



Alcuni progetti rilevanti 2011

Incontro con gli Organismi paritetici sulla formazione

Alcuni progetti rilevanti per il 2011

Approfondimenti

- Nuovo modello commerciale per le Imprese
- Crescere attraverso l'ascolto
- Progetto Pricing
- Isvap
- Medio Credito
- Private

- WESION
- Imagine

- Costruire e agire il cambiamento – Progetto per DOR e DOC
- IT Academy con BTO
- Valori ed eccellenza nei servizi di ISGS
- Facciamo Impresa

Nuovo modello commerciale per le imprese

Obiettivi

Trasferire le competenze necessarie per supportare l'introduzione del nuovo Modello Commerciale Imprese.

Macrorgomenti:

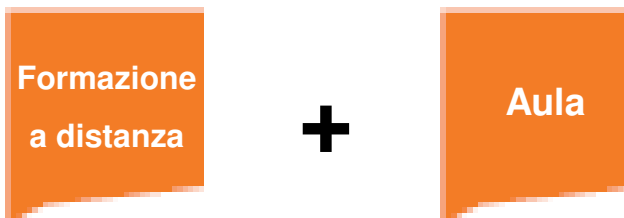
- nuova Matrice del Potenziale (per la prioritizzazione della clientela da coinvolgere nello sviluppo commerciale e per la pianificazione delle attività correlate)
- proposizione Commerciale per la costruzione della proposta commerciale da utilizzare durante la visita al Cliente
- strumenti di monitoraggio dell'attività svolta dai Gestori sulla clientela ottenute

Destinatari

Interventi differenziati in funzione del ruolo: Direttori (Filiali Imprese e Filiali Retail con modulo Imprese), Gestori Imprese, Addetti Imprese

Docenza: esterna + interna

Periodo: maggio – giugno 2011



Crescere attraverso il confronto

Workshop per i direttori di filiale

Crescere attraverso il confronto

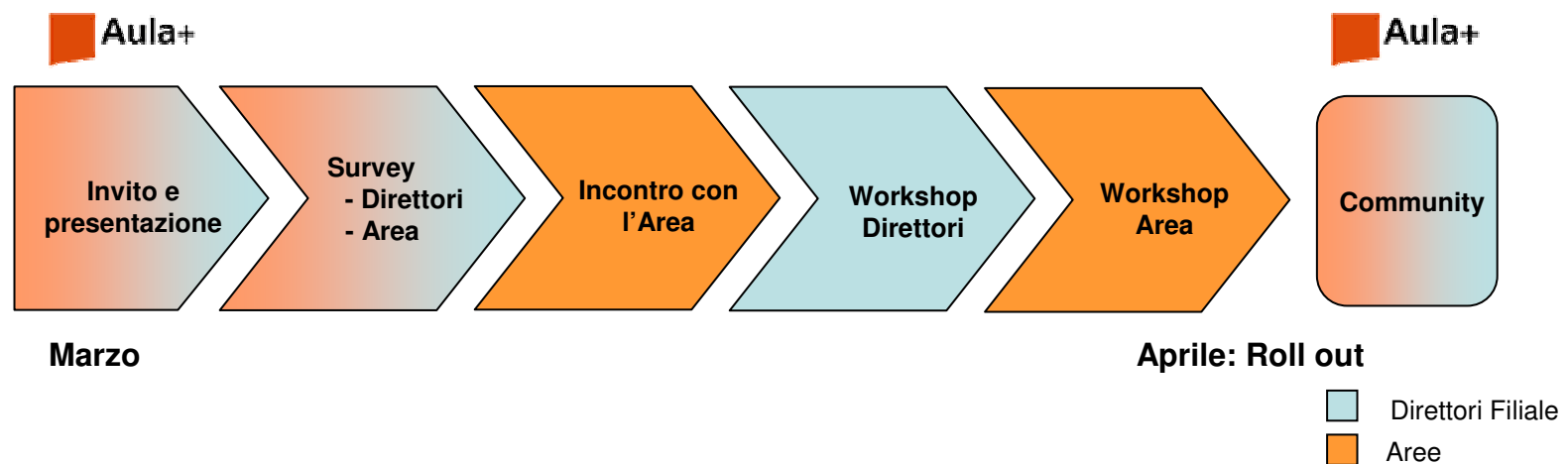
Obiettivi

- dare continuità al progetto Fiducia
- migliorare la qualità dei servizi offerti dall'Area alle Filiali per supportarle nel raggiungimento degli obiettivi di business

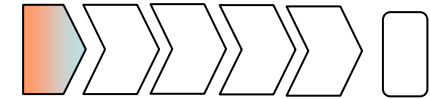
Destinatari


Tutti i direttori di Filiali

Articolazione del percorso formativo



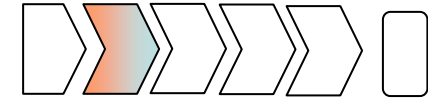
Il percorso – *invito e presentazione*



L'inizio del percorso coincide con l'invito attraverso  **Aula+** in cui:

- verranno **illustrati gli obiettivi** dell'iniziativa e l'**articolazione del progetto** da parte del Direttore Generale Vicario, della Responsabile Direzione Personale DBT e del Responsabile Servizio Formazione, con l'ausilio di videoclip
- sarà inoltre disponibile il **link alla survey**.

