

CORPORATE UNIVERSITY

PRESENTAZIONE DELLE PRINCIPALI INIZIATIVE

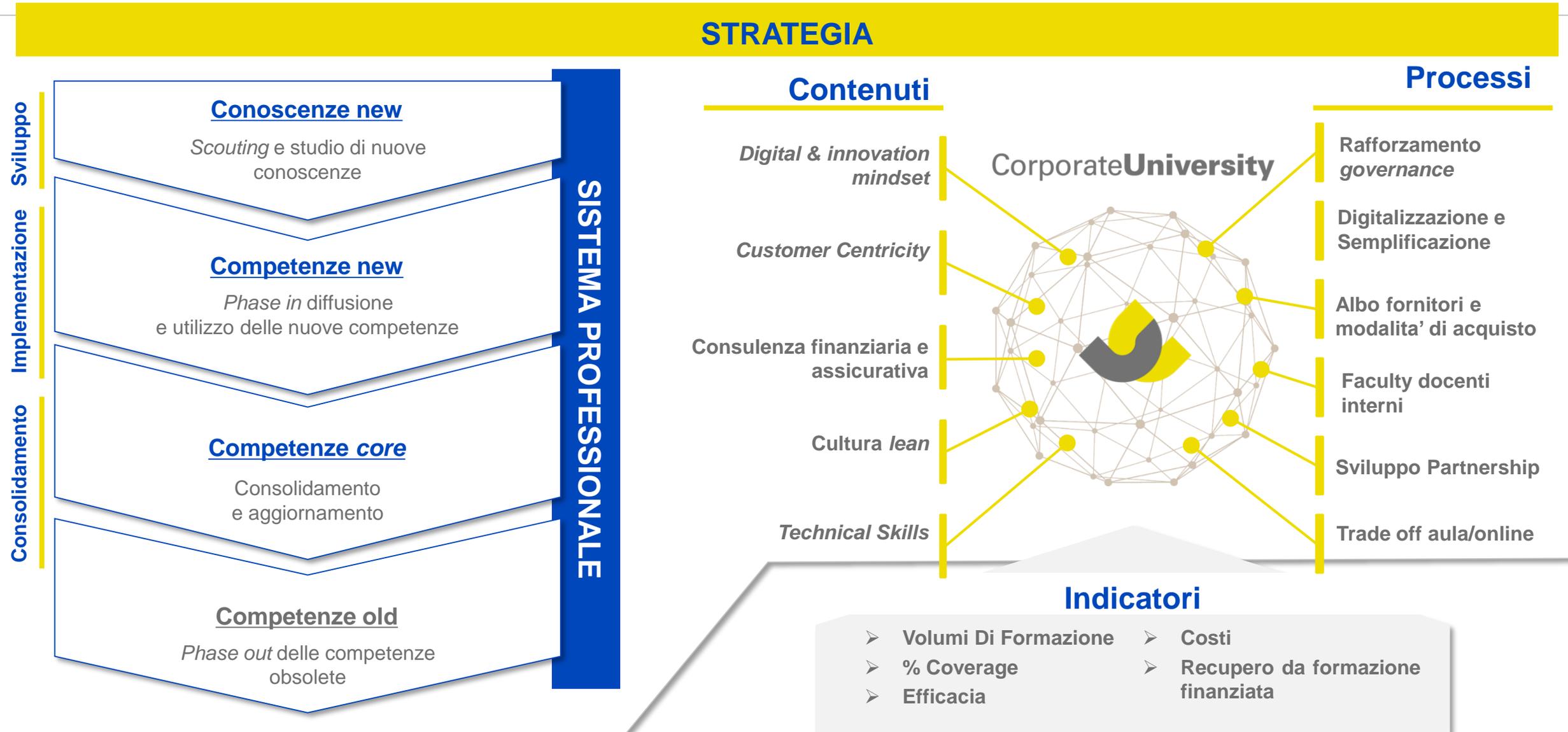
EBF 18/07/2019

- STRATEGIA
- NUMERI CHIAVE
- PRINCIPALI INIZIATIVE 2019
- FOCUS PROGETTI COO, MP E MBPA
- FOCUS PROGETTI PCL
- DIGITAL LEARNING
- OPEN LEARNING AREA

- **STRATEGIA**
- NUMERI CHIAVE
- PRINCIPALI INIZIATIVE 2019
- AVANZAMENTO PROGETTI IN COO, MP E MBPA
- AVANZAMENTO PROGETTI IN PCL
- DIGITAL LEARNING
- OPEN LEARNING AREA

