

Verbale di Accordo

Roma, 26 aprile 2021

tra

Telecontact Center S.p.A.

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCom-UIL, UGL Telecomunicazioni,
unitamente alle RSU TCC

Premesso che

1. TIM S.p.A. il 9 novembre 2020 ha siglato un accordo con le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCom-UIL, UGL Telecomunicazioni, unitamente al Coordinamento Nazionale RSU di TIM per il ricorso al Fondo Nuove Competenze.
2. E' stato pubblicato il Decreto del 22 gennaio 2021 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze che, modificando il precedente Decreto del 9 ottobre 2020, regola i termini e le modalità di accesso al Fondo Nuove Competenze istituito dal D.L. n. 34/2020 (art. 88, comma 1), convertito con modificazioni in L. n. 77/2020 e successivamente integrato dal D.L. n. 104/2020.
3. Telecontact Center S.p.A., società del Gruppo TIM, opera nel settore delle Telecomunicazioni, strategico per lo sviluppo economico e sociale del Paese, ed occupa alle proprie dipendenze, alla data del 01 aprile 2021, 1.947 persone (al netto del personale Dirigente) dislocate sull'intero territorio nazionale, con sedi in 7 comuni.
4. La Società, al fine di rispondere all'attuale situazione economica derivante dall'emergenza epidemiologica - che ha reso evidente l'esigenza di accelerare la fase di transizione verso l'adozione di nuove tecnologie e nuovi servizi digitali - intende avviare un intenso e tempestivo percorso di adeguamento dei propri modelli organizzativi e produttivi mediante

l'introduzione di innovazioni organizzative e tecnologiche. Tale profonda trasformazione può essere realizzata soltanto attraverso l'innalzamento del livello del capitale umano impiegato in azienda, ampliando e ridefinendo le competenze possedute dai lavoratori.

5. Fra gli interventi adottati da Telecontact Center S.p.A. si inserisce una profonda riorganizzazione delle attività finalizzata a consentire la diffusione dei nuovi modelli organizzativi e produttivi di lavoro agile, orientati alla flessibilità del luogo di lavoro - alternando giornate di lavoro in sede e da remoto - a una sempre più marcata autonomia professionale delle proprie risorse. Inoltre, il processo di trasformazione industriale in corso, rende indispensabile la realizzazione di percorsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione professionale che, partendo dalla valorizzazione del background delle persone, puntano all'acquisizione delle new capabilities necessarie per affrontare le sfide aziendali in particolare sulla dimensione tecnica e sulla metodologia del Project Management per l'apprendimento di nozioni di alto profilo e l'utilizzo di strumenti e metodi di lavoro strutturati ed efficaci.
6. Le Parti, con il presente accordo, intendono realizzare una specifica intesa di rimodulazione dell'orario di lavoro mediante l'attivazione del Fondo Nuove Competenze ai sensi dell'art. 88 del D.L. n. 34/2020, convertito in Legge n. 77/2020 come modificato dall'art. 4 D.L. n. 104/2020, convertito in Legge n. 126/2020 e ai sensi del Decreto Interministeriale 9 ottobre 2020, così come modificato dal successivo Decreto Interministeriale del 22 gennaio 2021 che regola i termini e le modalità di accesso al Fondo Nuove Competenze.
7. Le Parti, nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 88, D.L. 34/2020 convertito in Legge n. 77/2020 e dal Decreto Interministeriale 22 gennaio 2021, con la presente intesa intendono definire una pluralità di progetti formativi sulla base dei quali avviare percorsi personalizzati di sviluppo delle competenze dei lavoratori coerenti con i fabbisogni organizzativi e produttivi aziendali, finalizzati all'innalzamento del "capitale umano" all'interno del perimetro occupazionale di Telecontact Center, progettati anche tenendo conto, in quanto aderenti ai fabbisogni di nuove competenze da sviluppare, degli *standard* professionali e di qualificazione definiti nell'ambito del Repertorio Nazionale di cui all'articolo 8 del D.Lgs. n. 13/2013 e del D.M. 30 giugno 2015, al fine di favorire i lavoratori nel riconoscimento e nella spendibilità delle competenze acquisite in esito ai percorsi di apprendimento.

8. Le Parti prendono atto che, ai sensi del D.M. 30 giugno 2015, il Quadro di riferimento nazionale dei Repertori regionali è soggetto a procedure di manutenzione e adeguamento ordinario e straordinario, anche su sollecitazione delle parti sociali e delle rappresentanze sindacali e datoriali comparativamente più rappresentative a livello nazionale e che la descrizione dei fabbisogni aziendali in termini di nuove competenze potrà eventualmente concorrere all'implementazione del Repertorio nazionale.
9. L'analisi delle professioni, della loro evoluzione dovuta ai mutamenti organizzativi e tecnologici in atto nei mercati del lavoro, del loro rapporto con le caratteristiche quantitative e qualitative dell'offerta formativa, ha portato l'Azienda a modelli di rappresentazione delle professioni basati sulle competenze professionali, in modo da consentire di evidenziare le conoscenze e abilità caratterizzanti ogni figura in maniera dettagliata.
10. Questo favorisce una progettazione della formazione centrata sulle competenze, agganciata al Sistema professionale di TIM e delle Società del Gruppo che a sua volta mira ad ancorarsi all'Atlante lavoro, al Repertorio Nazionale dei titoli di istruzione, formazione, delle qualificazioni professionali e delle relative competenze certificabili, attraverso una Convenzione stipulata da TIM il 21 luglio 2020 con INAPP - Istituto Nazionale dell'Analisi delle Politiche Pubbliche - e la costituzione di un Gruppo di Lavoro congiunto. L'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni rappresenta una mappa precisa del lavoro e delle qualificazioni, descrive i contenuti del lavoro in termini di attività e di prodotti-servizi potenzialmente erogabili nello svolgimento delle stesse attività descritte. Il Repertorio delle Qualificazioni, previsto dal D.Lgs. 13/2013 è un'ampia banca dati, che comprende tra l'altro i profili professionali; il Repertorio Nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali è il riferimento per la certificazione delle competenze in esso previsto. Entrambi fanno parte dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni. L'aggancio del Sistema professionale all'Atlante lavoro consente l'adozione di un linguaggio formalizzato istituzionale, nazionale ed europeo, il link con le logiche istituzionali di costruzione dei mestieri e delle competenze dei dipendenti. Al contempo si contribuisce alla manutenzione ordinaria dell'Atlante lavoro stesso, mettendo il know-how di TIM e delle Società del Gruppo a disposizione della collettività. L'insieme di queste iniziative favorisce una generale armonizzazione, modellizzazione e standardizzazione del Sistema professionale di TIM e delle Società del Gruppo.

