	Applicare modalità di selezione delle informazioni Applicare procedure di gestione reclami Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica Utilizzare software gestionale per assistenza vendita Utilizzare software gestione attività di call center Utilizzare software posta elettronica
Modulo tecnico FWA	COMPETENZA N.1 Identificare le opportunità offerte dall'IT per il cliente	Livello EQF: 6	15.11 RESPONSABILE COMMERCIALE PER PRODOTTI E SERVIZI ICT (ICT ACCOUNT MANAGER)	Economia aziendale Nuove opportunità tecnologiche e corrispondenza delle stesse con le esigenze aziendali Scelta del sistema IT e ciclo di vita dell'implementazione Sistemi informativi in ambito aziendale Strategie di business Strategie organizzative e sistemi IT correlati Struttura organizzativa IT e misurazione dei benefici aziendali Valutazione economica dei progetti di investimento	Applicare metodi di attivazione del sistema IT Applicare metodi di valutazione d'impatto delle soluzioni IT sull'azienda Applicare metodologie di selezione di sistemi IT Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi Applicare tecniche di valutazione della copertura funzionale dei pacchetti software Applicare tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative
Sales arena per 1928	COMPETENZA N. 2 Realizzare report periodici sui livelli di servizio erogati da un team di call center	Livello EQF: 4	24.43 TEAM LEADER DI CALL CENTER	Elementi di marketing Metodologie di gestione di un call center Principi di customer care Principi di customer satisfaction Struttura organizzativa di un call center Tecniche di direct marketing	Applicare modalità di selezione delle informazioni Applicare tecniche di analisi andamento vendite Applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività Utilizzare software gestione attività di call center Utilizzare strumenti di reporting
Digital writing skills	COMPETENZA N.4 Realizzare parti grafiche-visive e audio per la comunicazione multicanale	Livello EQF: 5	15.16 SPECIALISTA DI APPLICAZIONI WEB E MULTIMEDIALI (DIGITAL MEDIA SPECIALIST)	Elementi di grafica computerizzata Elementi di webdesign Linguaggi multimediali Problematiche generali della produzione multimediale Teorie della comunicazione visiva	Applicare tecniche di progettazione di prodotti multimediali Applicare tecniche di computer grafica Applicare tecniche di organizzazione di spazi web Utilizzare software animazione Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini Utilizzare software elaborazione video digitali Utilizzare software grafica vettoriale Utilizzare software grafica-impaginazione Utilizzare software montaggio video Utilizzare software di manipolazione di componenti multimediali
Gestione E2E del cliente: operatori integrati/convergenti	COMPETENZA N.2 Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente/utente	Livello EQF: 4	24.13 ADDETTO CUSTOMER CARE	Elementi di customer care Elementi di teoria della comunicazione Principi di customer satisfaction	Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente Applicare procedure di gestione reclami Applicare tecniche di accoglienza della clientela Applicare tecniche di ascolto attivo Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica Utilizzare software gestionali per l'interrogazione di banche dati Utilizzare software gestione attività di call center