Il percorso – *survey*



Obiettivo :

Prima della partecipazione al workshop viene resa disponibile una survey:

- ai **Direttori** per raccogliere feedback sulla qualità percepita rispetto al supporto fornito dall'Area
- alle **Aree** per una valutazione sul servizio offerto alle Filiali

L'ambito di indagine riguarda le **principali dinamiche di relazione Aree - Filiali**.

Attraverso la compilazione di un questionario on line:

- ogni Direttore ha la possibilità di esprimere, in forma anonima, la percezione sul livello di servizio ricevuto
- i colleghi di Area possono esprimere il loro giudizio sul servizio che offrono

I risultati di ciascuna Area e Coordinamento di appartenenza rappresentano la base per i lavori del workshop.

Il percorso – *incontro con l'Area*



Obiettivo :

Condividere i risultati delle survey

La sera precedente al 1° dei workshop dedicati ai Direttori dell'Area, il gruppo di lavoro:

- presenta i **risultati delle survey** ai Direttore di Area e ai Coordinatori/Responsabili
- illustra l'**articolazione della giornata successiva**

Il percorso – *workshop Direttori*



Obiettivi:

- condividere le linee strategiche del piano della DBT e dell'Area
- Elaborare le azioni di miglioramento sui servizi di Area

Articolazione della giornata:

- illustrazione delle **linee strategiche** a cura della Direzione Pianificazione e Controllo di Gestione della DBT (in aula, nel primo pilota. L'intervento verrà videoregistrato e utilizzato negli incontri successivi)
- illustrazione del **piano strategico del territorio** a cura del Direttore di Area
- presentazione dei **risultati della survey** a cura dei Facilitatori
- individuazione delle **azioni di miglioramento** attraverso lavori in sottogruppo
- **condivisione dei risultati** in plenaria con il Direttore di Area

Ogni workshop avrà circa 50 partecipanti.

Il percorso – *Workshop Area*



A conclusione degli incontri con tutti i Direttori: **mezza giornata** dedicata a

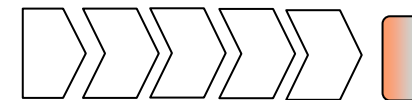
- **Direttore di Area**
- **Coordinatori/Responsabili dei vari settori**
- **rappresentanti della Direzione Regionale**

per:

- ri-analizzare i **dati delle survey** dei Direttori e dell'Area
- condividere ed analizzare **gli spunti** emersi dai **workshop Direttori**
- elaborare **iniziative concrete per migliorare** il livello di servizio (piano di cambiamento)

Chiusura a cura del Direttore di Area

Il percorso – *community*



Obiettivi:

Stimolare ed alimentare il **meccanismo di miglioramento** della qualità attraverso

- una **community aperta a tutti** (Direttori e Area) con redazione centrale formata da esponenti esterni e rappresentanti della DBT
- **community dedicate per i diversi ruoli di Area** (Coordinatori di Mercato, Personale, Controllo di Gestione, ecc)



Timing - ipotesi



**Survey Direttori e
allineamento facilitatori**

14 marzo – 25 marzo

Analisi risultati survey

28 marzo – 8° aprile

**2 edizioni pilota su 2
diverse Aree**

4 aprile – 15 aprile

Roll out

Dal 18 aprile

Pricing

Obiettivi

- Diffondere la **cultura** di gestione **del prezzo** come leva rilevante per la banca
- Condividere le **innovazioni** relative al nuovo modello di gestione del prezzo
- **Responsabilizzare le persone** coinvolte sulla centralità del loro operato nel raggiungimento degli obiettivi della banca
- Ampliare le **competenze specifiche** su determinanti di prezzo per prodotti e servizi, tecniche di negoziazione, utilizzo degli strumenti, ecc.