11. Il rapporto di lavoro dei dipendenti Telecontact Center S.p.A., con qualifica di Quadro e Impiegato è disciplinato dal C.C.N.L. per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, dalla contrattazione di secondo livello nonché dalla regolamentazione aziendale tempo per tempo vigenti.
12. Ai sensi dell'art. 4 comma 3 del decreto Interministeriale 9 ottobre 2020, così come modificato dal successivo Decreto Interministeriale del 22 gennaio 2021 che regola i termini e le modalità di accesso al Fondo Nuove Competenze, il piano di sviluppo può essere presentato in modalità cumulativa, dalla azienda capogruppo, in caso di aziende partecipate al 100%.
13. La Società Capogruppo, TIM SPA, dà atto di possedere i requisiti tecnici, fisici e professionali utili a progettare ed erogare direttamente la formazione prevista dai progetti formativi, ed in particolare:
 - a) Rispetto ai requisiti tecnici:
 - un sistema informativo a supporto del processo di formazione E2E che permette la gestione dei piani formativi dalla raccolta dei fabbisogni fino alla consuntivazione e monitoraggio delle azioni formative;
 - una piattaforma che permette la fruizione di corsi *on demand*, di percorsi *blended* dedicati per figura professionale, con una *Home Page* dinamica e ricca di *news* e suggerimenti, canale video, sezione MOOC, profilazione interesse utente, CV formativo e storico della propria formazione, *open badge* e certificazioni riconosciute.
 - b) Rispetto ai requisiti fisici:
 - 9 sedi territoriali della *Academy* che TIM ha dedicato esclusivamente alla formazione (Milano, Torino, Padova, Bologna, Genova, Roma, Napoli, Bari, Palermo) con complessive 22 aule attrezzate, per un totale di 640 posti, pienamente rispondenti ai protocolli di sicurezza “anti Covid19”.
 - c) Rispetto ai requisiti professionali:
 - una *faculty* di docenti composta da professionisti della formazione (*certificati social & digital educator*) e da colleghi che mettono a disposizione il loro *know-how* attraverso lezioni in aula e virtuali, *training on the job* e *learning objects*.

Tutto ciò premesso le Parti convengono quanto segue:

1. Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente accordo.
2. I fabbisogni di adeguamento dei modelli produttivi ed organizzativi cui Telecontact Center S.p.A. intende rispondere attraverso la presente intesa e mediante il ricorso al Fondo Nuove Competenze riguardano in particolare:
 - **Innovazione dell'organizzazione:** introduzione di innovazioni organizzative che consentano di adattare le attività alle innovazioni del contesto, puntando ad integrare i sistemi con un cambiamento del mindset delle persone in ottica di project management, ad accrescere le competenze e migliorare i modelli di business per cogliere le opportunità offerte dalla tecnologia;
 - **Nuovi strumenti e tecnologie:** diffusione di strumenti, metodologie e conoscenze per facilitare il lavoro agile, mettendo in condizione i lavoratori di apprendere anche nuove modalità di approccio al lavoro, grazie alle nuove tecnologie abilitanti la trasformazione e lo sviluppo di servizi e soluzioni digitali innovative, come il 5G e le piattaforme digitali per puntare, inoltre, allo sviluppo di soluzioni e servizi che avranno un forte impatto sulla vita quotidiana e sul modo di fare impresa, toccando sia gli ambiti dell'industria che della Pubblica Amministrazione.
 - **Miglioramento dei processi produttivi:** che prevedono un maggiore e più diffuso utilizzo del lavoro agile per supportare i lavoratori nell'affrontare le trasformazioni sociali, economiche e tecnologiche in atto e sviluppare un nuovo modello organizzativo e comportamentale basato su una maggiore autonomia professionale valorizzando e arricchendo le competenze individuali; è inoltre importante lo sviluppo di servizi e strumenti basati sull'utilizzo di tecnologie innovative quali: il 5G, *Big Data*, *IoT* e *DevOps*, con l'obiettivo di rendere i lavoratori parte attiva nel processo di sviluppo e di cambiamento del tessuto industriale di Telecontact Center.
3. In riferimento alle esigenze indicate al punto 2) la Società ha individuato precisi fabbisogni in termini di maggiori o nuovi competenze da sviluppare attraverso i progetti formativi dedicati ai singoli lavoratori, meglio descritti nell'allegato che costituisce parte integrante del presente accordo, che tra l'altro individua - per profilo professionale aziendale - le nuove competenze necessarie.

4. Le Parti, in relazione a quanto previsto ai precedenti punti 2 e 3, convengono di rimodulare l'orario di lavoro dei lavoratori interessati dai suddetti progetti formativi in modo che le ore in riduzione dell'orario di lavoro, previste dal Decreto Interministeriale 9 ottobre 2020, così come modificato dal successivo Decreto Interministeriale del 22 gennaio 2021 siano destinate ai relativi percorsi di sviluppo delle competenze. La predetta rimodulazione dell'orario di lavoro non comporterà alcuna conseguenza sulla retribuzione – diretta, indiretta e differita – corrisposta ai lavoratori interessati né sugli aspetti contributivi e previdenziali.

La rimodulazione dell'orario di lavoro sarà applicata ai lavoratori con contratto di lavoro subordinato in forza presso Telecontact Center S.p.A., compresi i lavoratori *part-time*, pari a un numero massimo di **1.947** unità, ossia di tutti dipendenti della Società con qualifica di Quadro e Impiegato destinatari dei progetti di sviluppo delle competenze, in funzione dei propri fabbisogni.

Fermo restando il numero massimo di ore di formazione non superiore a 250 ore *pro capite*, il numero di ore dell'orario di lavoro da destinare ai percorsi di sviluppo delle competenze per ciascun dipendente potrà variare da un minimo di **26,75** ore ad un massimo di **176,75** ore in relazione alle esigenze individuali rilevate. Il dettaglio relativo alle ore di formazione previste per ciascun percorso inserito nei progetti formativi è riportato nell'allegato, che è parte integrante del presente accordo.