Competenze digitali di base su prodotti e tecnologie offerte ai clt B2B	COMPETENZA N.1 Identificare le opportunità offerte dall'IT per il cliente	Livello EQF: 6	15.11 RESPONSABILE COMMERCIALE PER PRODOTTI E SERVIZI ICT (ICT ACCOUNT MANAGER)	Economia aziendale Nuove opportunità tecnologiche e corrispondenza delle stesse con le esigenze aziendali Scelta del sistema IT e ciclo di vita dell'implementazione Sistemi informativi in ambito aziendale Strategie di business Strategie organizzative e sistemi IT correlati Struttura organizzativa IT e misurazione dei benefici aziendali Valutazione economica dei progetti di investimento	Applicare metodi di attivazione del sistema IT Applicare metodi di valutazione d'impatto delle soluzioni IT sull'azienda Applicare metodologie di selezione di sistemi IT Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi Applicare tecniche di valutazione della copertura funzionale dei pacchetti software Applicare tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative
Data Driven Company Transformation: AI, big data, RPA.	COMPETENZA N.1 Identificare e gestire le opportunità di innovazione nel settore finanziario derivanti dalla Digital Transformation	Livello EQF: 6	14.C.2. IDENTIFICARE E GESTIRE LE OPPORTUNITA' DI INNOVAZIONE NEL SETTORE FINANZIARIO DERIVANTI DALLA DIGITAL TRANSFORMATION	Metodologie di approccio all'innovazione Elementi di diritto del mercato finanziario Elementi di management finanziario Analisi dei processi aziendali Elementi di economia e organizzazione aziendale Elementi di Project Management Prodotti e servizi bancari, finanziari e assicurativi Elementi di normativa, Compliance e Privacy nel settore finanziario Elementi di statistica per l'analisi dei dati E-marketing Elementi di linguaggi di programmazione Sistemi per la gestione del rischio e sicurezza informatica Tecnologie a supporto della digital trasformation	Applicare tecniche di analisi dei trend del settore finanziario Applicare tecniche di analisi dell'evoluzione opportunità di mercato Applicare tecniche di Project Management Applicare tecniche per l'ideazione e lo sviluppo di progetti digital Applicare linguaggi di programmazione Utilizzare tecniche di comunicazione efficace Applicare tecniche di analisi dati statistici Utilizzare modelli standard per redigere report analisi dati Applicare tecniche di rilevazione e specificazione dei requisiti di un sistema informativo Utilizzare strumenti di marketing sul web
Percorso di sviluppo dei Team Manager di Customer Care in remote working	COMPETENZA N.1 COORDINARE TEAM DI LAVORO APPLICANDO STRUMENTI E METODOLOGIE DELLO SMART WORKING (LAVORO AGILE)	Livello EQF: 5	24.C.17 COORDINARE TEAM DI LAVORO APPLICANDO STRUMENTI E METODOLOGIE DELLO SMART WORKING (LAVORO AGILE)	Principi dello smart working Principi di dematerializzazione Principi sulla conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro Legge 81/2017 Organizzazione aziendale Organizzazione del lavoro Tecniche e strumenti di Project management Stili di leadership Modalità e tipologie di comunicazione efficace Rischi generali e rischi specifici dell'attività in smart working Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio Contrattualistica del lavoro relativa allo smart working Normativa sulla protezione e circolazione dei dati personali Modalità e tipologie di comunicazione efficace Tecnologie e device a supporto dello smart working (Servizi cloud, file sharing, sistemi di comunicazione istantanea, Strumenti per videoconferenza...) Elementi di sicurezza informatica	Applicare metodologie di lavoro per obiettivi Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni Applicare tecniche di analisi organizzativa Applicare tecniche di pianificazione delle attività Applicare tecniche di motivazione delle risorse umane Applicare modalità di coordinamento del lavoro Applicare tecniche di valutazione del potenziale risorse umane Applicare tecniche di gestione del personale Utilizzare software Project Management Utilizzare software di comunicazione istantanea Utilizzare software, tecnologie e device a supporto dello smart working Applicare metodi di condivisione della documentazione Applicare procedure di gestione dei dati che ne garantiscano la riservatezza