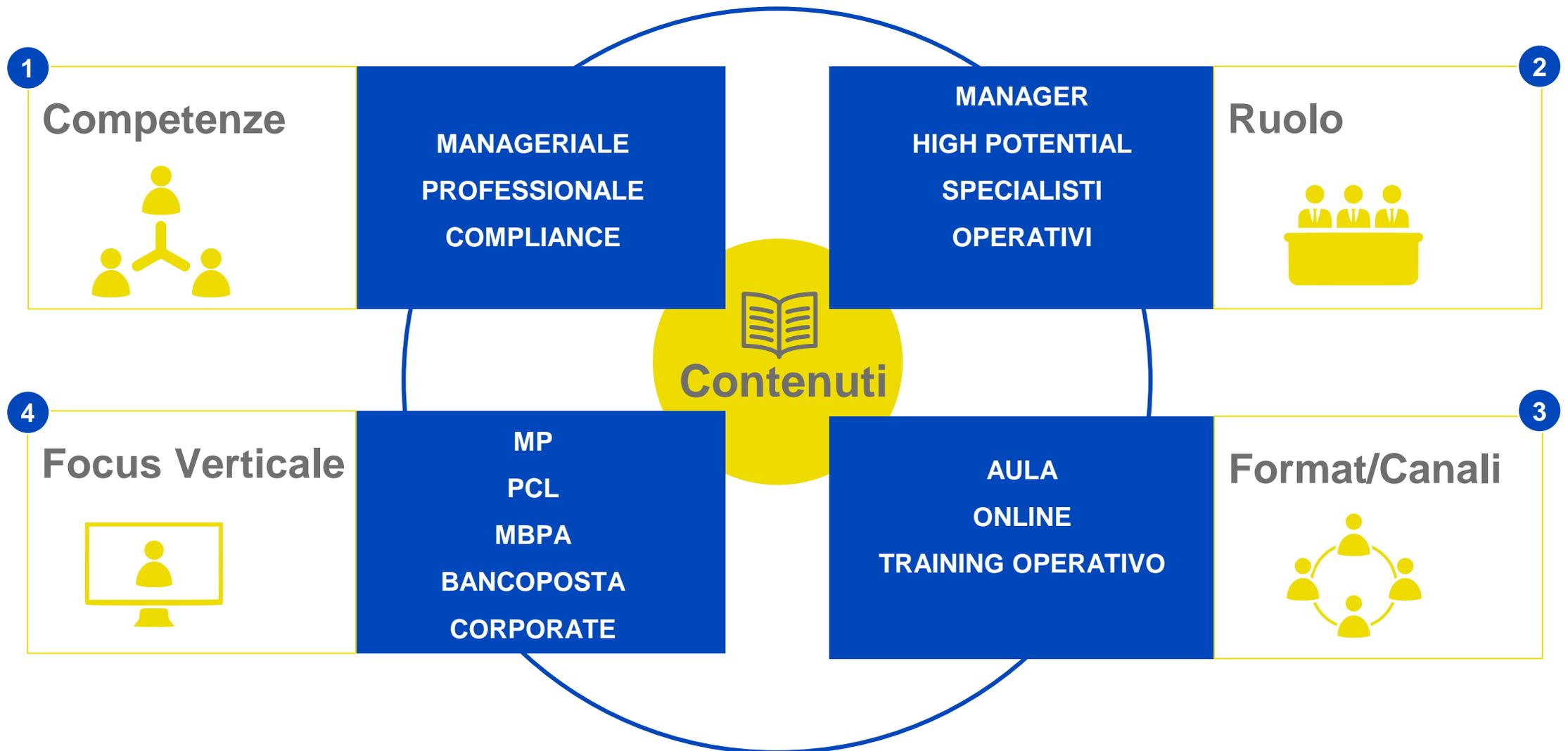
STRATEGIA

I DRIVER DELLA STRATEGIA DELLA CORPORATE UNIVERSITY



STRATEGIA

LE QUATTRO DORSALI DELLA SEGMENTAZIONE





- STRATEGIA
- **NUMERI CHIAVE**
- PRINCIPALI INIZIATIVE 2019
- FOCUS PROGETTI COO, MP E MBPA
- FOCUS PROGETTI PCL
- DIGITAL LEARNING
- OPEN LEARNING AREA

NUMERI CHIAVE

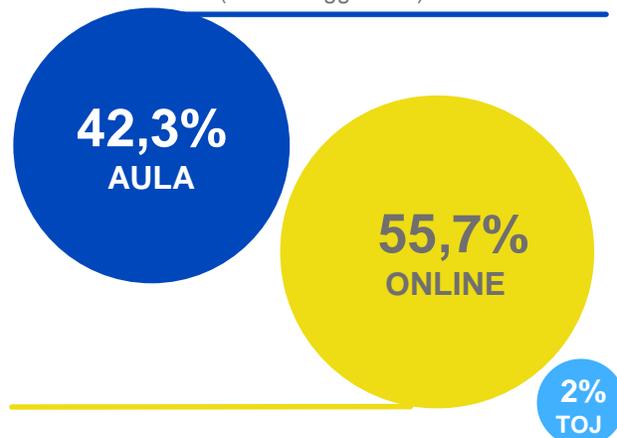
DATI DI SINTESI FORMAZIONE EROGATA AL 31 DICEMBRE 2018

DIPENDENTI FORMATI **129.634** (98% della popolazione aziendale coinvolta in almeno un corso)

ORE TOTALI

3.359.544 ore

(466 mila gg/uomo)

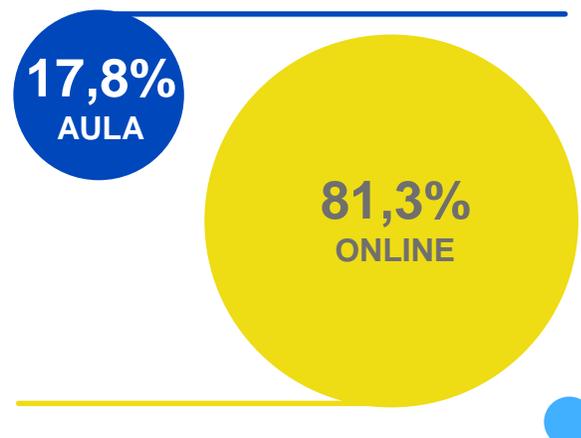


AULA	1.420.265 ore	42,3%
di cui docenza esterna	525.167 ore	15,6%
di cui docenza interna	895.098 ore	26,7%
ONLINE	1.870.146 ore	55,7%
TOJ (affiancamento)	69.133 ore	2%

PARTECIPAZIONI TOTALI

1.754.520

partecipazioni



AULA	313.082 part.	17,8%
di cui docenza esterna	68.597 part.	3,9%
di cui docenza interna	244.485 part.	13,9%
ONLINE	1.426.731 part.	81,3%
TOJ (affiancamento)	14.707 part.	0,9%