5. Le Parti si danno reciprocamente atto che la formazione effettuata ai sensi della presente intesa non comprende in alcun modo formazione obbligatoriamente prevista ai sensi di legge o di contratto.
6. Le ore destinate alla formazione per lo sviluppo delle competenze ai sensi della presente intesa sono da intendersi a tutti gli effetti comprese nell'orario contrattualmente previsto per ciascun lavoratore e come tali riconosciute attraverso la copertura del relativo costo retributivo e contributivo a favore dell'azienda, a carico del Fondo Nuove Competenze con le modalità indicate dalla legge e dal Decreto Interministeriale 9 ottobre 2020, così come modificato dal successivo Decreto Interministeriale del 22 gennaio 2021, al fine di realizzare quella riduzione di orario di lavoro di cui all'art. 88, comma 1 D.L. 34/2020, senza alcuna variazione sui livelli retributivi dei lavoratori.

7. La società Telecontact Center S.p.A., controllata al 100% da TIM S.p.A., ha dato mandato alla stessa, con procura speciale, di presentare, erogare, monitorare e rendicontare i propri piani di sviluppo da presentare a valere sui finanziamenti/contributi pubblici (italiani e/o europei).
8. In relazione alla complessità dei progetti formativi e al numero dei lavoratori coinvolti, la Società intende avvalersi, per l'erogazione e il monitoraggio delle attività, oltre che della capogruppo TIM S.p.A., anche di soggetti erogatori individuati tra gli enti accreditati a livello nazionale e regionale, ovvero altri soggetti, anche privati, che per statuto o istituzionalmente, sulla base di specifiche disposizioni legislative o regolamentari anche regionali, svolgono attività di formazione, ivi comprese le università statali e le non statali legalmente riconosciute, gli Istituti Tecnici Superiori (I.T.S.), i centri di ricerca accreditati dal Ministero dell'Istruzione, anche in forma organizzata in reti di partenariato territoriali o settoriali.
9. La Società si riserva di attivare Fondimpresa per il finanziamento sul conto formazione delle iniziative formative previste dal presente accordo, anche tenuto conto di quanto previsto dall'art. 88 D.L. n. 34/2020 e dal Decreto Interministeriale 9 ottobre 2020, art.1 comma 3.
10. Nell'allegato – che costituisce parte integrante al presente accordo - sono riportati i singoli progetti formativi e di sviluppo delle competenze con specifica indicazione in particolare, dei seguenti elementi:
 - l'attività formativa in dettaglio;
 - gli obiettivi di apprendimento in termini di nuove o maggiori competenze;
 - ove possibile, la referenziazione delle competenze agli *standard professionali* e di qualificazione definiti nell'ambito del Repertorio nazionale di cui all'articolo 8 del D.Lgs. n. 13/2013 e del D.M. 30 giugno 2015 e dell'Atlante del lavoro curato da INAPP;
 - il numero dei lavoratori coinvolti, i ruoli professionali e l'ambito organizzativo;
 - le ore di formazione pro capite;
 - i soggetti erogatori diversi dall'azienda, ove già individuati;
 - le modalità di svolgimento del percorso di apprendimento (FAD, formazione d'aula, laboratori, *project work*, seminari, ecc.).

11. Il coinvolgimento dei lavoratori nei progetti formativi di cui al punto che precede avverrà attraverso un percorso di valorizzazione degli apprendimenti individuali che contemplerà, come parte integrante del percorso individuale di sviluppo delle competenze:

- a) il bilancio delle competenze in ingresso;
- b) la verifica delle competenze conseguite in esito ai percorsi di apprendimento;
- c) l'attestazione da parte della Società del percorso formativo e di apprendimento svolto;
- d) il rilascio da parte della Società di un documento di individuazione e attestazione delle competenze conseguite dal lavoratore;
- e) l'informazione e l'orientamento del lavoratore verso i servizi di validazione e certificazione delle competenze attivati dagli enti titolati territorialmente competenti ai sensi del D. Lgs. 13/2013 e del D.M. 30 giugno 2015.

12. Riconoscendo la rilevanza dell'attuazione dei progetti formativi per il successo dei nuovi modelli di lavoro e per l'evoluzione dei servizi, le Parti convengono di attivare tra Telecontact Center S.p.A. e le Organizzazioni stipulanti il presente accordo un sistema di monitoraggio periodico sulle diverse fasi del percorso, sull'avanzamento dei progetti formativi previsti, nonché dell'impatto dell'impegno formativo sulle normali operatività. Il predetto monitoraggio avverrà con cadenza mensile e comunque a richiesta di una delle Parti, a livello nazionale e/o territoriale.

13. Le Parti si danno atto che l'operatività della presente intesa e l'avvio dei progetti considerati dalla presente intesa è subordinato all'approvazione da parte di ANPAL dell'istanza di contributo a valere sul Fondo Nuove Competenze.

Letto, confermato e sottoscritto

per Telecontact Center S.p.A.

per SLC-CGIL

per FISTel-CISL

per UILCOM-UIL

per UGL Telecomunicazioni

per RSU TCC

ACCORDO Telecontact Center FNC – 26 APRILE 2021

SEGRETERIE NAZIONALI	FAVOREVOLE	CONTRARIO
----------------------	------------	-----------

SLC-CGIL	SI	
FISTel-CISL	SI	
UILCom-UIL	SI	
UGL Telecomunicazioni	SI	

Vuoi sottoscrivere l'accordo relativo al Fondo Nuove Competenze di cui è stata data lettura a conclusione della fase di negoziazione fra l'azienda e organizzazioni sindacali e rsu?		
Ora di inizio	Ora di completamento	Nome
4/26/21 16:55:59	4/26/21 16:56:08	Daniele Postorino
4/26/21 16:57:18	4/26/21 16:57:21	Domenico Ursetta
4/26/21 17:06:33	4/26/21 17:06:44	Anna Carlino
4/26/21 17:06:44	4/26/21 17:06:48	Giovanni Ristaldi
4/26/21 17:07:05	4/26/21 17:07:08	Valentina Persico
4/26/21 17:06:38	4/26/21 17:07:18	Vincenzo Schiavo
4/26/21 16:55:21	4/26/21 17:07:26	Mauro Affanni
4/26/21 17:07:27	4/26/21 17:07:35	Pierpaolo Pisano
4/26/21 17:06:47	4/26/21 17:07:35	Tiziana Esposito
4/26/21 17:07:08	4/26/21 17:07:36	Mauro Ciancio
4/26/21 17:07:28	4/26/21 17:07:38	Roberta Muraca
4/26/21 17:07:34	4/26/21 17:07:44	Marco Borriero
4/26/21 17:07:38	4/26/21 17:07:44	Andrea Arcuri
4/26/21 17:07:25	4/26/21 17:07:59	Nadia Barchi
4/26/21 17:07:51	4/26/21 17:08:01	Filomena Sarluca
4/26/21 17:07:18	4/26/21 17:08:03	Mariano Astorino
4/26/21 16:55:39	4/26/21 17:08:14	Graziella Corgiat Mecio
4/26/21 17:07:57	4/26/21 17:08:23	Michela Bosonin
4/26/21 17:08:14	4/26/21 17:08:30	Tiziano Mariani
4/26/21 17:08:06	4/26/21 17:08:31	Vincenzo Di Maria
4/26/21 17:07:21	4/26/21 17:08:32	Cesidio D'Amore
4/26/21 17:08:27	4/26/21 17:08:36	Francesco Buttazzo
4/26/21 17:09:27	4/26/21 17:09:43	Salvatore Tulumello
4/26/21 17:18:01	4/26/21 17:18:05	Paolo Ganio
Sottoscrizione verbale		Giuseppe Raineri
		SI