Academy Sales Arena	COMPETENZA N.2 Effettuare l'analisi strategica del mercato di un'organizzazione	Livello EQF: 6	24.20 ESPERTO GESTIONE AREA COMMERCIALE	Analisi previsionale dell'andamento del mercato Elementi di amministrazione aziendale Elementi di sociologia Elementi di statistica Marketing strategico Principi di customer care	Applicare tecniche di analisi andamento vendite Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio Applicare tecniche di analisi di dati di mercato Applicare tecniche di benchmarking Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale Applicare tecniche di redazione di report di ricerca Applicare tecniche di ricerca documentale Applicare tecniche di rilevazione di evoluzione opportunità di mercato
Sales Arena - Team coaching online	COMPETENZA N.1 Effettuare il coordinamento della forza di vendita	Livello EQF: 6	24.20 ESPERTO GESTIONE AREA COMMERCIALE	Elementi di contrattualistica Elementi di diritto commerciale Elementi di gestione delle risorse umane Elementi di organizzazione aziendale Sistema distributivo Stili di leadership Tecniche di Team Building Tecniche di vendita	Applicare modalità di coordinamento del lavoro Applicare tecniche di analisi fabbisogni professionali Applicare tecniche di analisi risultati di vendita Applicare tecniche di decision making Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita Applicare tecniche di gestione dei conflitti Applicare tecniche di motivazione risorse umane Applicare tecniche di pianificazione delle attività Applicare tecniche di time management Applicare tecniche di valutazione performance staff di vendita
Sales Arena - Individual coaching online	COMPETENZA 1 Coordinare le attività di un team di call center	Livello EQF: 4	24.43 TEAM LEADER DI CALL CENTER	Elementi di marketing Elementi di psicologia della comunicazione Elementi di sicurezza informatica Etica e deontologia della comunicazione Metodologie di gestione di un call center Normativa sul contratto di compravendita Normativa sulle comunicazioni elettroniche Principi di customer care Principi di customer satisfaction Strategie di gestione del colloquio di vendita Struttura organizzativa di un call center Tecniche di comunicazione telefonica Tecniche di direct marketing Tecniche di telemarketing	Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni Applicare modalità di coordinamento del lavoro Applicare procedure di gestione reclami Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro Applicare tecniche di motivazione risorse umane Utilizzare dispositivi di rilevazione e classificazione delle presenze Utilizzare software gestionale per assistenza vendita Utilizzare software gestione attività di call center Utilizzare software posta elettronica Utilizzare strumenti informatici per la gestione degli ordini
HR Growing Skill	COMPETENZA N.1 Effettuare la pubblicazione di contenuti sui social media	Livello EQF: 5	19.41 SOCIAL VIDEOMAKER	Deontologia della comunicazione Normativa sulla privacy Storia dei Media Community Management Caratteristiche dei social media: facebook, instagram, Youtube Influencer Marketing Trend online Personal Branding Tecniche di streaming	Applicare tecniche per l'engagement del pubblico Selezionare i social media adatti ai contenuti da pubblicare Applicare strumenti per le pubblicazioni multicanale Utilizzare strumenti di pubblicazione sui social network Utilizzare strumenti per realizzare dirette audio/video

Application Management up-skilling Cloud Oracle	COMPETENZA N.1 Effettuare lo sviluppo del sistema software	Livello EQF: 5	15.10 SVILUPPATORE ICT (DEVELOPER)	Ambienti di sviluppo e strumenti (CASE - IDE) Applicazioni critiche e distribuite Basi di dati Linguaggi di programmazione Metodi di programmazione software Modelli di applicazioni internet Principi di programmazione sicura Progettazione e sviluppo di applicazioni web Strumenti di sviluppo app proprietari Strumenti di sviluppo di app cross platform Strumenti per elaborazione e ritocco di immagini Strumenti per l'integrazione e sincronizzazione audio e video Tecniche di coinvolgimento Tecniche di coordinamento e gestione di team	Applicare i principi di programmazione sicura Applicare procedure di rilascio (per specifiche e software) Applicare tecniche di pubblicazione su app store Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo Utilizzare linguaggi di programmazione Utilizzare linguaggi e ambienti di sviluppo web Utilizzare metodologie di programmazione software Utilizzare software per elaborazione e ritocco di immagini Utilizzare software per la manipolazione di componenti video e multimediali Utilizzare strumenti per la costruzione di interfacce touch Utilizzare strumenti CASE e IDE Utilizzare strumenti di collaborazione (es. messaggi, forum) e di controllo delle versioni Utilizzare strumenti di costruzione di interfacce utente per internet Utilizzare strumenti di misurazione delle prestazioni Utilizzare strumenti di progettazione
Application Management up-skilling Cloud Oracle	COMPETENZA N.1 Effettuare lo sviluppo del sistema software	Livello EQF: 5	15.10 SVILUPPATORE ICT (DEVELOPER)	Ambienti di sviluppo e strumenti (CASE - IDE) Applicazioni critiche e distribuite Basi di dati Linguaggi di programmazione Metodi di programmazione software Modelli di applicazioni internet Principi di programmazione sicura Progettazione e sviluppo di applicazioni web Strumenti di sviluppo app proprietari Strumenti di sviluppo di app cross platform Strumenti per elaborazione e ritocco di immagini Strumenti per l'integrazione e sincronizzazione audio e video Tecniche di coinvolgimento Tecniche di coordinamento e gestione di team	Applicare i principi di programmazione sicura Applicare procedure di rilascio (per specifiche e software) Applicare tecniche di pubblicazione su app store Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo Utilizzare linguaggi di programmazione Utilizzare linguaggi e ambienti di sviluppo web Utilizzare metodologie di programmazione software Utilizzare software per elaborazione e ritocco di immagini Utilizzare software per la manipolazione di componenti video e multimediali Utilizzare strumenti per la costruzione di interfacce touch Utilizzare strumenti CASE e IDE Utilizzare strumenti di collaborazione (es. messaggi, forum) e di controllo delle versioni Utilizzare strumenti di costruzione di interfacce utente per internet Utilizzare strumenti di misurazione delle prestazioni Utilizzare strumenti di progettazione
Application Management up-skilling Cloud Oracle	COMPETENZA N.1 Effettuare lo sviluppo del sistema software	Livello EQF: 5	15.10 SVILUPPATORE ICT (DEVELOPER)	Ambienti di sviluppo e strumenti (CASE - IDE) Applicazioni critiche e distribuite Basi di dati Linguaggi di programmazione Metodi di programmazione software Modelli di applicazioni internet Principi di programmazione sicura Progettazione e sviluppo di applicazioni web Strumenti di sviluppo app proprietari Strumenti di sviluppo di app cross platform Strumenti per elaborazione e ritocco di immagini Strumenti per l'integrazione e sincronizzazione audio e video Tecniche di coinvolgimento Tecniche di coordinamento e gestione di team	Applicare i principi di programmazione sicura Applicare procedure di rilascio (per specifiche e software) Applicare tecniche di pubblicazione su app store Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo Utilizzare linguaggi di programmazione Utilizzare linguaggi e ambienti di sviluppo web Utilizzare metodologie di programmazione software Utilizzare software per elaborazione e ritocco di immagini Utilizzare software per la manipolazione di componenti video e multimediali Utilizzare strumenti per la costruzione di interfacce touch Utilizzare strumenti CASE e IDE Utilizzare strumenti di collaborazione (es. messaggi, forum) e di controllo delle versioni Utilizzare strumenti di costruzione di interfacce utente per internet Utilizzare strumenti di misurazione delle prestazioni Utilizzare strumenti di progettazione