**ORE
PROCAPITE**
(per dipendente
formato)

25,9

**GIORNI
PROCAPITE**
(per dipendente
formato)

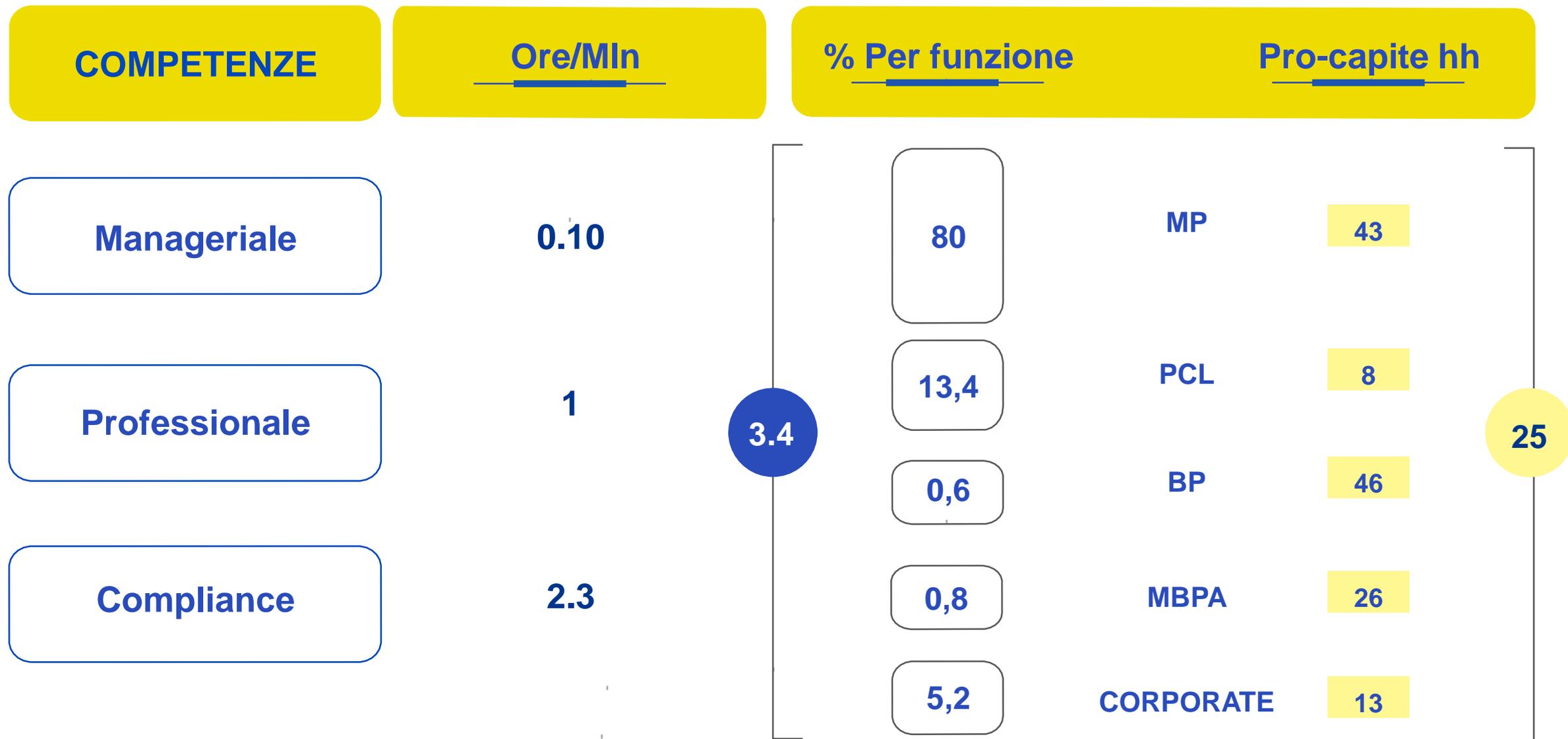
3,60

**PARTECIPAZIONI
MEDIE**
(per dipendente
formato)

13,5

NUMERI CHIAVE

VOLUMI 2018 PER AMBITO DI COMPETENZA



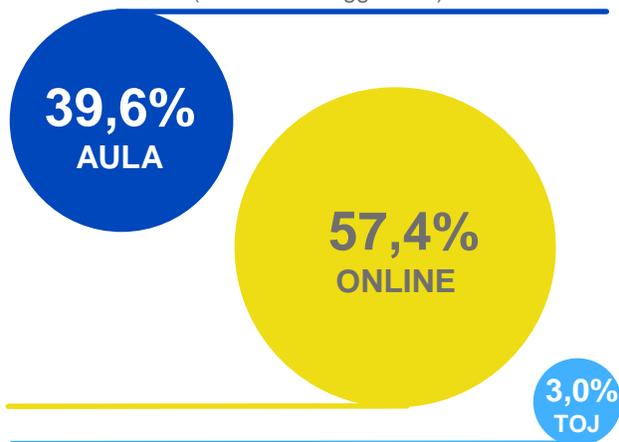
NUMERI CHIAVE

DATI DI SINTESI FORMAZIONE EROGATA AL 30 GIUGNO 2019

DIPENDENTI FORMATI **106.578** (84% della popolazione aziendale coinvolta in almeno un corso)

ORE TOTALI

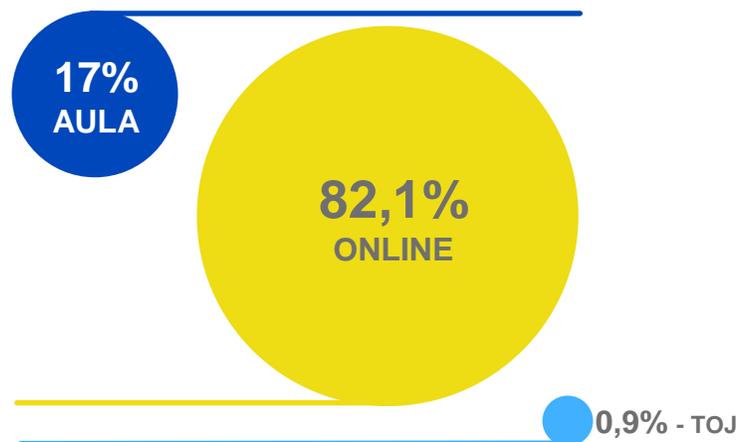
1.901.241 ore
(264.061 mila gg/uomo)



AULA	752.645 ore	39,6%
di cui docenza esterna	146.452 ore	9,4%
di cui docenza interna	465.475 ore	30,0%
ONLINE	1.091.023 ore	57,4%
TOJ (affiancamento)	57.574 ore	3,0%

PARTECIPAZIONI TOTALI

1.070.977
partecipazioni



AULA	181.929 part.	17,0%
di cui docenza esterna	17.359 part.	1,9%
di cui docenza interna	136.546 part.	15,4%
ONLINE	878.944 part.	82,1%
TOJ (affiancamento)	10.054 part.	0,9%

ORE PROCAPITE
(per dipendente formato)

17,8

GIORNI PROCAPITE
(per dipendente formato)

2,48

PARTECIPAZIONI MEDIE
(per dipendente formato)

10,0

ore per funzione aziendale	MP	PCL	BP	MBPA	COO	CORP	TOT POSTE
ORE TOTALI	1.439.010	312.094	19.593	17.757	38.508	74.280	1.901.241
totale ore	75,69%	16,42%	1,03%	0,93%	2,03%	3,91%	100%

- STRATEGIA
- NUMERI CHIAVE
- **PRINCIPALI INIZIATIVE 2019**
- FOCUS PROGETTI COO, MP E MBPA
- FOCUS PROGETTI PCL
- DIGITAL LEARNING
- OPEN LEARNING AREA

PRINCIPALI INIZIATIVE 2019

FORMAZIONE PROFESSIONALE (1/2)

CONSULENTE FINANZIARIO

Nuovo modello di servizio
Customer centricity
Segmentazione per target
Sviluppo competenze relazione (Focus consulenti Premium)

COMPETENZE ICT

Ampio catalogo corsi (ca 1000) per esigenze trasversali

VENDITORE BUSINESS

Formazione Large e Medium Account

OPERATION

Back Office - Accompagnamento al processo di trasformazione
Call Center – Nuova Cultura del cliente

PRINCIPALI INIZIATIVE 2019

FORMAZIONE PROFESSIONALE (2/2)

PORTALETTERE

Consapevolezza ruolo / ingaggio
Sicurezza
Nuovi strumenti (chatbot per la formazione di prossimità))

FILIERA PCL

Metodologia Lean:

- Miglioramento continuo
- Qualità
- Efficienza/efficacia
- Gestione Risorse

COMPETENZE SPECIALISTICHE TRASVERSALI

Soft Skills
Economics
Project Management
Contrattualistica

COMPLIANCE

MIFID/IVASS- Antiriciclaggio
Sicurezza
231/Privacy/Anticorruzione

PRINCIPALI INIZIATIVE 2019

FORMAZIONE MANAGERIALE

MINDSET INNOVAZIONE

Workshop Digital Transformation
Osservatori Digital Innovation
Piattaforme di aggiornamento continuo

LEADERSHIP e PEOPLE MANAGEMENT

Percorso Neo – Dirigenti
Cultura lean
Responsabili Filiale MP
Agile Leadership

ECONOMICS

Competenza «core»

PROGETTI DIVISIONALI

- 
- STRATEGIA
 - NUMERI CHIAVE
 - PRINCIPALI INIZIATIVE 2019
 - FOCUS PROGETTI COO, MP E MBPA**
 - FOCUS PROGETTI PCL
 - DIGITAL LEARNING
 - OPEN LEARNING AREA

PROGETTO FORMATIVO CONTACT CENTER – UNA NUOVA CULTURA DEL CLIENTE

Avviata nel 2018, l'iniziativa formativa nasce dopo la riorganizzazione della funzione di **Servizi Assistenza Clienti**, per supportare il cambiamento culturale legato al nuovo approccio, distintivo e innovativo, nella relazione con il cliente.

Il progetto coinvolge **tutte la funzione, per un totale di ca. 2.000 risorse**, con percorsi modulari e differenziati per ruolo e figura professionale, e con l'uso di metodologie innovative (*piattaforma di gamification rivolta agli Operatori*).