ALLEGATO ACCORDO FONDO NUOVE COMPETENZE DEL 26.04.2021

ALLEGATO ACCORDO FONDO NUOVE COMPETENZE DEL 26.04.2021

ALLEGATO ACCORDO FONDO NUOVE COMPETENZE DEL 26.04.2021

COMPETENZA	Competenza specifica	CATEGORIA	TIPOLOGIA	GRADO DI CONCRETIZZAZIONE	COMPETENZA APPLICATIVA	COMPETENZA INFORMATIVA	COMPETENZA TECNICA	COMPETENZA PROFESSIONALE	COMPETENZA INTRAPRENEURIALE	COMPETENZA SOCIALE	COMPETENZA CULTURALE	COMPETENZA DI SUPPORTO							
TIC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	64	AGILE CUSTOMER DRIVEN SERVICE	Il corso si propone di abituare le persone ad una mentalità di servizio e di servizi che sia in grado di informare anche sull'arrivo delle nuove tecnologie nel settore del servizio. Inoltre si propone di operare la piena operazione di miglioramento complesso della qualità attraverso l'adattamento delle politiche e gli operatori sono fondamentali del Customer Journey.	3,00	TUTTE LE FUNZIONI	Caring Agent	1.732	e-learning, alla ricerca interattiva	AGENZIA TIM O AL TRIO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEL SERVIZIO PREVISTI DALL'AVVISO ANP/4	AGILE CUSTOMER DRIVEN CAREING	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area concreta REFERITO REGIONE LAZIO	UC 2 - Assistenza help desk	Indicare strettamente sul rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI/Comitato elettronico italiano	Interpretare le esigenze/treccia del cliente ammettere la formulazione di questi per i quali è richiesto un set di informazioni. Indicare le segnali di clienti e posse operare la piena operazione di miglioramento complesso della qualità attraverso l'adattamento delle politiche e gli operatori sono fondamentali del Customer Journey.	
TIC	Strumenti e tecnologie	Focus on inglese	110	English Improvement	Rafforzamento competenze linguistiche (inglese)	20,00	tutti	STAFF	21	e-learning	AGENZIA TIM O AL TRIO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEL SERVIZIO PREVISTI DALL'AVVISO ANP/4	QUADRO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI REGIONI COMPETITIVI DI BASE	Livello EQF 5	AREA DELLINGUA - LINGUA STRANIERA INGLESE	Indicare con regolarità, distinguere tra le scelte aziendali, le scelte aziendali base e singole riferite al contesto aziendale, di tipo quotidiano e di lavoro	Funzioni comunicative: descrittive su stessi, oggetti, persone, luoghi, strumenti e spazi professionali, che si basano sulla conoscenza di fatto e di fatto, e sulla capacità di fare connessioni tra le diverse informazioni	Gestire reazioni comunicative in situazioni lavorative	Indicare le segnalazioni di impegno	Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo secondo le indicazioni fornite dall'elenco degli obiettivi
TIC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Amministrazione e controllo	114	ECONOMICS AVANZATO PER CHIE FINANCIAL OFFICE	Formazione avanzata di Economia per far acquisire maggiore competenza nell'analisi dei bilanci con focus sui dati finanziari e sulle loro implicazioni per la gestione aziendale (costi e profitto, analisi finanziaria, analisi della redditività, analisi della liquidità, analisi della posizione monetaria e finanziaria).	24,00	AC	AC	3	e-learning, solo virtuale	AGENZIA TIM O AL TRIO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEL SERVIZIO PREVISTI DALL'AVVISO ANP/4	ECONOMICS AVANZATO PER CHIE FINANCIAL OFFICE	Livello EQF 4	Sistema Area contabile	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area concreta REFERITO REGIONE LAZIO	UNITA DI COMPETENZE - Configurazione dell'architettura del sistema contabile	Definire e sistematizzare indicazioni relative alla programmazione di attività contabili, procedimenti contabili e cronologici di riferimento dei dati e le transazioni, e di analisi e di controllo delle attività contabili	Configurare l'architettura logica e strutturale del sistema contabile e la tipologia prodotto disponibile, e le varie funzionalità che lo compongono, e le procedure per il trattamento delle attività contabili	Puntuali conoscenze in relazione alle funzionalità del software gestionale per le trame contabili
TIC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	117	FORMAZIONE SPECIALISTICA SU SERVIZIO DI CANTIERE SERVIZIO TIM MOBILE	Introduzione al servizio mobile di TIM (Carri Servizi - GuidaOne) - Introduzione ai servizi di lavoro: Guida e Knowledge Management "T3D" (P)	3,00	Consulente	Caring Agent	81	solo virtuale	AGENZIA TIM O AL TRIO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEL SERVIZIO PREVISTI DALL'AVVISO ANP/4	FORMAZIONE SPECIALISTICA SU SERVIZIO DI CANTIERE SERVIZIO TIM MOBILE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area concreta REFERITO REGIONE LAZIO	UC 2 - Assistenza help desk	Indicare strettamente sul rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Principi di igne vocali	Interpretare le esigenze/treccia del cliente ammettere la formulazione di questi per i quali è richiesto un set di informazioni in progetto/presentazione	
TIC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	120	FORMAZIONE SPECIALISTICA SU SERVIZIO DI CANTIERE SERVIZIO TIM MOBILE PROCEDURE ACCREDITATO PP	CIMA Audit Confindustria Clienti - Acquisizione merci - Emissione Ordinato CIMA Focus monitoraggio delle gestioni e prenotazioni e-mail	3,00	Consulente	Caring Agent	114	solo virtuale	AGENZIA TIM O AL TRIO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEL SERVIZIO PREVISTI DALL'AVVISO ANP/4	FORMAZIONE SPECIALISTICA SU SERVIZIO DI CANTIERE SERVIZIO TIM MOBILE PROCEDURE ACCREDITATO PP	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area concreta REFERITO REGIONE LAZIO	UC 2 - Assistenza help desk	Indicare strettamente sul rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Principi di igne vocali	Interpretare le esigenze/treccia del cliente ammettere la formulazione di questi per i quali è richiesto un set di informazioni in progetto/presentazione	
