
PIANO FORMATIVO

“IMPRENDITIVITA’ E ECCELLENZA IN ISGS”

E' un articolato intervento formativo che ha l'obiettivo di consolidare il coinvolgimento e di crescita professionale di diverse popolazioni di ISGS e si compone di:

- a) **Costruire e gestire il Cambiamento in ISGS – Progetto per i Back Office di Rete** - Intervento formativo della durata di 2 gg. d'aula (n. 150 Addetti di Back Office della Direzione Operations di Rete, 25 Responsabili e Coordinatori dei Poli di Back office, Centro e Sud). Il progetto prevede una seconda parte per i restanti Poli di Back office)
- b) **IT Academy – Progetto per DSI** – Academy professionale per le risorse della Direzione Sistemi Informativi della durata di 12 gg suddivisi in 9 moduli (96 circa risorse di DSI)
- c) **Valori ed Eccellenza in ISGS** – Intervento formativo trasversale alle DIREZIONI di ISGS della durata di 6 gg suddivisi in 3 moduli (n. 187 risorse di DOS;DOR;DOC;DIA e DSI)
- d) **Facciamo Impresa** – Progetto per i Responsabili di Ufficio di ISGS (87 Responsabili di Ufficio delle Direzioni di ISGS) – Progetto Cross Mediale con 7 gg di aula

OBIETTIVI GENERALI

Il Piano formativo mira ad intervenire con efficacia sulla necessità di **rafforzare e sviluppare un livello di eccellenza nei servizi offerti** dalle 5 Direzioni del perimetro, anche attraverso il rafforzamento dello spirito imprenditivo del middle management dei ISGS.

RISULTATI ATTESI ALLA CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO

Attraverso lo svolgimento delle iniziative previste dal Piano Formativo si prevede di:

- Migliorare i livelli di eccellenza nei servizi offerti da ISGS
- Sostenere e facilitare il cambiamento
- Rafforzare e sviluppare una managerialità eccellente

LOCALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO E BACINI TERRITORIALI DI RIFERIMENTO

Gli interventi previsti dal Piano si svolgeranno presso strutture del Servizio Formazione o Location esterne

DESTINATARI DELL'INIZIATIVA: diverse popolazioni delle 5 Direzioni di ISGS

ARTICOLAZIONI DIDATTICHE
(OGNI GG DI AULA EQUIVALE A 7,5 ORE)

a) COSTRUIRE ED AGIRE IL CAMBIAMENTO – durata 2 gg. di aula

PARTECIPANTI: N. 150 ADDETTI BACK OFFICE AREA CENTRO E SUD DI DOR E 25 COORDINATORI E RESPONSABILI. (TOT. ORE DI FORMAZIONE 15 - 2625 ORE)

Il progetto potrà essere esteso in seguito al resto della Direzione Operations di Rete

Previste sessioni di raccolta feedback sui contenuti e sulla didattica

Obiettivo dell'intervento formativo:

- diffondere la capacità di recepire rapidamente gli stimoli al cambiamento provenienti dal contesto, allineandosi ad essi, senza opposizioni precostituite, ma contribuendo alla loro attuazione
- riuscire a veicolare tale cultura nel perimetro presidiato, mobilitare le energie costruttive della squadra ed innovative ed allenare soprattutto concettualmente all'utilizzo efficace dei moderni strumenti di monitoraggio

Gli argomenti da sviluppare:

- la possibilità del cambiamento nei processi operativi, nello scenario di riferimento, negli obiettivi da raggiungere e nelle priorità da assegnare (rispetto del vincolo, ma spinta al miglioramento continuo e responsabilità sui risultati)
- capacità di cogliere i segnali di cambiamento, di adattarsi ad esso, di ri-orientare eventualmente la propria attività e dei collaboratori in modo efficace (cosa fare/cosa non fare)
- utilizzo di una modalità di approccio positivo ai differenti momenti di transizione (migrazioni, cambi di strutture e di normative, policy, cultura e valori aziendali)
- cambiare ruolo, luogo di lavoro, riferimenti, linguaggio condiviso
- le paure e le resistenze individuali al cambiamento (esplicite e implicite); come gestire le proprie e quelle dei collaboratori
- il valore e il vincolo di tale capacità in una struttura operativa (dai processi prevalentemente standardizzati)
- affrontare il cambiamento per gestire l'innovazione (come trasformare il vincolo in opportunità):
- i vantaggi di non cambiare, le opportunità del cambiamento
- gli strumenti necessari ad affrontarlo (budget, indici di livelli di servizio, kpi, squadra):
- valenza del ruolo della risorsa umana e dell'orientamento al cliente interno in una struttura non commerciale
- come trasformare l'attività operativa in vantaggio competitivo ed occasione di business

b) IT ACADEMY – Progetto per DSI – durata 12 gg. di aula

PARTECIPANTI: n. 96 risorse di DSI (TOT. ORE DI FORMAZIONE 90 – per 8640 ore)

Su diversi moduli sono previste esercitazioni pratiche

Previste sessioni di raccolta feedback sui contenuti e sulla didattica

CONTENUTI

1- Team working e Team building

Conoscere la potenzialità creativa dei diversi gruppi di lavoro in differenti situazioni lavorative.

Pesare, valutare, l'impatto della multiculturalità nella composizione del team.

Imparare come dirigere e gestire il team.

2- Comunicazione Efficace

Definizione di una presentazione efficace.
Regole e principi usati per ottenere una presentazione efficace.
Come ottenere una presentazione efficace.
Casi di studio e tavola rotonda.