Destinatari: Tutti i Direttori di Filiali

Durata: 1 g

Docenza: esterna + interna

Periodo: maggio – giugno 2011



AULA

Inoltre i temi di Pricing saranno inseriti nei corsi a catalogo e nei percorsi formativi Pro (Inserimento e Completamento) per i diversi ruoli di Filiale

Formazione di Aggiornamento ISVAP

Progetto 2011

La soluzione ipotizzata consente di:



Garantire l'erogazione di **formazione efficace** nelle modalità e nei contenuti, con un buon **livello di efficienza** nella fruizione:

- **ottemperare** correttamente a quanto disposto dal Regolamento ISVAP 5/2006 e successive integrazioni e variazioni
- garantire la sostenibilità dell'**impatto organizzativo** sulla Rete
- rendere la fruizione dell'**attività formativa agevole e flessibile** rispetto alle esigenze dei colleghi

La struttura del progetto formativo di aggiornamento ISVAP 2011 prevede l'integrazione di varie modalità didattiche



+



+



+



- **Aula virtuale:** erogata tramite l'utilizzo della piattaforma Aula+; ipotizzato un totale di 22,5 ore (3 giorni)
- **Aula in presenza:** a completamento dell'attività su Aula+, per l'approfondimento di alcune tematiche specifiche; ipotizzato un totale di 7,5 ore (1 giorno)
- **Test finale:** richiesto dalla normativa Isvap e somministrato tramite Campus nel corso della giornata in aula
- **Aula virtuale:** disponibile anche dopo la conclusione del percorso formativo previsto dalla normativa, per garantire continuità nell'aggiornamento dei colleghi

Aula+ garantisce il raggiungimento di tutti gli obiettivi prefissati. La piattaforma infatti è:



EFFICACE

... garantisce l'erogazione di formazione efficace, riducendo i costi accessori



INTERATTIVA

... costituisce un canale di comunicazione continuo tra docente e partecipante



TEMPESTIVA

... può recepire immediatamente tutte le novità in materia normativa, procedurale, commerciale, ecc.



FRUIBILE

... consente di accedere all'attività formativa in qualsiasi giorno e ora



COSTANTE

... è disponibile tutto l'anno, fino al 31 dicembre

Il Progetto prevede l'erogazione di formazione tramite le funzionalità di Aula+....



- **Repository** dei materiali da fruire in autoistruzione
- Supporti a garanzia dell'**interattività** tra docente e partecipante; tra le funzionalità utilizzate:
 - **Forum News** – invia un'email automatica a tutti i partecipanti quando sulla piattaforma viene pubblicata una nuova notizia o un nuovo documento
 - **Forum** – consente al docente di gestire la discussione con i partecipanti su temi di particolare interesse
 - **Questionario di autovalutazione** – permette al partecipante di verificare costantemente il proprio apprendimento
 - **Altre attività didattiche** – a supporto dell'apprendimento; sono caratterizzate da logiche di partecipazione attiva (es. domande multichoice, true/false, drag and drop, fill in blank, cruciverba)

....e di una giornata di formazione erogata in aula tradizionale



- **Approfondimento** e ripasso degli argomenti già trattati in Aula+
- Svolgimento di nuove tematiche a **docenza interna**
- Somministrazione del **test finale**, tramite la piattaforma Campus
- Raccolta dell'autocertificazione di **onorabilità** e di **assenza di cause impeditive**
- Rilascio del **certificato di professionalità**



L'accesso ad Aula+ e la possibilità di interazione con i docenti tramite la piattaforma vengono mantenuti anche dopo il completamento del piano formativo previsto ai sensi del Regolamento ISVAP 5/2006

La struttura della formazione su Aula+ prevede l'uso di vari supporti formativi; alcuni da fruire in autoformazione....

Risorse

- Fruite dai partecipanti in autonomia, costituiscono il contenuto del corso
- Strutturate in unità didattiche autonome, da fruire in tempi limitati
- Articolate in
 - presentazioni
 - testi
 - *filmati (da valutare)*
- Monitorate per garantire la corretta e completa fruizione del documento

2 UNITA' DIDATTICA 1 - LA NORMATIVA

- Studia il materiale.
- Verifica la tua preparazione rispondendo al questionario di autovalutazione.
- Approfondisci i temi principali svolgendo gli esercizi proposti.
- Compila il questionario di gradimento.
- Partecipa alla discussione con il tuo docente.

- La pianificazione successoria e le polizze vita
 - Successioni - Questionario di autovalutazione
 - Completa la definizione
 - Partecipa al Forum sugli aspetti normativi
 - Questionario di gradimento



Ogni Risorsa concorre in **misura standard** alla formazione del monte ore previsto

... altri consentono lo svolgimento di attività formative....

Attività

- Funzionali all'apprendimento e alla verifica dell'apprendimento stesso
- Selezionate in relazione agli obiettivi di apprendimento
- Diversificate nella tipologia
- Fruite dai partecipanti in autonomia, possono fornire un feedback immediato sui risultati
- Monitorate per verificare la fruizione dei materiali

2 UNITA' DIDATTICA 1 - LA NORMATIVA

- Studia il materiale.
- Verifica la tua preparazione rispondendo al questionario di autovalutazione.
- Approfondisci i temi principali svolgendo gli esercizi proposti.
- Compila il questionario di gradimento.
- Partecipa alla discussione con il tuo docente.