ORE FORMAZIONE EROGATE 2018 - 2019

Corso	Ore	Risorse
Percorso formativo «Tutor Formatori» - ottobre/dicembre 2018	1.197	18
Gamification per Operatori Contact Center – marzo/aprile 2019	1.828	1.515
Kick – off «Una nuova cultura del cliente» - aprile 2019	1.500	250

ORE FORMAZIONE STIMATE 2019 - 2020

Corso	Ore	Risorse
Corso Direttori di Sito	252	18
Corso Referenti di Servizio	308	22
Corso risorse di Staff	840	60
Train the trainer – Tutor Formatori	252	18
Corso Operatori Contact Center (docenza interna)	8.400	Ca.1.400
Corso Tutor	1.680	120

**PREVISIONE
TOTALE ORE
FORMAZIONE EROGATE
AL TERMINE DEL
PROGETTO**

16.257

Servizi di Back Office

In relazione alla riorganizzazione della funzione di Servizi di Back Office, è stato definito un piano di formazione ad hoc dedicato alle persone applicate presso i siti hub e spoke.

L'iniziativa vedrà coinvolte, **entro il 2020, oltre 1000 risorse** e consentirà di:
 accompagnare e supportare le risorse in questa fase di cambiamento
 sviluppare e consolidare le loro conoscenze/competenze
 favorire il livello di coinvolgimento e motivazione

Il piano prevede un'ampia articolazione di interventi e metodologie didattiche diversificate, quali erogazione di corsi di addestramento tecnico-specialistico in modalità, training on the job - con affiancamenti passivi e/o attivi - e corsi online.

FOCUS PROGETTI COO, MP E MBPA

AVANZAMENTO PROGETTI

ESMA

KIT DELLE COMPETENZE

Il corso si pone l'obiettivo di **approfondire le competenze ESMA risultate maggiormente carenti** a valle dell'Assessment, è valido anche ai fini IVASS e pertanto i partecipanti, come di consueto, nei giorni immediatamente successivi all'attività d'aula dovranno effettuare il relativo test on-line.

3.900 risorse
23.400 ore

ASSESSMENT

L'obiettivo dell'**Assessment**, è quello di rilevare le **esigenze formative e i gap conoscitivi rispetto alle competenze** e fornire indicazioni per orientare l'offerta formativa.
La popolazione coinvolta comprende tutte le risorse idonee, ovvero il personale che, in possesso dei requisiti di titolo di studio e adeguata esperienza professionale richiesti dalla Consob e verificati a cura di Poste Italiane, può svolgere attività di consulenza.

12.100 risorse

TEST 30 ore

Il test viene svolto al termine della **giornata conclusiva del percorso di aggiornamento professionale di 30 ore** valido per il mantenimento delle competenze ESMA. Tale giornata è finalizzata al **ripasso generale** degli argomenti trattati durante l'intero percorso ed è propedeutica al test che si svolgerà al termine della medesima giornata.
Il test prevede la compilazione di **un questionario on line di 30 domande nel tempo massimo di un'ora e si intende superato se il partecipante risponde correttamente almeno al 60% delle domande.**

12.100 risorse

PERCORSO DI INDUCTION PER NEO SCF-SCM

Nell'ambito delle iniziative a sostegno della realizzazione del piano Deliver 2022, il canale degli **Specialisti Consulenti Finanziari (SCF)** e degli **Specialisti Consulenti Mobili (SCM)** rappresenta un fattore critico di successo per il conseguimento degli obiettivi di Piano. Tra le iniziative di valorizzazione e professionalizzazione degli SCF/SCM, particolare attenzione deve essere data alle **risorse neo inserite**, attraverso l'attivazione di programmi ad hoc che consentano di:

- Accompagnare e sostenere l'inserimento e lo sviluppo professionale delle risorse istituendo figure di tutor come punto di riferimento costante per le persone (**caring**)
- Favorire il livello di coinvolgimento, motivazione e identità di ruolo (**community**)
- Attivare un network professionale di specialisti che condividono metodi, strumenti, conoscenze e competenze in una logica di apprendimento continuo (**learning**)

In tal senso, il programma già avviato da maggio e attualmente in corso ha visto la partecipazione delle risorse neo inserite a giornate di «**Welcome day**» dove hanno avuto la possibilità di incontrare il **Resp.le MA, Resp.le MA RU, Resp.le MA Gestione Canali Comm.li e Resp.le MA Commerciale** e a colloqui con i rispettivi **tutor di prossimità**. Ai RUF sarà inoltre richiesto di pianificare, contestualmente all'inserimento degli SCF/SCM, gli incontri dell'anno, prevedendo sin da subito un outlook di impegno.

Ca 1.850 risorse complessive

FOCUS PROGETTI COO, MP E MBPA

NUOVE INIZIATIVE

➤ IVASS – percorso base 60 ore in modalità on line –

La complessiva evoluzione aziendale, che ha visto un progressivo rafforzamento degli strumenti a supporto dei consulenti nonché l'inserimento delle risorse con elevato livello di competenza nel settore finanziario e assicurativo, consente l'evoluzione della formazione IVASS base 60 ore da un modello in aula ad una modalità online.

Da Aula a
Online

In questo senso, l'intenzione di ristrutturare l'intero percorso formativo risponde perfettamente all'esigenza di garantire:

- ✓ Una maggiore **facilità** di accesso ai programmi formativi.
- ✓ Una maggiore **velocità** di immissione nel ruolo
- ✓ Una migliore **standardizzazione** dei contenuti erogati
- ✓ Un **allineamento** al mondo bancario.

Da
Ottobre

➤ CONSULENTI PREMIUM

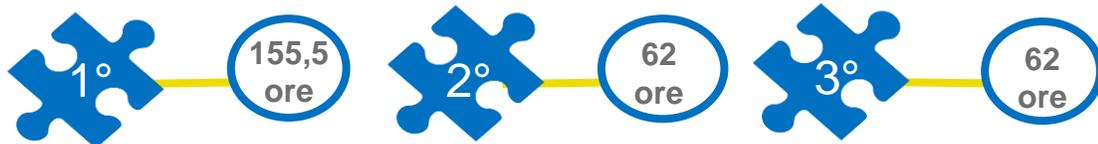
Il percorso formativo dedicato ai consulenti **Premium** si sviluppa su **3 anni**, progettato in **collaborazione con un ente universitario** che fornisce anche una **certificazione** di fine percorso. Le ore di formazione del percorso vanno ad aggiungersi alle ore di formazione obbligatoria dedicata a queste figure professionali. Non rientrano nel conteggio delle ore di percorso tutta la formazione di prodotto o la formazione normativa obbligatoria che dovesse intervenire nel corso degli anni.

La formazione su tematiche tecnico specialistiche concorre al monte ore dei percorsi di approfondimento **ESMA e IVASS**.

25
risorse

- a) Costruire la consapevolezza del valore del proprio ruolo sia in termini individuali che di squadra
- b) Potenziare le competenze specialistiche
- c) Sviluppare le competenze relazionali anche i termini di nuovi approcci con il cliente
- c) Sviluppare capacità di utilizzo e valorizzazione di Big Data e intelligenza artificiale
- d) Mantenere aggiornate costantemente nel tempo le competenze acquisite

A tal proposito una delle ipotesi progettuali del percorso formativo prevede l'acquisizione e il mantenimento della **certificazione EFPA**



WEALTH MANAGEMENT - TECNICHE DI VENDITA

Tecniche di vendita

Il corso **Tecniche di Vendita**, in fase di riprogettazione, rappresenta un fondamentale step formativo nel processo di inserimento sul ruolo degli SCF, e risulta propedeutico rispetto al corso Wealth management, in coerenza con il Nuovo Modello di Servizio.