Application Management up-skilling Cloud Oracle	COMPETENZA N.1 Effettuare lo sviluppo del sistema software	Livello EQF: 5	15.10 SVILUPPATORE ICT (DEVELOPER)	Ambienti di sviluppo e strumenti (CASE - IDE) Applicazioni critiche e distribuite Basi di dati Linguaggi di programmazione Metodi di programmazione software Modelli di applicazioni internet Principi di programmazione sicura Progettazione e sviluppo di applicazioni web Strumenti di sviluppo app proprietari Strumenti di sviluppo di app cross platform Strumenti per elaborazione e ritocco di immagini Strumenti per l'integrazione e sincronizzazione audio e video Tecniche di coinvolgimento Tecniche di coordinamento e gestione di team	Applicare i principi di programmazione sicura Applicare procedure di rilascio (per specifiche e software) Applicare tecniche di pubblicazione su app store Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo Utilizzare linguaggi di programmazione Utilizzare linguaggi e ambienti di sviluppo web Utilizzare metodologie di programmazione software Utilizzare software per elaborazione e ritocco di immagini Utilizzare software per la manipolazione di componenti video e multimediali Utilizzare strumenti per la costruzione di interfacce touch Utilizzare strumenti CASE e IDE Utilizzare strumenti di collaborazione (es. messaggi, forum) e di controllo delle versioni Utilizzare strumenti di costruzione di interfacce utente per internet Utilizzare strumenti di misurazione delle prestazioni Utilizzare strumenti di progettazione
---	---	----------------	------------------------------------	--	--