TIC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	121	FORMAZIONE SPECIALISTICA SU SERVIZIO DI CANTIERE SERVIZIO TIM MOBILE FOCUS CONVERGENZA	FOCUS CONVERGENZA	4,25	Consulente	Caring Agent	114	solo virtuale	AGENZIA TIM O AL TRIO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEL SERVIZIO PREVISTI DALL'AVVISO ANP/4	FORMAZIONE SPECIALISTICA SU SERVIZIO DI CANTIERE SERVIZIO TIM MOBILE FOCUS CONVERGENZA	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area concreta REFERITO REGIONE LAZIO	UC 2 - Assistenza help desk	Indicare strettamente sul rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Principi di igne vocali	Interpretare le esigenze/treccia del cliente ammettere la formulazione di questi per i quali è richiesto un set di informazioni in progetto/presentazione	
TIC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	122	FORMAZIONE SPECIALISTICA SU TRAINING ON THE JOB TICKET DI RISOLVAZIONE	Modularità, acquisizione e certificazione nuovo cliente, Aspetti di identificazione cliente, informazioni privacy...)	8,00	Small/Medium (ex Enterprise)	Caring Agent	33	solo virtuale	AGENZIA TIM O AL TRIO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEL SERVIZIO PREVISTI DALL'AVVISO ANP/4	FORMAZIONE SPECIALISTICA SU TRAINING ON THE JOB CERTIFICAZIONE NUOVO CLIENTE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area concreta REFERITO REGIONE LAZIO	UC 2 - Assistenza help desk	Indicare strettamente sul rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Principi di igne vocali	Interpretare le esigenze/treccia del cliente ammettere la formulazione di questi per i quali è richiesto un set di informazioni in progetto/presentazione	
TIC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	123	FORMAZIONE SPECIALISTICA SU TRAINING ON THE JOB TICKET DI RISOLVAZIONE	Leadership & Coaching Come motivare le persone - Come creare un ambiente di lavoro positivo - Il ruolo del leader - Come favorire ambienti organizzativi di successo - Gestione delle relazioni interpersonali - Gi ambienti VUCA	8,00	Small/Medium (ex Enterprise)	Caring Agent	33	solo virtuale	AGENZIA TIM O AL TRIO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEL SERVIZIO PREVISTI DALL'AVVISO ANP/4	FORMAZIONE SPECIALISTICA SU TRAINING ON THE JOB TICKET DI RISOLVAZIONE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area concreta REFERITO REGIONE LAZIO	UC 2 - Assistenza help desk	Indicare strettamente sul rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Principi di igne vocali	Interpretare le esigenze/treccia del cliente ammettere la formulazione di questi per i quali è richiesto un set di informazioni in progetto/presentazione	
TIC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	124	FORMAZIONE SPECIALISTICA SU TRAINING ON THE JOB TICKET DI RISOLVAZIONE	Ticket di Risolva	4,00	Small/Medium (ex Enterprise)	Caring Agent	33	solo virtuale	AGENZIA TIM O AL TRIO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEL SERVIZIO PREVISTI DALL'AVVISO ANP/4	FORMAZIONE SPECIALISTICA SU TRAINING ON THE JOB TICKET DI RISOLVAZIONE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area concreta REFERITO REGIONE LAZIO	UC 2 - Assistenza help desk	Indicare strettamente sul rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Principi di igne vocali	Interpretare le esigenze/treccia del cliente ammettere la formulazione di questi per i quali è richiesto un set di informazioni in progetto/presentazione	
TIC	Innovazione dell'organizzazione	New Leadership per la ripartenza	135	IMPRESSION DE LEADERSHIP	Come motivare le persone - Come creare un ambiente di lavoro positivo - Il ruolo del leader - Come favorire ambienti organizzativi di successo - Gestione delle relazioni interpersonali - Gi ambienti VUCA	1,20	Tutto	RESPONSABILE PRIMA LINEA	3	e-learning	DIRI Academy	IMPRESSION DE LEADERSHIP	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area concreta REFERITO REGIONE LAZIO	UNITA DI COMPETENZE - UC 2 Sviluppo risorse umane	Indicare strettamente sul rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI/Comitato elettronico italiano	Adottare tecniche e metodi di lavoro utili a ridurre le tensioni e a favorire la crescita personale dell'organizzazione	
TIC	Innovazione dell'organizzazione	Agility: orientamento verso la nuova modalità di lavoro	137	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE 2.0 TIC: ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO	IL DIARIO LOGISTICO (21/2000) - sentito d'urto e di crisi - i canali di essere di informazione - MODELLO DI ORGANIZZAZIONE - GESTIONE E CONTROLLO	1,00	Tutto	NOCT Team Leader/Staff	213	solo virtuale	AGENZIA TIM O AL TRIO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEL SERVIZIO PREVISTI DALL'AVVISO ANP/4	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE 2.0 TIC: ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO Area concreta REFERITO REGIONE LAZIO	UNITA DI COMPETENZE - Aggiornamento normativo	Operare sul rispetto del modello organizzativo aziendale, riconoscendo e interpretando le segna funzionali e produttive	Principio dello smart working	Applicare metodologie di lavoro per obiettivi	
TIC	Innovazione dell'organizzazione	Agility: orientamento verso la nuova modalità di lavoro	138	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE 2.0 TIC: ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO	IL DIARIO LOGISTICO (21/2000) - sentito d'urto e di crisi - i canali di essere di informazione - MODELLO DI ORGANIZZAZIONE - GESTIONE E CONTROLLO	0,25	Tutto	Caring Agent	1.732	solo virtuale	AGENZIA TIM O AL TRIO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEL SERVIZIO PREVISTI DALL'AVVISO ANP/4	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE 2.0 TIC: ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO Area concreta REFERITO REGIONE LAZIO	UNITA DI COMPETENZE - Aggiornamento normativo	Operare sul rispetto del modello organizzativo aziendale, riconoscendo e interpretando le segna funzionali e produttive	Principio dello smart working	Applicare metodologie di lavoro per obiettivi	