Il corso Tecniche di vendita si focalizza quindi sulle tematiche della relazione con il cliente, e in particolare sui seguenti temi:

- Introduzione al processo di vendita
- Pianificazione e gestione del tempo
- Preparazione incontro con il cliente
- La telefonata
- Contatto con il cliente
- Caring

Target:

Neo SCF inseriti sul ruolo.

Tempistica:

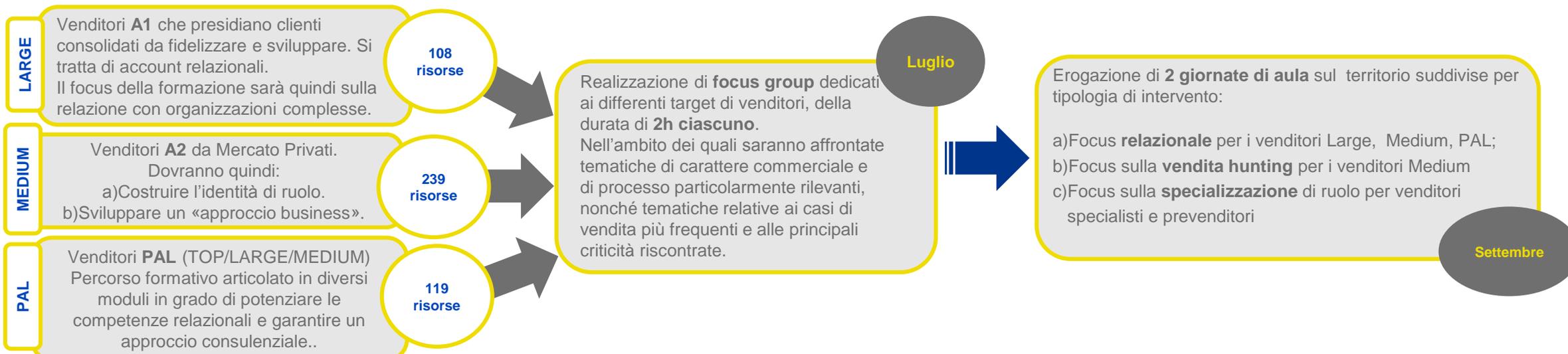
Erogazione delle prime edizioni dal mese di **ottobre p.v.**, mentre a regime è ipotizzabile prevedere **due sessioni annue**, al fine di raggiungere la massa critica di consistenza numerica delle aule.

1.400 risorse

MBPA

Per affrontare le prossime sfide di MBPA, è necessario rendere ancora più efficace il contributo che deriva dal principale canale di contatto con la clientela – i venditori – attraverso iniziative che mirano ad incidere sulla sfera comportamentale, in linea con il modello di vendita 2019.

Si propone di richiedere un intervento formativo sulle tecniche di vendita sviluppandolo su 3 focus specifici, differenziati sulla base del target/segmento:



- STRATEGIA
- NUMERI CHIAVE
- PRINCIPALI INIZIATIVE 2019
- FOCUS PROGETTI COO, MP E MBPA
- **FOCUS PROGETTI PCL**
- DIGITAL LEARNING
- OPEN LEARNING AREA

A supporto della **trasformazione in PCL**, nell'ambito del Piano Deliver 2022, sono state progettate una serie di iniziative di *formazione al ruolo* dedicate alle principali *popolazioni operative*. Tali investimenti formativi rispondono alla necessità di diffondere una **maggiore conoscenza del contesto** e di generare una **più ampia consapevolezza** del proprio ruolo. Altrettanto rilevante è la costante attenzione ai temi della **sicurezza**.

Oltre alla '**grande popolazione del recapito**' che, in particolare, ha visto coinvolti nei programmi di formazione i **Portalettere** (programma avviato nel 2015 e che ha già coinvolto sinora circa 17.000 persone), a partire **dalla fine del 2018**, sono stati coinvolti anche ulteriori target:

- **Addetti di produzione**
- **Capisquadra e Responsabili Turno Centri di Smistamento**
- **Capisquadra Portalettere**
- **Specialisti di Produzione**

Capo Coach

Il progetto formativo è stato pensato per migliorare la **consapevolezza** del **ruolo**, implementare le **competenze gestionali** e comprendere il **vantaggio** generato dal **lavoro di squadra**.

Il **target coinvolto** è:

240 Responsabili turno centri di smistamento

2018 **22** risorse formate

2019 **152** risorse formate al **30/06**, le restanti a partire dal mese di settembre

615 Capi Squadra centri di smistamento

2018 **28** risorse formate

2019 **400** risorse formate al **30/06**, le restanti a partire dal mese di settembre

1.200 Capi Squadra portalettere

2019 **600** risorse da formare, di cui **370** formate al **30/06**

2020 **600** risorse da formare

Approccio al miglioramento continuo nei CMP

Il corso è rivolto agli Addetti di Produzione ed è stato pensato per facilitare la piena **comprensione dei cambiamenti** che stanno interessando PCL verso logiche di miglioramento continuo, con l'implementazione e la diffusione di metodi e strumenti della **Lean Production**.

5.500 Addetti di produzione

2018 **91** risorse formate

2019 **2.740** risorse da formare, di cui **1.574** formate al **30/06**

2020 **2.660** risorse da formare

Il recapito cambia cambiamo il recapito - corso per Portalettere

Il corso ha preso avvio nel 2015 ed è stato pensato per rispondere all'esigenza di Poste di facilitare nel portalettere il processo di **cambiamento culturale**. Nell'ambito del piano di trasformazione del servizio di Recapito, i Portalettere sono infatti chiamati a nuove **forme di responsabilità** e ad **evolvere nel proprio ruolo**. Negli anni i contenuti del corso sono stati aggiornamenti rispetto alle evoluzioni del mondo PCL come ad esempio l'introduzione della metodologia LEAN nel mondo degli stabilimenti.

Tutta la popolazione dei portalettere

2015-2018 **16.500** risorse formate

2019 **3.000** risorse da formare, di cui **1.032** formate al **30/06**, le restanti a partire da settembre

2020 **3.000** risorse da formare

Specialisti di Produzione... si diventa

Il corso è rivolto agli Specialisti di Produzione, la nuova figura professionale inserita nelle strutture di recapito, in particolare nei Centri di Distribuzione. Allo specialista viene richiesto di rispondere ai mutamenti strutturali di Poste Italiane con **adattamento dinamico**, **leadership**, **proattività**, **promozione di comportamenti virtuosi** e **capacità di comunicazione** e **ascolto**. Da qui l'esigenza di coinvolgerli in questa attività formativa su know-how tecnico-specialistico e tematiche soft/ comportamentali.

180 Specialisti di Produzione

2018 **24** risorse formate

2019 **156** risorse da formare; di cui **66** formate al **30/06**, le restanti saranno coinvolte in coerenza con la progressiva immissione nel nuovo ruolo

In gita con ... Fido

Il progetto intende rispondere all'esigenza della funzione PCL di **ridurre gli infortuni dei Portalettere** causati da aggressioni di animali domestici (cani), attraverso un'iniziativa formativa mirata a **fornire** loro le **conoscenze e gli strumenti di base in campo cinofilo**.