- La pianificazione successoria e le polizze vita
- Successioni - Questionario di autovalutazione
- Completa la definizione
- Partecipa al Forum sugli aspetti normativi
- Questionario di gradimento



Ogni Attività **può** concorrere in **misura standard** alla formazione del monte ore previsto

**Esempio:
l'apprendimento di
definizioni**

? Attività Cloze

Completa con le parole mancanti

Ramo di assicurazione: la classificazione secondo un insieme di rischi o che descrive l'attività che l'impresa può esercitare al rilascio dell'

Invia

Internet Explorer window showing a quiz titled "Anteprima Successioni - Questionario di autovalutazione". The browser address bar shows the URL: <http://mood0.intesasampaolo.com/mod/quiz/attempt.php?q=21&page=0#q112>.

The quiz content includes a question:

1 Per determinare la quota di legittima spettante agli eredi legittimari o necessari si tiene in considerazione:
Punti: 1/1

Scegliere una risposta.

- a. solo il valore di tutti i beni donati in vita
- b. il valore del patrimonio lasciato dal "de cuius" all'apertura della successione, più il valore di tutti i beni da lui donati in vita, fra cui anche gli eventuali premi versati in una polizza vita ✓
- c. solo il valore del patrimonio lasciato dal "de cuius" all'apertura della successione
- d. solo i premi eventualmente versati nelle polizze

Esatto. Verifica la slide 16 del materiale

Giusto
Valutazione di questo invio: 1/1.

**Esempio:
l'apprendimento di
concetti o la
soluzione di casi**

.... altri garantiscono l'interattività tra docenti e partecipanti

Forum

- Disponibili secondo un programma definito
- Funzionali al mantenimento dell'interattività tra docente e partecipante
- Utili nel caso di approfondimenti da parte delle Strutture aziendali competenti in materia
- Gestiti sugli argomenti più rilevanti del programma formativo

2 UNITA' DIDATTICA 1 - LA NORMATIVA

- Studia il materiale.
- Verifica la tua preparazione rispondendo al questionario di autovalutazione.
- Approfondisci i temi principali svolgendo gli esercizi proposti.
- Compila il questionario di gradimento.
- Partecipa alla discussione con il tuo docente.

- La pianificazione successoria e le polizze vita
- Successioni - Questionario di autovalutazione
- Completa la definizione
- Partecipa al Forum sugli aspetti normativi
- Questionario di gradimento



I Forum **non concorrono** alla formazione del monte ore previsto.
Sono monitorati a garanzia dell'interattività della formazione.

I forum garantiscono l'interattività docente – partecipante in coerenza con la normativa Isvap

Forum tecnico

- Relativo alla funzionalità della piattaforma e delle Risorse e Attività
- Sempre disponibile in modalità sincrona
- In carico a Servizio Formazione

Forum di contenuto

- Relativo ai contenuti del corso
- Disponibile in modalità sincrona per 3 pomeriggi alla settimana (in media 30 ore al mese)
- In carico a consulente esterno (SDA Bocconi)

Forum a supporto

- Gestisce eventuali domande di vario tipo poste dai partecipanti
- Sempre disponibile in modalità asincrona
- In carico a Servizio Formazione

Forum di approfondimento

- Relativo a temi oggetto del corso che necessitano di ulteriore approfondimento
- Disponibile in modalità sincrona secondo un piano concordato (palinsesto didattico)
- In carico a funzioni aziendali che presidiano l'argomento

Wesion – Workshop Direzione Corporate

Obiettivi

- valorizzare le proprie persone per condividere le linee strategiche del Piano d'impresa
- generare idee per la sua implementazione
- tradurre in progetti le azioni proposte

Destinatari

Le persone all'interno delle Direzioni/ Società appartenenti alla Divisione Corporate e Investment Banking di ISP.

In particolare per il 2011:

- Banca IMI: 250 persone coinvolte;
- Dir. Crediti: 80 persone coinvolte;
- Dir Risorse e Sviluppo: 150 persone coinvolte;
- Dir. Financial Institutions: 150 persone coinvolte;
- Leasint: 200 persone coinvolte

Wesion – Workshop Direzione Corporate

Architettura del percorso formativo

Il percorso formativo e progettuale è finalizzato ad una declinazione delle 6 linee strategiche individuate da Divisione CIB (Ricerca eccellenza, Innovare la sinergia, Diventare sistema, Creare semplicità, Progettare il rischio, Essere noi) attraverso momenti e incontri formativi articolati secondo un format prestabilito:

Step 1: 1 giorno di incontro con i facilitatori che poi durante l'evento (step 2) gestiranno i gruppi di lavoro che dovranno declinare le 6 sfide in progetti e azioni