ALLEGATO ACCORDO FONDO NUOVE COMPETENZE DEL 26.04.2021

COMPETENZA	FORMATORE/SPONSOR	TIPOLOGIA	PERIODICITÀ	PERIODICO DI SVOLGIMENTO	RESIDUO AVVOLGENTE	FORMATORE/SPONSOR	PERIODICO	PERIODICO DI SVOLGIMENTO	RESIDUO AVVOLGENTE	FORMATORE/SPONSOR	PERIODICO	PERIODICO DI SVOLGIMENTO	RESIDUO AVVOLGENTE	FORMATORE/SPONSOR	PERIODICO	PERIODICO DI SVOLGIMENTO	RESIDUO AVVOLGENTE
TIC: Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	118A FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB UTILIZZO CUC	Gestione contatto obbligato - Analisi Contenuti/Cliente	8.00	Consumer	Caring Agent	81	alla virtuale	AGENDA TM O ALTRI SOGGIORNI PUVOLUBILE IN POSSESSO DELI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANP-AU	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area come REFERITO REGGIO LAZIO	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR
TIC: Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	118B FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB UTILIZZO CUC	Attivazione e Variazioni offerte commerciali - Processo SMT	8.00	Consumer	Caring Agent	81	alla virtuale	AGENDA TM O ALTRI SOGGIORNI PUVOLUBILE IN POSSESSO DELI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANP-AU	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area come REFERITO REGGIO LAZIO	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR
TIC: Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	118C FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB UTILIZZO CUC	Gestione finalizzazione traffico della clientela MOBILE	8.00	Consumer	Caring Agent	81	alla virtuale	AGENDA TM O ALTRI SOGGIORNI PUVOLUBILE IN POSSESSO DELI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANP-AU	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area come REFERITO REGGIO LAZIO	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR
TIC: Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	118D FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB UTILIZZO CUC	Bussing - Gestione via CDP - Mondo Elettronica	7.00	Consumer	Caring Agent	81	alla virtuale	AGENDA TM O ALTRI SOGGIORNI PUVOLUBILE IN POSSESSO DELI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANP-AU	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area come REFERITO REGGIO LAZIO	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR
TIC: Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	118E FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB MONDO OFFICINE MOBILE	TM&T SANCTANDER	2.00	Consumer	Caring Agent	114	alla virtuale	AGENDA TM O ALTRI SOGGIORNI PUVOLUBILE IN POSSESSO DELI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANP-AU	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area come REFERITO REGGIO LAZIO	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR
TIC: Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	118F FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB MONDO OFFICINE MOBILE	MATRICE OFFERTE COMMERCIALI PARTE 1	7.00	Consumer	Caring Agent	114	alla virtuale	AGENDA TM O ALTRI SOGGIORNI PUVOLUBILE IN POSSESSO DELI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANP-AU	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area come REFERITO REGGIO LAZIO	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR
TIC: Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	118G FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB MONDO OFFICINE MOBILE	MATRICE OFFERTE COMMERCIALI PARTE 2	6.00	Consumer	Caring Agent	114	alla virtuale	AGENDA TM O ALTRI SOGGIORNI PUVOLUBILE IN POSSESSO DELI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANP-AU	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area come REFERITO REGGIO LAZIO	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR
TIC: Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	122A FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB RATORIZZAZIONE E GESTIONE DEL CREDITO	Ratizzazione - Gestione contatti conseguente - Gestione del codice per effettuare inserzione - SAP visualizzazione titolo di vendita prodotti e c/c - Emissione bozza NTC	5.00	Consumer	Caring Agent	114	alla virtuale	AGENDA TM O ALTRI SOGGIORNI PUVOLUBILE IN POSSESSO DELI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANP-AU	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area come REFERITO REGGIO LAZIO	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR
TIC: Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	122B FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB RATORIZZAZIONE E GESTIONE DEL CREDITO	Ratizzazione - Gestione contatti conseguente - Gestione del codice per effettuare inserzione - SAP visualizzazione titolo di vendita prodotti e c/c - Emissione bozza NTC	7.50	Consumer	Caring Agent	114	alla virtuale	AGENDA TM O ALTRI SOGGIORNI PUVOLUBILE IN POSSESSO DELI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANP-AU	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area come REFERITO REGGIO LAZIO	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR
TIC: Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	122C FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB RATORIZZAZIONE E GESTIONE DEL CREDITO	Ratizzazione - Gestione contatti conseguente - Gestione del codice per effettuare inserzione - SAP visualizzazione titolo di vendita prodotti e c/c - Emissione bozza NTC	7.50	Consumer	Caring Agent	114	alla virtuale	AGENDA TM O ALTRI SOGGIORNI PUVOLUBILE IN POSSESSO DELI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANP-AU	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area come REFERITO REGGIO LAZIO	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR
TIC: Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	124A FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione contatti obbligato		8.00	Small Medium (ex Enterprise)	Caring Agent	33	alla virtuale	AGENDA TM O ALTRI SOGGIORNI PUVOLUBILE IN POSSESSO DELI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANP-AU	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area come REFERITO REGGIO LAZIO	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR	FORMATORE/SPONSOR

ALLEGATO ACCORDO FONDO NUOVE COMPETENZE DEL 26.04.2021

ALLEGATO ACCORDO FONDO NUOVE COMPETENZE DEL 26.04.2021

REFERENZA	FORMATIVO INFORMATICO	TIPOLOGIA	NUOVO CODICE	NUOVO CODICE	DESCRIZIONE DELLA FORMAZIONE	PERIODICITÀ DELLA FORMAZIONE	RESIDUO INFORMAZIONE	PERIODICITÀ DI APPROVVIGIONAMENTO	NUOVO CODICE	NUOVO CODICE	NUOVO CODICE	NUOVO CODICE	NUOVO CODICE	NUOVO CODICE	NUOVO CODICE	NUOVO CODICE		
TIC	Innovazione dell'organizzazione	Nuova Leadership per la riapertura	135 B	Nuova Generazione - SUPERVISOR FASE 2	E' come che fa parte del percorso più ampio "Nuova Generazione" si focalizza sulla fine "L'Operativa" per la creazione di un nuovo market based in interattivo.	11.00	Tutti	Team Leader	108	# Planning, analisi virtuale, autoprogettazione	AGENDA TIR O AI DBO SOGGIORNO PROVOCATO PUBBLICO ED IN POSSIBILITÀ DI INVESTIMENTI PREVISTI DALL'AVVISO ANP-A	Nuova Generazione SUPERVISOR	Livello EGF 5	SETTORE ECONOMICO area concreta Innovazione Regionale Lazio [el.21]Fornire della gestione e collego risorse umane AD4.24.02 (ex AD4.25.214.767) - Organizzazione e collego organizzativo	UNITÀ DI COMPETENZE - UC 2 Sviluppo risorse umane	Riavallazione del fabbisogno formatorio del personale e definizione di piani formatori e di collego organizzativo, rispondente alle esigenze dell'azienda, con riferimento all'implementazione dei piani di change management, con riferimento alla valutazione delle prestazioni e delle priorità aziendali, con riferimento alla transizione dell'asset corrente dell'organizzazione di nuova produzione.	Fondamentali di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi e valutazione delle competenze professionali. Facoltà di analisi e valutazione delle postazioni organizzative. Facoltà di analisi e valutazione delle esigenze dell'azienda, con riferimento all'implementazione dei piani di change management, con riferimento alla valutazione delle prestazioni e delle priorità aziendali. Facoltà di valutazione delle prestazioni e delle priorità aziendali. Facoltà di valutazione delle postazioni professionali ed analisi e valutazione delle esigenze dell'azienda. Facoltà di base di applicazione software del sistema Windows e servizi e applicazioni aziendali. Facoltà di organizzazione e pianificazione del lavoro.	Mettere tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'azienda. Definire le esigenze di indicazioni per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e delle priorità aziendali. Definire piano di miglioramento professionale ed individuare obiettivi professionali ai quali debba essere attivato per raggiungere le conoscenze e le strategie espansive.
TIC	Innovazione dell'organizzazione	Nuova Leadership per la riapertura	135 C	Nuova Generazione - SUPERVISOR FASE 3	E' come che fa parte del percorso più ampio "Nuova Generazione" si focalizza sulla fine "L'Operativa" per la creazione di un nuovo market based in interattivo.	5.00	Tutti	Team Leader	108	# Planning, analisi virtuale, autoprogettazione	AGENDA TIR O AI DBO SOGGIORNO PROVOCATO PUBBLICO ED IN POSSIBILITÀ DI INVESTIMENTI PREVISTI DALL'AVVISO ANP-A	Nuova Generazione SUPERVISOR	Livello EGF 5	SETTORE ECONOMICO area concreta Innovazione Regionale Lazio [el.21]Fornire della gestione e collego risorse umane AD4.24.02 (ex AD4.25.214.767) - Organizzazione e collego organizzativo	UNITÀ DI COMPETENZE - UC 2 Sviluppo risorse umane	Riavallazione del fabbisogno formatorio del personale e definizione di piani formatori e di collego organizzativo, rispondente alle esigenze dell'azienda, con riferimento all'implementazione dei piani di change management, con riferimento alla valutazione delle prestazioni e delle priorità aziendali, con riferimento alla transizione dell'asset corrente dell'organizzazione di nuova produzione.	Fondamentali di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi e valutazione delle competenze professionali. Facoltà di analisi e valutazione delle postazioni organizzative. Facoltà di tecnologia e analisi organizzativa. Facoltà di valutazione delle prestazioni e delle priorità aziendali. Facoltà di comunicazione e gestione dei relazioni interaziendali. Facoltà di valutazione delle postazioni professionali ed analisi e valutazione delle esigenze dell'azienda. Facoltà di organizzazione e pianificazione del lavoro.	Mettere tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'azienda. Definire le esigenze di indicazioni per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e delle priorità aziendali. Definire piano di miglioramento professionale ed individuare obiettivi professionali ai quali debba essere attivato per raggiungere le conoscenze e le strategie espansive.
TIC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	139 A	FORMAZIONE SPECIALISTICA TRAINING ON THE JOB OFFERTA CALCO SCENARII INTELLIGENTI	Sistema di riferimento Gestione contatto telefoni Offerta commerciale Aspetti di Vendita	8.00	Consumer Small Enterprise	Caring Agent	517	# auto virtuale	AGENDA TIR O AI DBO SOGGIORNO PROVOCATO PUBBLICO ED IN POSSIBILITÀ DI INVESTIMENTI PREVISTI DALL'AVVISO ANP-A	FORMAZIONE SPECIALISTICA TRAINING ON THE JOB OFFERTA CALCO SCENARII INTELLIGENTI	Livello EGF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area concreta REFERRERIO REGIONE LAGO [el.21]Fornire del servizio di accoglienza clienti ed autonomezza e poi realizzare	UC 2 - Autonomia help desk	Richiedere aiuto e uso nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Principi di gestione sociale. Metodologie di accrescimento e valutazione e tecniche di facilitazione: clima c'azionistiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati. Metodologie di accrescimento e valutazione e tecniche di comunicazione (verbale, telefonica, via mail).	Imprendere la cognizione/riconoscere di elementi ammessi da formazione di questo perimetro e raffigurare sul set di informazioni in proprio percorso. Individuare le esigenze del cliente in spazio operativo pertinenti alla organizzazione del servizio richiesto e alla comunicazione temporanea delle problematiche rilevate. Trasferire al back office gli elementi utili a individuare i problemi e le soluzioni per le problematiche presentate. Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo secondo le norme di procedura ammesse alla erogazione del servizio/prodotto richiesto.
TIC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	139 B	FORMAZIONE SPECIALISTICA TRAINING ON THE JOB OFFERTA CALCO SCENARII INTELLIGENTI	Metodologie sull'utilizzo dei sistemi e della partecipazione	8.00	Consumer Small Enterprise	Caring Agent	517	# auto virtuale	AGENDA TIR O AI DBO SOGGIORNO PROVOCATO PUBBLICO ED IN POSSIBILITÀ DI INVESTIMENTI PREVISTI DALL'AVVISO ANP-A	FORMAZIONE SPECIALISTICA TRAINING ON THE JOB OFFERTA CALCO SCENARII INTELLIGENTI	Livello EGF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area concreta REFERRERIO REGIONE LAGO [el.21]Fornire del servizio di accoglienza clienti ed autonomezza e poi realizzare	UC 2 - Autonomia help desk	Richiedere aiuto e uso nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Principi di gestione sociale. Metodologie di accrescimento e valutazione e tecniche di facilitazione: clima c'azionistiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati. Metodologie di accrescimento e valutazione e tecniche di comunicazione (verbale, telefonica, via mail).	Imprendere la cognizione/riconoscere di elementi ammessi da formazione di questo perimetro e raffigurare sul set di informazioni in proprio percorso. Individuare le esigenze del cliente in spazio operativo pertinenti alla organizzazione del servizio richiesto e alla comunicazione temporanea delle problematiche rilevate. Trasferire al back office gli elementi utili a individuare i problemi e le soluzioni per le problematiche presentate. Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo secondo le norme di procedura ammesse alla erogazione del servizio/prodotto richiesto.
TIC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	139 C	FORMAZIONE SPECIALISTICA OFFERTA CALCO - 10B	Affidamento dell'offerta attraverso il TOJ	4.00	Consumer Small Enterprise	Caring Agent	517	# auto virtuale	AGENDA TIR O AI DBO SOGGIORNO PROVOCATO PUBBLICO ED IN POSSIBILITÀ DI INVESTIMENTI PREVISTI DALL'AVVISO ANP-A	FORMAZIONE SPECIALISTICA OFFERTA CALCO - 10B	Livello EGF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area concreta REFERRERIO REGIONE LAGO [el.21]Fornire del servizio di accoglienza clienti ed autonomezza e poi realizzare	UC 2 - Autonomia help desk	Richiedere aiuto e uso nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Principi di gestione sociale. Metodologie di accrescimento e valutazione e tecniche di facilitazione: clima c'azionistiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati. Metodologie di accrescimento e valutazione e tecniche di comunicazione (verbale, telefonica, via mail).	Imprendere la cognizione/riconoscere di elementi ammessi da formazione di questo perimetro e raffigurare sul set di informazioni in proprio percorso. Individuare le esigenze del cliente in spazio operativo pertinenti alla organizzazione del servizio richiesto e alla comunicazione temporanea delle problematiche rilevate. Trasferire al back office gli elementi utili a individuare i problemi e le soluzioni per le problematiche presentate. Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo secondo le norme di procedura ammesse alla erogazione del servizio/prodotto richiesto.
TIC	Miglioramento dei processi produttivi	Building Tools	86 A	ECONOMICS CORSO - B-BASE	Formazione base di Economia, Matematica, analisi di dati, preparazione di riconversione delle esigenze, apre spazi	24.00	TUTTI LE FUNZIONI	STAFF tecnici che fanno parte	71	# Planning, analisi virtuale, autoprogettazione	AGENDA TIR O AI DBO SOGGIORNO PROVOCATO PUBBLICO ED IN POSSIBILITÀ DI INVESTIMENTI PREVISTI DALL'AVVISO ANP-A	ECONOMICS CORSO - BASE	Livello EGF 5	BATTESIMO REGGIANE LAGO [el.21]Iniziazione alla progettazione A progetti - Projet manager AD4.24.02 (ex AD4.25.219.766) - Gestione dei progetti Projet manager	UNITÀ DI COMPETENZE - Rappresentazione potenziale incisiva UNITÀ DI COMPETENZE - Progettazione incisiva	Riavallazione del quadro delle condizioni di fattibilità dell'interciso, in relazione alla caratteristica del settore e alle specifiche esigenze di mercato. Proteggere e deporre a scheda le dinamiche dell'ambiente di lavoro. Riportare le chiamate del progetto. Scegliere le tecnologie e le metodologie di lavoro, strumenti e tecniche di gestione di un budget. Tecniche di monitoraggio e controllo. Analisi e monitoraggio di progetto. Casi Report: analisi delle variazioni delle esigenze. Sistemi di gestione della qualità e della conformità. Tecniche di monitoraggio e controllo. Tecniche e modelli di controllo e di progettazione. Tecniche e modelli di controllo e di progettazione. Tecniche per implementare un sistema di controllo.	Assumere la caratteristica del settore economico, di mercato, politiche e società identificando opportunità. Individuare bisogni, elementi di economia e tendenze per la progettazione. Riportare le chiamate del progetto. Analisi e monitoraggio di progetto. Scegliere le tecnologie e le metodologie di lavoro. Tecniche di monitoraggio e controllo. Analisi e monitoraggio di progetto. Casi Report: analisi delle variazioni delle esigenze. Sistemi di gestione della qualità e della conformità. Tecniche di monitoraggio e controllo. Tecniche e modelli di controllo e di progettazione. Tecniche e modelli di controllo e di progettazione. Tecniche per implementare un sistema di controllo.	