 **2.000** Portalettere

 **2019** **97** risorse formate al **30/06**

Guida sicura

Il progetto formativo ha l'obiettivo di **migliorare gli standard di sicurezza** dei lavoratori, acquisendo conoscenze approfondite in tema di sicurezza stradale e competenze specifiche sulla **guida dei mezzi a due e tre ruote**

 **50** Istruttori

 **2019**

Erogazione prenderà avvio dal mese di **settembre**

 **200** Portalettere

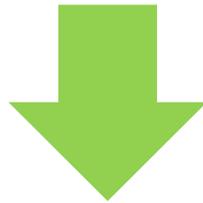
 **2019**

Erogazione prenderà avvio dal mese di **settembre**

- STRATEGIA
- NUMERI CHIAVE
- PRINCIPALI INIZIATIVE 2019
- FOCUS PROGETTI COO, MP E MBPA
- FOCUS PROGETTI PCL
- **DIGITAL LEARNING**
- OPEN LEARNING AREA

SCENARIO

- La tecnologia è parte della nostra vita....
- L'utilizzo della tecnologia ha trasformato il modo in cui viviamo tutti i giorni....
- L'accesso immediato e continuo a diverse fonti di informazione ha un forte impatto sulle aspettative di apprendimento e sulla disponibilità di contenuti messi a disposizione nel mondo del lavoro: contenuti sintetici e approfondimento a richiesta....
- Le nuove generazioni, mobile oriented e sempre connesse alla rete, entrano nelle organizzazioni e pretendono di fare esperienza e di imparare così come fanno nella loro vita privata....
- Sta cambiando anche il mondo della scuola con l'introduzione di metodologie didattiche innovative e l'uso di strumenti collaborativi



Anche la formazione cambia per tenere conto dei mutati contesti di lavoro e della esperienza del passato e introduce **metodologie didattiche e strumenti che tengono conto di differenti stili e necessità di apprendimento.**

LINEE EVOLUTIVE

2014

Erogazione di corsi eLearning prevalentemente in ambito finanziario, normativo, assicurativo, compliance bancaria, prodotti e servizi.

Un esempio



- Ambito di applicazione normativo e tecnico specialistico
- Rigidità del percorso formativo: percorso indifferenziato rispetto al livello di conoscenza del tema
- Trasposizione di contenuto testuale in modalità multimediale (voce, grafica minimale, link a testi di approfondimento, scorrimento sequenziale)
- Livello di interazione finalizzato principalmente all'avanzamento degli argomenti del corso
- Tempo di fruizione medio: 2 ore

2015/2020

Il Digital Learning segue i trend di evoluzione tecnologica e la conseguente trasformazione a livello sociale, relazionale e comportamentale.



- Ambito di applicazione normativo, tecnico specialistico, soft skill, istituzionale
- Flessibilità del percorso formativo: fruizione delle diverse unità didattiche in base al livello di conoscenza del tema specifico
- Tempo medio di fruizione non standardizzato
- Modello di progettazione volto a:
 - ❑ costruire unità formative brevi
 - ❑ individuare all'interno del percorso formativo componenti di interesse generale e componenti specifiche di approfondimento legate al ruolo del target.
 - ❑ coinvolgere il partecipante nella scelta di fruizione (non più sequenziale)
 - ❑ proporre simulazioni/test non solo a fine corso
 - ❑ presentare casi di situazioni reali per contestualizzare gli aspetti teorici
- Multimedialità avanzata: grafica in animazione, video, blob movies,...
- Visualizzazione dello stato di completamento del corso
- Approcci blended