Percorso	Modalità somministrazione	Soggetto Erogatore	Soggetto Certificatore
Web-Application Developers	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Web-Application Developers	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Web-Application Developers	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Web-Application Developers	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Web-Application Developers	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Incident Management	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Buyer Procurement	Test a risposta chiusa per ottenimento qualificazione L1	Adaci	ADACI è accreditato dal Ministero dello Sviluppo Economico; ECOLE rilascia attestato conforme QRSP Regione Lombardia
Buyer Procurement	Test a risposta chiusa per ottenimento qualificazione L1	Adaci	ADACI è accreditato dal Ministero dello Sviluppo Economico; ECOLE rilascia attestato conforme QRSP Regione Lombardia
Buyer Procurement	Test a risposta chiusa per ottenimento qualificazione L1	Adaci	ADACI è accreditato dal Ministero dello Sviluppo Economico; ECOLE rilascia attestato conforme QRSP Regione Lombardia
Buyer Procurement	Test a risposta chiusa per ottenimento qualificazione L1	Adaci	ADACI è accreditato dal Ministero dello Sviluppo Economico; ECOLE rilascia attestato conforme QRSP Regione Lombardia
Buyer Procurement	Test a risposta chiusa per ottenimento qualificazione L1	Adaci	ADACI è accreditato dal Ministero dello Sviluppo Economico; ECOLE rilascia attestato conforme QRSP Regione Lombardia
Infrastructure Maintenance	Esame di qualificazione teorico pratico	Bureau Veritas	Bureau Veritas è riconosciuto come Organismo di Certificazione ISO 9001 da oltre 35 Organismi nazionali e internazionali e rilascia certificato. ECOLE rilascia attestato conforme QRSP Regione Lombardia
Infrastructure Maintenance	Esame di qualificazione teorico pratico	Bureau Veritas	Bureau Veritas è riconosciuto come Organismo di Certificazione ISO 9001 da oltre 35 Organismi nazionali e internazionali e rilascia certificato. ECOLE rilascia attestato conforme QRSP Regione Lombardia
Formazione tecnica 5G e NFV	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Knime	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Easy Learning	Somministrazione online di un questionario per ogni modulo formativo	MIDA	ECOLE

D FACTOR	Survey di comprensione della readiness digitale delle persone. Prevede la somministrazione online di un questionario a tutti i dipendenti con la restituzione a ciascun dipendente del proprio profilo digitale e di innovazione comprensivo delle aree da rafforzare. Ad ognuno saranno attribuite due tipologie di profilo, uno relativo alla dimensione digitale e uno su quella di innovazione. Al termine di ogni wave, somministrazione di un test. Il passaggio alla wave successiva avviene solo post superamento test	MIP	ECOLE
Sostenibilità 2030	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Art direction	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
FARC	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Modulo tecnico FWA	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Sales arena per 1928	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Digital writing skills	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Gestione E2E del cliente: operatori integrati/convergenti	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Competenze digitali di base su prodotti e tecnologie offerte ai clt B2B	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Data Driven Company Transformation: AI, big data, RPA.	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Percorso di sviluppo dei Team Manager di Customer Care in remote working	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Academy Sales Arena	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Sales Arena - Team coaching online	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Sales Arena - Individual coaching online	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE

HR Growing Skill	Questionario di apprendimento on line	Formatore. Il formatore definirà il test insieme ad ECOLE	ECOLE
Application Management up-skilling Cloud Oracle	Questionario di apprendimento on line	Oracle	ECOLE
Application Management up-skilling Cloud Oracle	Questionario di apprendimento on line	Oracle	ECOLE
Application Management up-skilling Cloud Oracle	Questionario di apprendimento on line	Oracle	ECOLE
Application Management up-skilling Cloud Oracle	Questionario di apprendimento on line	Oracle	ECOLE

6. SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il sistema di monitoraggio costituisce un indispensabile strumento al processo di valutazione e ha l'obiettivo di mettere a disposizione di Wind Tre, delle Parti Sociali e di ANPAL tutte le informazioni sullo stato di avanzamento delle attività, al fine di registrare gli scostamenti tra quanto si sta realizzando e quanto è stato previsto.

La metodologia a supporto del processo di monitoraggio prevede l'individuazione e la misurazione dei seguenti indicatori di risultato:

- numero dei lavoratori coinvolti
- caratteristiche dei lavoratori coinvolti (età, genere, titolo di studio, ruolo, e inquadramento)
- frequenza dei partecipanti
- numero dei corsi e loro durata
- metodologie didattiche dei corsi
- aree tematiche dei corsi
- certificazioni rilasciate
- competenze acquisite in riferimento al QRSP Regione Lombardia

Il sistema di valutazione intende raccogliere un insieme strutturato di informazioni utili a:

- definire l'effettivo raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano formativo ed eventuali scostamenti;
- fornire un quadro di lettura organico e unitario circa il funzionamento e gli esiti del Piano formativo, mettendo in evidenza i diversi obiettivi da perseguire, ai fini di un'adeguata e articolata riflessione circa le decisioni da assumere per migliorare la funzionalità dei servizi erogati e la loro capacità di rispondere ai fabbisogni attuali e futuri dei lavoratori coinvolti.

Operativamente l'attività si struttura nella somministrazione di un questionario per la raccolta dei dati sulla customer satisfaction dei lavoratori a chiusura di ogni attività formativa e nella rielaborazione delle evidenze emerse.