ALLEGATO ACCORDO FONDO NUOVE COMPETENZE DEL 26.04.2021

Allegato all'accordo Fondo Nuove Competenze

AZIENDA	Id corso	FABBISOGNI AZIENDALI	PERCORSO	TITOLO SKILL ASSESSMENT	DURATA SKILL ASSESSMENT ORE	FUNZIONE AZIENDALE	DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI	MODALITA' SOMMINISTRAZIONE	SOGGETTO EROGATORE
TCC	34	Innovazione dell'organizzazione Miglioramento dei processi produttivi Strumenti e tecnologie	Agility: orientamento verso le nuove modalità di lavoro	SKILL ASSESSMENT TRASVERSALE	2,00	Tutte	Tutti i ruoli professionali	1,947	ON LINE	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
TCC	35	Innovazione dell'organizzazione Miglioramento dei processi produttivi Strumenti e tecnologie	Agility: orientamento verso le nuove modalità di lavoro	SKILL ASSESSMENT SMART WORKING	1,50	Tutte	Tutti i ruoli professionali	1,947	ON LINE	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
TCC	111	strumenti e tecnologie	test English communication	TEST DI INGRESSO PER ATTESTAZIONE DELLE CONOSCENZE IN INGRESSO DEL LIVELLO LINGUISTICO	2,00	Tutte	STAFF	21	ON LINE	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

Tabella per la quantificazione del contributo

Livello inquadramento contrattuale	Numero di lavoratori interessati dai percorsi di sviluppo delle	Numero delle ore di riduzione di orario di lavoro da destinare ai	Costo del lavoro	
			Quota di retribuzione	quota di contribuzione
LIV.3	52	2039	18,758	5,507
LIV.4	1,507	63082	674,626	198,070
LIV.5	194	11589	146,225	42,932
LIV.5S	88	7042	92,469	27,149
LIV.6	65	4313	63,686	18,698
LIV.7	25	2556	47,038	13,811
LIV.7Q	16	1848	44,703	13,125
TOTALE	1,947	92,469	1,087,505	319,291