LINEE EVOLUTIVE

LA SCELTA DI SOLUZIONI FORMATIVE

VARIABILI IN GIOCO

DOMINIO

CONTENUTO

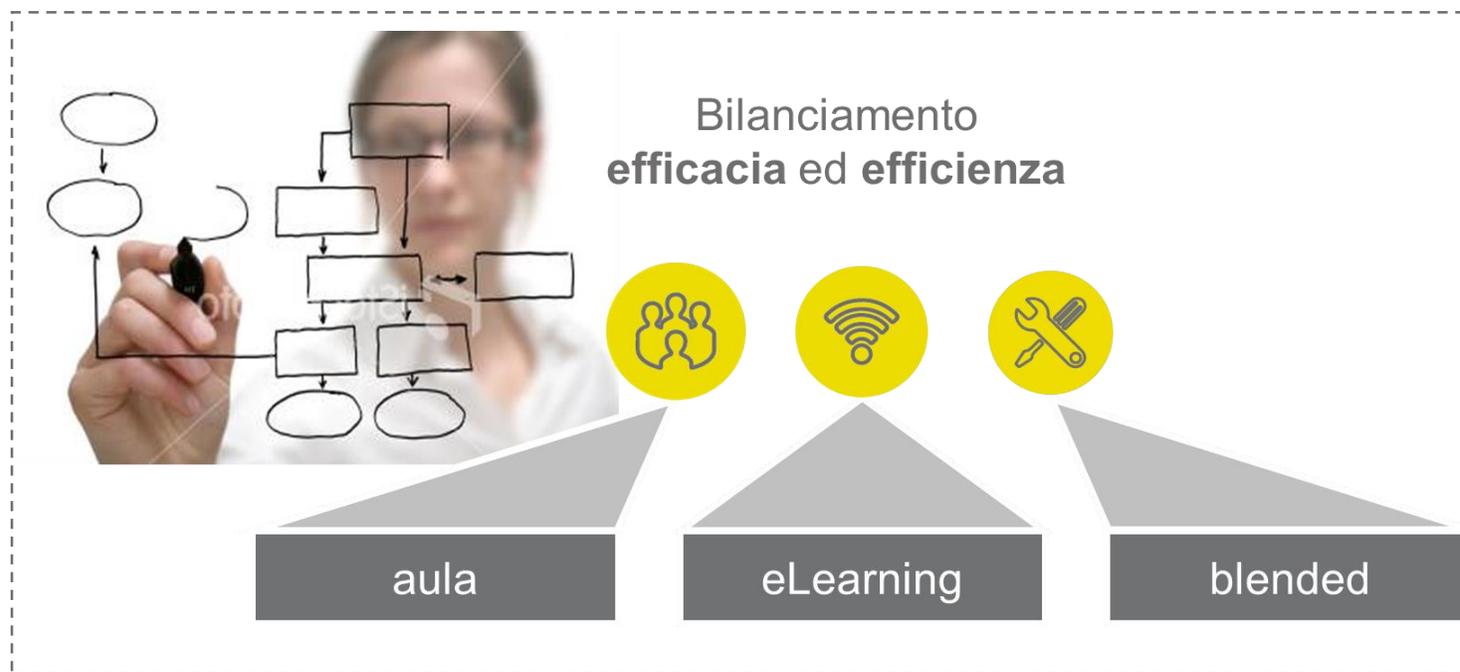
LIVELLO

TEMPI

VOLUMI

VALORE

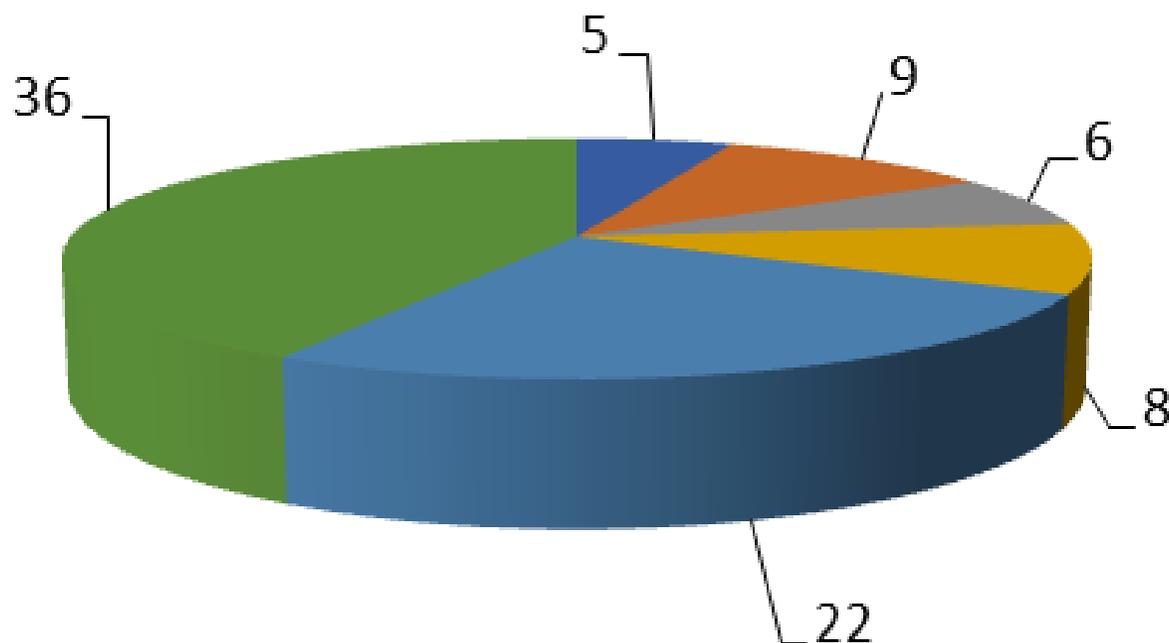
BUDGET



LINEE EVOLUTIVE

DORSALI DI PIANO E FORMAZIONE ONLINE

ORIZZONTE DI PIANO 2019: dal 1 gennaio al 31 dicembre

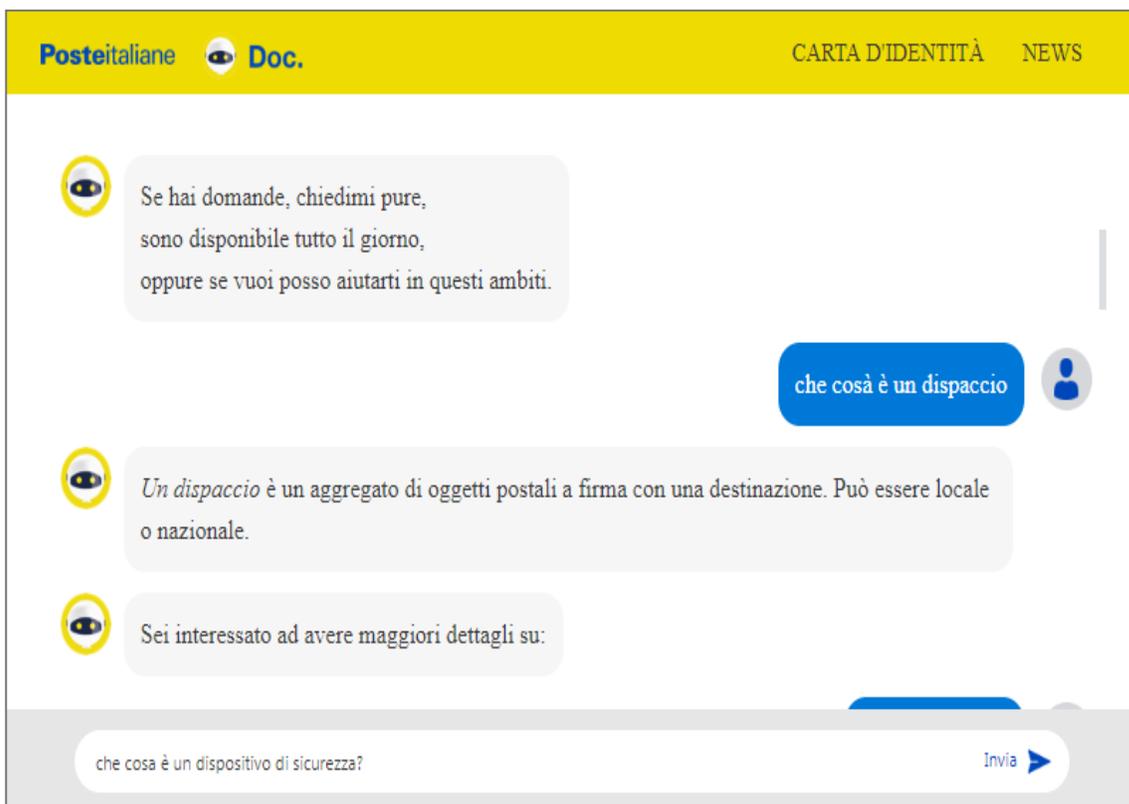


- COMPLIANCE ESMA
- COMPLIANCE ESMA / IVASS
- COMPLIANCE IVASS
- MANAGERIALE
- NORMATIVA OBBLIGATORIA
- TECNICO-SPECIALISTICA

FINALITA'



Piattaforma multidevice di digital learning a supporto delle attività di back end del personale addetto alle **lavorazioni interne** e dei **portalettere**, basato sulla interazione uomo-macchina e modelli di intelligenza artificiale.



TARGET: ca 26.000 risorse

- Addetti alle lavorazioni interne
- Portalettere (21.568 palmari android)



KPI

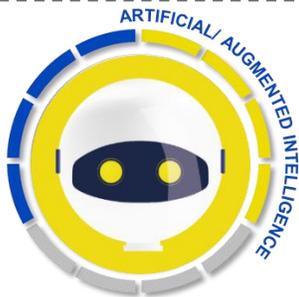
- 17.500 dialoghi attivati (14 settimane di produzione)
- 172.000 step di dialogo
- 85% feedback positivi

Premio AIFIN HR Innovation Award **1 classificato**

Premio AIFIN Financial Innovation **3 classificato**

LA NUOVA FRONTIERA DEL DIGITAL LEARNING

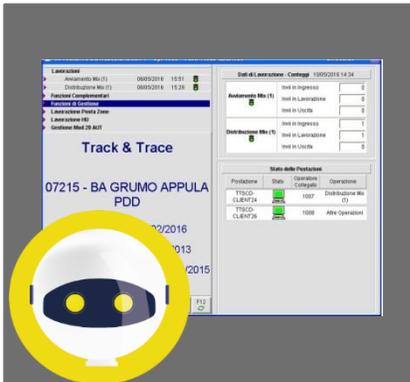
DOC. IL CHATBOT: ISTRUTTORE DIGITALE PER LA FORMAZIONE DI PROSSIMITA' E L'AGGIORNAMENTO CONTINUO



BOT unico, istruttore digitale per la **formazione di prossimità dei dipendenti** di Poste Italiane. Modello di gestione della conoscenza centralizzata; accesso multidevice; disponibilità continua h24; contenuti multimediali sempre aggiornati; monitoraggio continuo finalizzato all'accrescimento degli ambiti di conoscenza.