3- IT Consulting Approccio e metodologia

Descrizione dei strumenti di base per prendere decisioni e raggiungere i migliori risultati.
Descrizione degli strumenti usati per raccogliere i dati in modo strutturato e presentarli in maniera efficace.
Come lavorare in maniera multi-tasking dando le giuste priorità ai compiti ed alle attività.
Come gestire la qualità del servizio, la soddisfazione del cliente e le consegne puntuali per un IT service.

4- Service Delivery Management e CRM

Capire l'importanza della qualità del servizio e l'importanza del cliente come punto focale del servizio.
Come strutturare e gestire un processo centrato sul cliente.
Conoscere e capire l'approccio CRM.
Conoscere le differenti tipologie di CRM.
Descrizione degli strumenti che una suite CRM offre.

5- IT project e risk management

Concetti base ed avanzati di project management con particolare attenzione ai progetti legati all'IT.
Le fasi del progetto e il project management LifeCycle.
Apprendimento di alcuni temi relativi al Enterprise Architecture e al Risk management.

6- Change management

Principali tecniche che conducono all'analisi del contesto in modo tale da identificare i driver del cambiamento.
La gestione del cambiamento dal punto di vista delle persone.
La gestione del cambiamento dal punto di vista dell'organizzazione.
Gestione strategica delle risorse informative.
Gestione strategica delle capacità informative in modo da ottenere un vantaggio competitivo e migliorare la business performance.

7- Leadership and people management

Descrizione dei principali driver di comportamento individuale.
Descrizione degli strumenti utilizzabili per far leva sulla motivazione delle persone al fine di migliorare la loro performance.

8- Strategia IT

Capire il ruolo che la funzione IT gioca nell'attuale contesto di business e quali sono le metodologie per far leva sull'IT in modo da raggiungere gli obiettivi di business dell'organizzazione.
Modelli di business alternativi che facciano leva sull'IT per offrire nuovi prodotti e servizi.
Migliorare la comprensione del come far leva sulla funzione IT per mettere in luce i prodotti o i servizi dell'azienda e l'impatto sui profitti.
Le innovazioni tecnologiche emergenti che contengono le promesse per il futuro.

9- Governance dell'IT

Chiara prospettiva delle risorse IT nei confronti della visione manageriale dell'IT governante.
Miglioramento delle risorse IT sulle abilità manageriali nella comprensione e analisi delle necessità del business.
Miglioramento della comprensione, pianificazione ed esecuzione dell'IT governance.
Implementazione della IT governance.

c) VALORI ED ECCELLENZA IN ISGS - durata di 6 gg suddivisi in 3 moduli

PARTECIPANTI: INTERVENTO FORMATIVO TRASVERSALE ALLE DIREZIONI di ISGS: n. 187 risorse di DOS;DOR;DOC;DIA e DSI (TOT. ORE DI FORMAZIONE 45 – per 8415 ore)

Su diversi moduli sono previste esercitazioni pratiche
Previste sessioni di raccolta feedback sui contenuti e sulla didattica

CONTENUTI

- I fondamentali di gestione dell'impresa banca: storia e performance storiche, attuali e prospettive
- Impresa Banca: un modello di spiegazione del suo funzionamento e i numeri che genera
- I principali driver di gestione del business bancario
- Business plan e simulazione dei KPI raggiungibili
- I principali indicatori di performance: identificazione degli indici di produttività, redditività e rischiosità e valutazione del loro significato.
- La valutazione degli investimenti: i principali indicatori di convenienza economica
- Il modello Obiettivi /Sforzi /Risorse

Note sulle modalità didattica e la docenza:

- Docenza esterna con tutorship interna
- E' previsto l'utilizzo di business case tratti dalla realtà ISP e simulatori per l'analisi delle performance
- E' previsto l'uso di dispositivi cross mediali mediante il **protocollo Aula +** e metodologie di **corporate storytelling** orientate al rafforzamento dell'apprendimento.

d) FACCIAMO IMPRESA – durata 7 gg di aula

PARTECIPANTI: PROGETTO PER I RESPONSABILI DI UFFICIO DI ISGS (87 RESPONSABILI DI UFFICIO DELLE DIREZIONI DI ISGS). PROGETTO CROSS MEDIALE CON. (TOT. ORE DI FORMAZIONE 52,5 – PER 4567,5 ORE)

Su diversi moduli sono previste esercitazioni pratiche
Previste sessioni di raccolta feedback sui contenuti e sulla didattica

CONTENUTI

- Le condizioni di Equilibrio e di Rischio delle Banche nel nuovo scenario attuale e prospettico
- Da Manager a Manager-Imprenditore: viaggio verso nuove culture e skill
- La crescita della competitività e l'impatto sui risultati e sugli equilibri economici, patrimoniali e finanziari
- I KPI: economic, financial, performance, per un proprio contributo al governo della banca
- Le logiche di attenzione e misurazione delle performance quantitative
- Incontro con l'ICRM (Internal Customer Relationship Management)
- Livelli di servizio: SLA eccellenti
- Le tappe dell'entusiasmo: i segreti della motivazione
- Dalla motivazione personale alla motivazione professionale

Note sulle modalità didattica e la docenza:

- Docenza esterna con tutorship interna
- E' previsto l'utilizzo di business case tratti dalla realtà ISP e simulatori per l'analisi delle performance
- E' previsto l'uso di dispositivi cross mediali mediante il **protocollo Aula +** e metodologie di **corporate storytelling** orientate al rafforzamento dell'apprendimento.