Step 2: 2 gg di workshop residenziale in cui viene presentato il piano d'impresa e le sfide correlate alla sua implementazione, che vengono poi sviluppate dai gruppi di lavoro in progetti e azioni concrete

IMAGINE

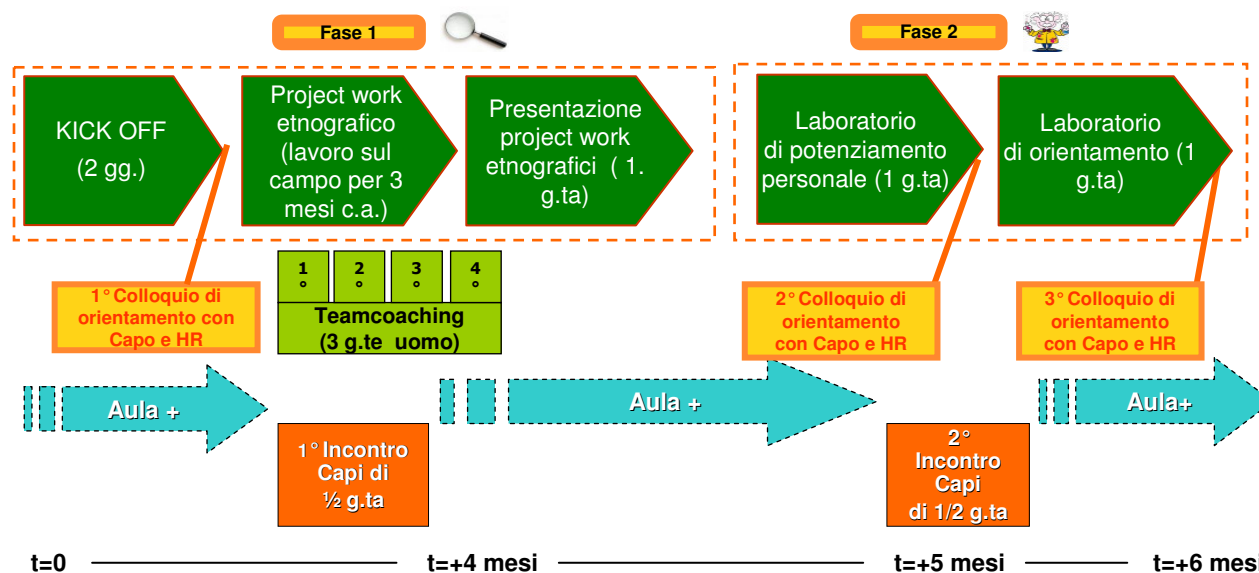
■ Obiettivi:

- Empowerment personale anche attraverso lo sviluppo di capacità quali teamworking, public speaking, project management, networking, iniziativa
- Orientamento verso una crescita professionale multidisciplinare e business oriented

■ Destinatari: risorse della Divisione C.I.B., in particolare:

Giovani al di sotto dei 32 anni (circa 250), Capi diretti delle risorse giovani (circa 100), HR della Divisione (18)

■ **Architettura del percorso formativo:** per i giovani il percorso è complessivamente di 8 giornate d'aula con modalità esperienziali e di action learning (durata 6 mesi) e si avvale della piattaforma Aula+. Per i Capi sono previsti 2 incontri di mezza giornata e l'utilizzo di Aula+ con contenitore dedicato.



Formazione per i Private Bankers

L'opportunità di erogare credito in ISPB

■ Obiettivi:

- **Condividere** con i gestori l'opportunità offerta dalla erogazione del credito
- **Fornire** ai gestori gli strumenti di comprensione commerciali, tecnici ed operativi del business nel credito

■ **Partecipanti:** circa 600 gestori (responsabili di relazione)

■ **Durata:** 2 giorni

■ **Timing:** da febbraio 2011 – a dicembre 2012 per una stima complessiva di 30 edizioni (2 al mese)

Percorso di certificazione delle competenze finanziarie per i PB

Obiettivi:

- Assicurare un livello di competenze uniforme e consono alla posizione ricoperta dai private banker
- Fornire un'opportunità di crescita e valorizzazione della propria professionalità, la possibilità di conseguire una certificazione riconosciuta dall'Associazione di categoria il cui valore è riconosciuto indipendentemente dall'Istituto di appartenenza.
- Alimentare nei candidati lo spirito di appartenenza ad un'unica realtà.
- Dare al mercato un forte segnale di serietà professionale e la garanzia di disporre di operatori certificati.