Benefici: incremento della produttività individuale, efficienza ed efficacia.

Dicembre 2018 –
Marzo 2019



**AL FIANCO DEI 4000
ADDETTI ALLE
LAVORAZIONI INTERNE**

Doc. è su tutte le postazioni T&T in PCL. Dà indicazioni sulle lavorazioni dei processi di lavoro pre gita e post gita

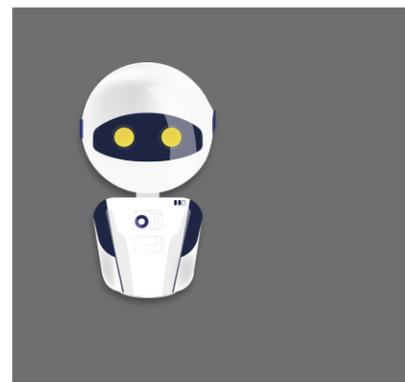
Giugno 2019



**AL FIANCO DEI
PORTALETTERE**

Doc. è accessibile dai 21.568 palmari Android

Rolling 2019



**ACCRESIMENTO DEL
DOMINIO DI CONOSCENZA
PCL**

Istruzione continua del chatbot su:
- evoluzione del sistema T&T
- nuovi prodotti e servizi ambito postale

... 2022



**AL FIANCO DI TUTTA LA
POPOLAZIONE**

1. Ambito servizi finanziari
2. Ambito servizi assicurativi
3. Ambito competenze tecniche/procedurali
4. nuovi domini di conoscenza

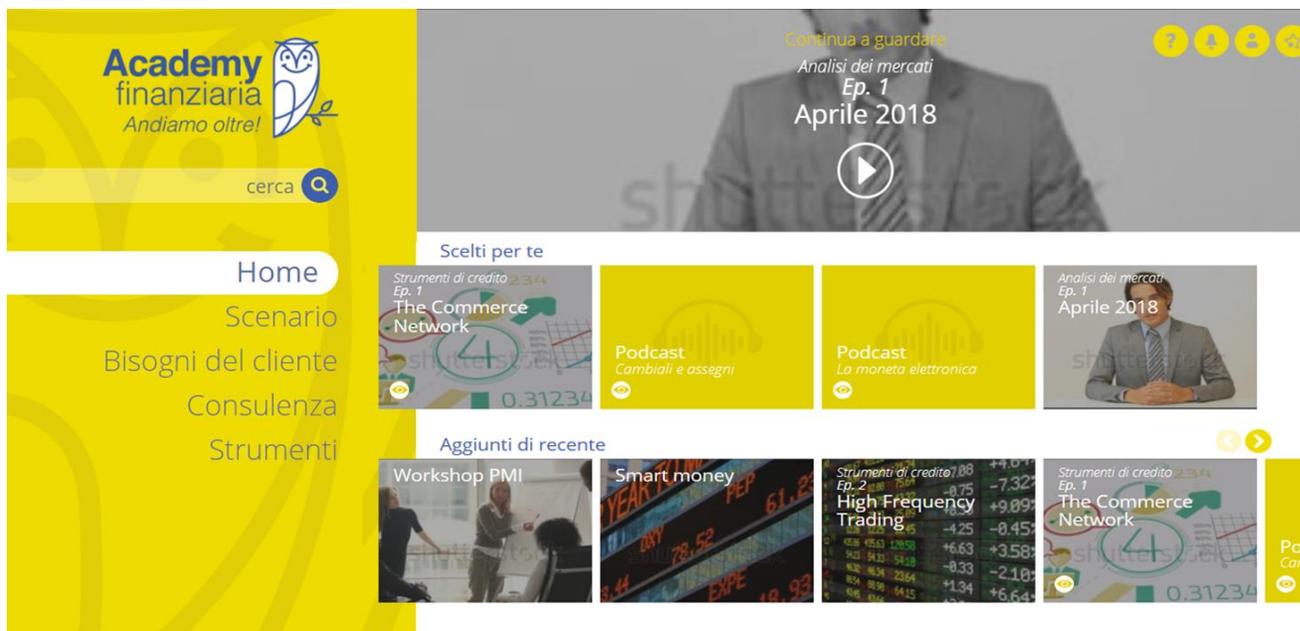
Soluzione di intelligenza artificiale applicata al mondo dell'apprendimento. Affianca e supporta la formazione tradizionale. Abilita l'adaptive learning proponendo contenuti/percorsi formativi basati sul contesto d'uso, test di apprendimento, libretto formativo, ruolo, valutazione.

FINALITA'

Academy
finanziaria
Andiamo oltre!



Piattaforma multidevice di digital learning a supporto delle attività di front end del personale addetto alla **consulenza** della clientela nei **servizi di investimento e intermediazione finanziaria**.



TARGET: ca 20.000 risorse



- **Specialisti Consulenti Finanziari Dedicati**
- **Specialisti Consulenti Finanziari Generalisti (compresi Specialisti Consulenti Assicurativi)**
- **Referenti Comm. Comparto**
- **Responsabili Commerciali Filiale**
- **Referenti Coord. Comm. UP**
- **Venditori Mobili**
- **DUP UP**
- **Operatori Call Center perimetro MIFID: Reggio Calabria, Cagliari, Roma, Bari**
- **Trainer Compliance : Ref. Conformità, Ref. Proc Finanz, Spec. Conformità, Spec. Operation"**

- 
- STRATEGIA
 - NUMERI CHIAVE
 - PRINCIPALI INIZIATIVE 2019
 - FOCUS PROGETTI COO, MP E MBPA
 - FOCUS PROGETTI PCL
 - DIGITAL LEARNING
 - OPEN LEARNING AREA**

OPEN LEARNING AREA: OBIETTIVI DELL'INIZIATIVA E BENEFICI ATTESI

OBIETTIVI GENERALI

- Erogare formazione secondo un paradigma **bottom-up**, fondato sulla **responsabilità individuale** e **contestualizzato** rispetto ai piani strategici, formativi e di crescita professionale del Gruppo;
- consentire l'accesso ai contenuti formativi secondo un **modello as-a-service**, attraverso playlist e percorsi formativi strutturati e differenziati che stimolino l'auto-apprendimento.

BENEFICI PER LE PERSONE

- Stimolare la **crescita**, lo **sviluppo** e il **miglioramento** continuo attraverso i processi di apprendimento;
- disporre di un servizio responsivo, con contenuti "**updated**", che soddisfi, in un'ottica di **inclusione**, le esigenze delle persone di accrescere e aggiornare le proprie conoscenze e competenze.

BENEFICI PER L'AZIENDA

- Favorire l'engagement integrando la formazione nel concetto di **employee loyalty** ed **employee branding**;
- Determinare nelle persone cambiamenti in grado di **generare valore** restituito all'azienda



OPEN LEARNING AREA: CATALOGO OPEN MULTIDISCIPLINARE