Partecipanti: circa 75 gestori

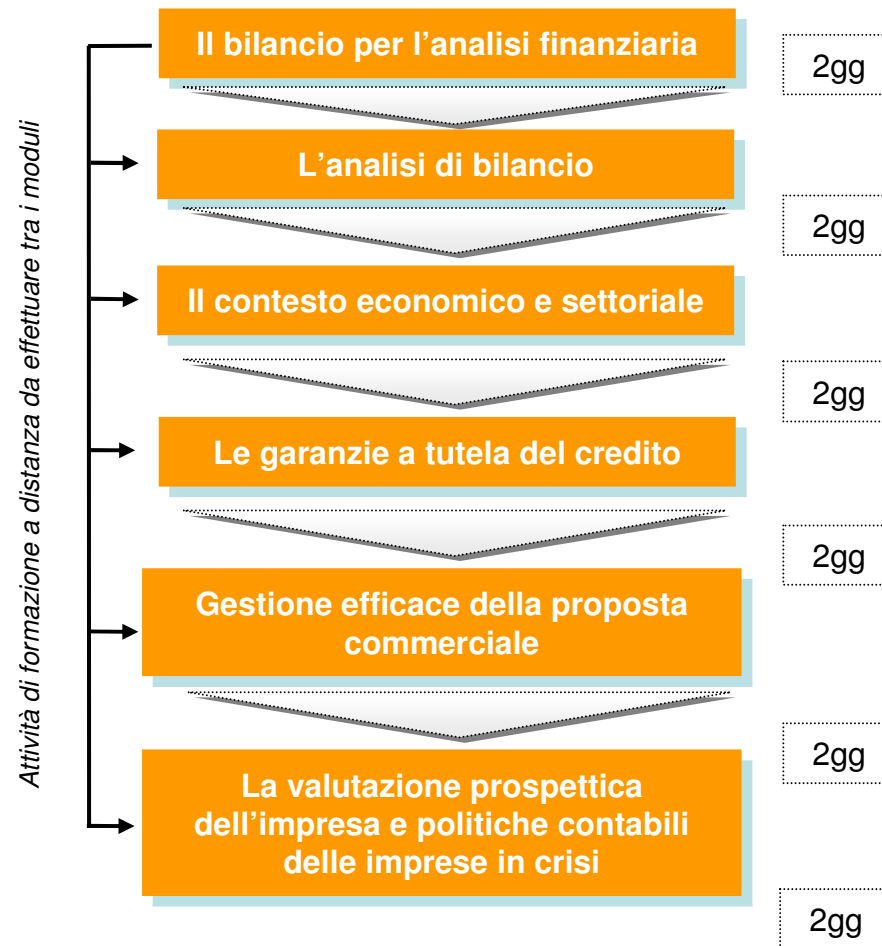
Durata: 6 giornate d'aula suddivise in 2 moduli di 3 giornate ciascuna

Timing: da febbraio 2011

Formazione per Mediocredito

Il programma “Laboratorio per la Finanza d’Impresa” per l’inserimento nei ruoli di Specialisti e Relatori

Programma formativo unico per l’inserimento nel ruolo di Specialista e di Relatore.



Il programma “*Laboratorio per la Finanza d’Impresa*”

La piattaforma on line

La piattaforma on line accompagnerà e supporterà i partecipanti nella fase di studio individuale mettendo a disposizione materiali didattici e testi di approfondimento relative alle tematiche trattate in aula.

La piattaforma on line sarà utilizzata per:

- fornire supporti formativi ***facoltativi*** mirati ad allineare le competenze nella fase pre-aula
- erogare con format diversi contenuti e per completare la trattazione delle tematiche trattate in aula
- rilevare il grado di apprendimento dei partecipanti tramite l’erogazione di test e questionari previsti nella fase post di ogni modulo.



Formazione per ISGS

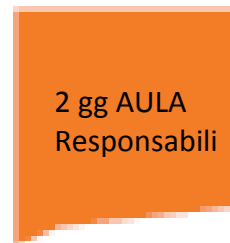
Costruire e agire il cambiamento – Progetto per DOR

Obiettivi

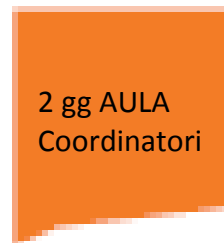
- sviluppare capacità di agire il cambiamento con maggior proattività e flessibilità per i ruoli degli addetti e maggior responsabilità per i ruoli dei coordinatori e responsabili
- orientare i capi verso una maggior consapevolezza del loro ruolo come guida valoriale

Destinatari

- Responsabili, Coordinatori e Addetti delle Aree Centro e Sud del Servizio Back Office di Rete della Direzione Centrale Operation di Rete



Periodo: marzo



Periodo: aprile-maggio



Periodo: maggio-dicembre

IT Academy per DSI

Obiettivi:

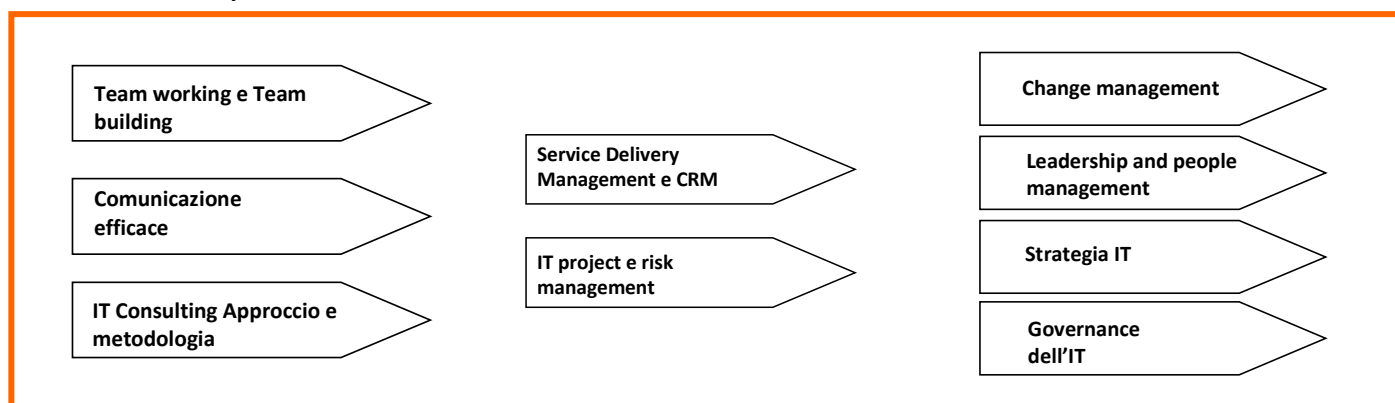
- Sviluppare e condividere conoscenza e contribuire allo sviluppo di competenze che supportino le persone della Direzione Sistemi Informativi di ISGS a trasformare le sfide IT in opportunità di Business

Destinatari:

96 professional, coordinatori e responsabili di Ufficio di DSI

Architettura del percorso formativo:

I moduli del percorso formativo



Sintesi del percorso formativo

Team working e Team building

2 gg

1. Conoscere la potenzialità creativa dei diversi gruppi di lavoro in differenti situazioni lavorative.
2. Pesare, valutare, l'impatto della multiculturalità nella composizione del team.
3. Imparare come dirigere e gestire il team.

Comunicazione Efficace

1 g

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

Sintesi del percorso formativo (segue)

IT Consulting Approccio e metodologia

1,5 gg

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

Service Delivery Management e CRM

1 g

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

Sintesi del percorso formativo (segue)

IT project e risk management

2 gg

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

Change management

1,5 gg

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

Sintesi del percorso formativo (segue)

Leadership and people management

1 g

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

Strategia IT

1 g

1. 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.
2. Modelli di business alternativi che facciano leva sull'IT per offrire nuovi prodotti e servizi.
3. 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.
4. Le innovazioni tecnologiche emergenti che contengono le promesse per il futuro.

Sintesi del percorso formativo (segue)

Governance dell'IT

1 g

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

Valori ed eccellenza nei servizi di ISGS

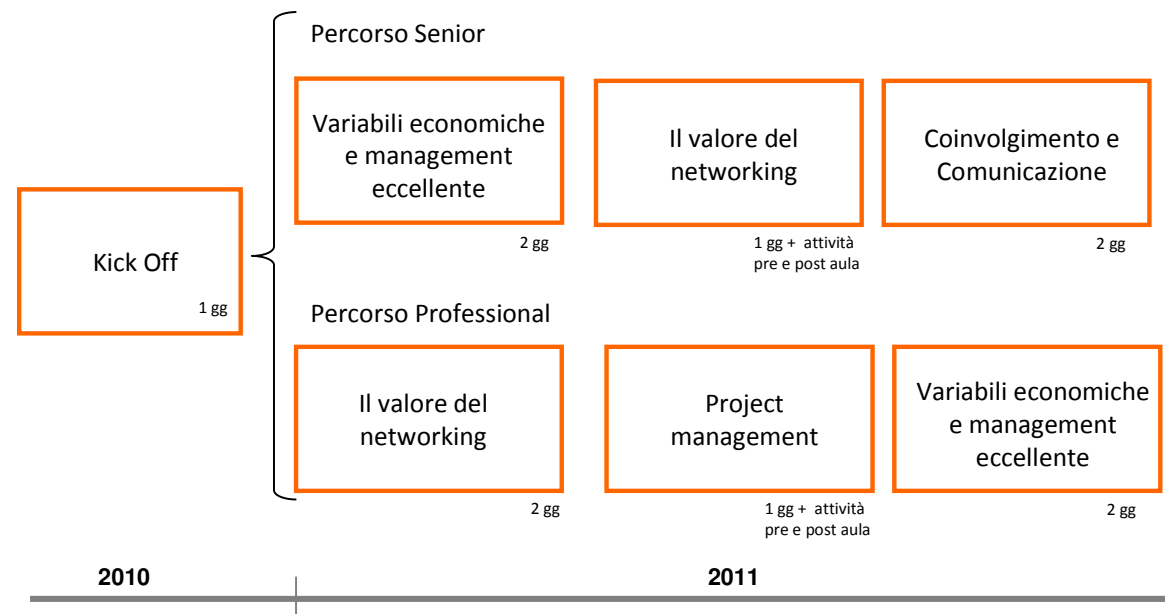
Obiettivi:

Sviluppare capacità e competenze legate alle linee strategiche dell'Area COO per le persone individuate dal progetto "Obiettivo Potenziale" tra quelle ad alte prestazioni – alto potenziale.

Destinatari:

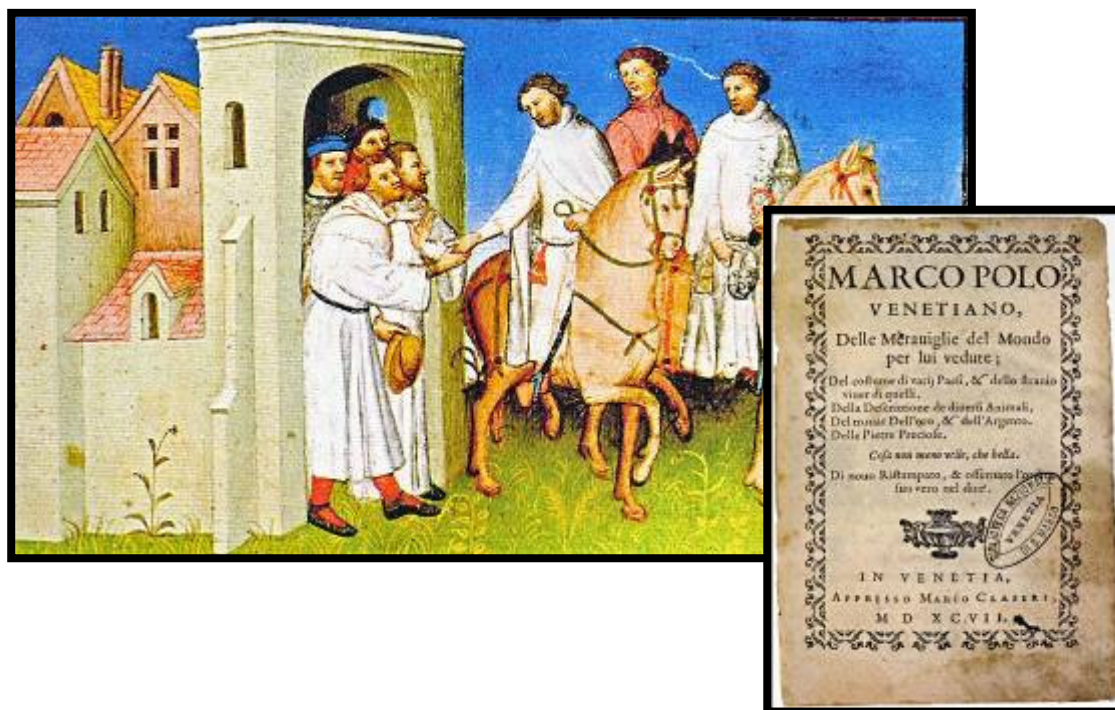
180 persone circa nel perimetro Intesa Sanpaolo Group Services le persone indicate nella fascia "alte prestazioni-alto potenziale".

Architettura del percorso formativo:



Facciamo Impresa

Percorso Cross-mediale che affronta i temi del **Management d'eccellenza** inserito nel contesto di una metafora – storia (**Story-Telling**) basata sull'impresa di Marco Polo (Il Milione)



Facciamo Impresa

Obiettivi:

- rafforzare e sviluppare una managerialità eccellente per i middle manager delle 5 Direzioni del perimetro.
- sviluppare uno spirito imprenditivo e imprenditoriale

Contenuti:

Economics e Imprenditività

- le condizioni di Equilibrio e di Rischio delle Banche nel nuovo scenario attuale e prospettico
- 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

Customer satisfaction

- incontro con l'ICRM (Internal Customer Relationship Management)
- livelli di servizio: SLA eccellenti

Employee satisfaction

- le tappe dell'entusiasmo: i segreti della motivazione
- dalla motivazione personale alla motivazione professionale

Schema di progetto

Dopo la giornata plenaria di Kick off, lo sviluppo del progetto sarà il seguente:

