

VERBALE DI ACCORDO

In data 15 giugno 2021 si sono riuniti in videoconferenza

le Società:

Wind Tre S.p.A., Wind Tre Retail s.r.l., WindTre Italia S.p.A.

e

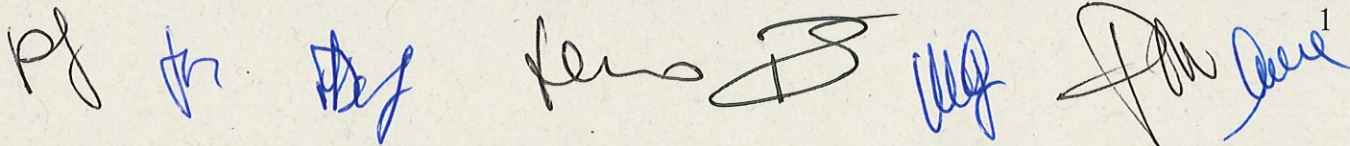
le Segreterie Nazionali e Territoriali SLC CGIL - FISTel CISL e UILCOM UIL unitamente al Coordinamento nazionale RSU

Premesso che:

- Wind Tre e le Società collegate operano nel settore delle Telecomunicazioni ed occupano complessivamente 6.184 persone (al netto del personale Dirigente e del personale WindTre Retail negozi) così suddiviso:

Efichette di riga	Conteggio di Matricola
WIND TRE ITALIA S.p.A.	16
WIND TRE RETAIL s.r.l	30
WIND TRE S.p.A.	6.138
Totale complessivo	6.184

- Con Accordo sottoscritto in data 1 dicembre 2020 le Parti hanno condiviso un ampio e dettagliato Piano formativo - c.d. "Empowering the future" - con l'obiettivo di accompagnare i lavoratori nel processo di trasformazione e modernizzazione avviato dall'Azienda nel corso del 2020 e di aggiornare le competenze degli stessi alla luce dei cambiamenti connessi all'evoluzione tecnologica e digitale anche conseguente alla crescente diffusione del lavoro in modalità Smart Working.
- Il predetto Piano formativo è stato attivato grazie al Fondo Nuove Competenze, istituito ai sensi e per gli effetti di cui all'art 88 del D.L. 19 maggio 2020 n. 34 convertito con legge 17 luglio 2020 n. 77, ed è stato realizzato rimodulando l'orario di lavoro così come previsto dalle disposizioni legislative.
- Il Fondo Nuovo Competenze istituito riconosce contributi finanziari ai datori di lavoro privati che stipulino intese volte a realizzare percorsi formativi specifici e connessi alle mutate esigenze organizzative e produttive dell'impresa, per favorire percorsi di ricollocazione dei lavoratori e di sviluppo delle competenze a fronte dei repentini cambiamenti tecnologici.
- Ad integrazione dell'Accordo sopracitato le Parti in data 17 dicembre 2020 hanno altresì sottoscritto specifica ulteriore intesa al fine di attivare, per alcuni dei percorsi formativi inseriti nel Piano, le risorse di Fondimpresa a cui le Parti aderiscono.
- A seguito della formale autorizzazione di Anpal (4 febbraio 2021 n° 0002952) l'Azienda ha implementato ed applicato il Piano formativo coinvolgendo l'intera popolazione rilasciando le relative certificazioni ove previste.
- I lavoratori - a valle dei percorsi formativi individuati nel Piano - hanno acquisito nuove skills coerenti con il



processo di trasformazione e modernizzazione aziendale, in linea con quanto richiesto dalla Raccomandazione europea sui percorsi di miglioramento del livello delle competenze per gli adulti del 19 dicembre 2016 al fine del conseguimento di una qualifica di livello EQF 3 o 4;

- Il Piano "Empowering the Future" ha permesso di acquisire, ampliare e migliorare digital soft e hard skills (DFactor), skills trasversali e di collaborazione per essere efficaci in un contesto organizzativo digitalizzato (Easy Learning) e nuove competenze sui mestieri emergenti e collegati allo sviluppo sostenibile della società e del business (Sostenibilità).
- Sono stati inoltre avviati corsi connessi alle iniziative di trasformazione, insourcing ed evoluzione con programmi e obiettivi di skill development specifici e verticali: reskilling e upskilling per Network Field, Network Operations e IT Development; upskilling su Cloud Oracle; upskilling per team Buyer e Category Manager e per Human Resources; formazione su piattaforma open source di analisi dati, reportistica e integrazione; percorsi per acquisire conoscenze di Graphic Design; programmi di sviluppo di conoscenze e competenze collegate alle tecnologie connesse all'Evoluzione del 5G e alla Virtualizzazione delle Reti; si sono sviluppate competenze necessarie per gestire i processi di vendita e di gestione cliente nel mutato contesto di mercato e tecnologico.
- Conclusosi il percorso sopradescritto le Parti confermano e riconoscono l'importanza di definire ulteriori e nuovi processi di formazione di upskilling e reskilling per consolidare le competenze ritenute fondamentali in uno scenario competitivo e in evoluzione come quello delle Telecomunicazioni, ancor più alla luce dei mutamenti organizzativi imposti dall'emergenza epidemiologica del virus Covid19.
- Le Parti ritengono che la formazione permanente debba contribuire a rafforzare la riqualificazione, la tutela occupazionale e altresì la competitività e la sostenibilità economica del settore nel mercato di riferimento attraverso piani di training sempre più mirati, personalizzati e orientati all'acquisizione di conoscenze adeguate al nuovo ambito tecnologico-digitale.
- le Parti con il presente accordo, nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 88, D.L. 34/2020 convertito in Legge n. 77/2020 e dal Decreto Interministeriale 9 ottobre 2020 integrato con le previsioni del 22 gennaio 2021, intendono proseguire nel percorso formativo avviato a dicembre 2020 e riconoscono la necessità di sviluppare ulteriori e diverse competenze rispetto a quelle conseguite con il precedente Piano.
- Il nuovo progetto formativo dovrà tenere conto degli standard professionali e di qualificazione delineati nell'ambito del Repertorio nazionale di cui all'articolo 8 del D.Lgs. n. 13/2013 e del D.M. 30 giugno 2015 ed in particolare di quando puntualmente definito dai seguenti Repertori, al fine di favorire i lavoratori nel riconoscimento e nella spendibilità delle competenze acquisite in esito ai percorsi di apprendimento:
 - o DigComp 2.1 (Quadro di riferimento per le competenze digitali dei cittadini)
 - o CEFR (Common European Framework of Reference for Languages)
 - o European e-Competence Framework e-CF (repertorio delle competenze richieste ed applicate nel mondo lavorativo dell'Information and Communication Technology (ICT)
 - o Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni Repertorio Lombardia
 - o Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni Repertorio Bolzano

Tutto ciò premesso le parti concordano quanto segue:

1. Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo.

2. Al fine di determinare nuove e maggiori competenze connesse alle innovazioni digitali e tecnologiche viene definito un nuovo Piano che consentirà – attraverso la rimodulazione dell’orario di lavoro - di consolidare i processi di upskilling e reskilling e di elevare il valore del proprio capitale umano in coerenza con i fabbisogni aziendali via via emergenti. In questa prospettiva, verranno avviati nuovi percorsi per supportare le strutture aziendali nel miglioramento dei processi produttivi, nell’introduzione di nuovi strumenti e prodotti tecnologici e infine nell’individuazione di competenze adeguate alle mutate esigenze organizzative/produttive.
3. Per consentire la formazione anche in modalità Smart Working e tenendo conto delle esigenze organizzative del proprio personale l’Azienda continuerà ad avvalersi della piattaforma di E-Learning sempre disponibile per tutto il personale direttamente dalla intranet aziendale. Tramite la piattaforma è possibile fruire di contenuti formativi con le diverse e più attuali metodologie didattiche (per i requisiti della piattaforma si rimanda all’Allegato Piano Formativo).
4. Il Piano formativo è denominato **“Empowering the Future 2”**, e riguarderà tutto il personale di Wind Tre, WindTre Italia e lo staff di WindTre Retail (per il restante personale di Wind Tre Retail s.r.l le Parti si riservano eventuale confronto successivo).
5. Il suddetto piano formativo è in continuità rispetto al Piano “Empowering the Future” ed è articolato in tre pillar descritti sommariamente di seguito e più in dettaglio nell’Allegato A che costituisce parte integrante del presente accordo:
 - **Mindset Digitale, Smart Working e Aggiornamento Professionale (Pillar 1)**, che include i programmi rivolti all’intera popolazione finalizzati allo sviluppo del mindset, delle conoscenze e delle competenze necessarie a collaborare ed essere efficaci in un contesto lavorativo ibrido guidato dai temi del digitale e dello smart working, e finalizzati a supportare il modello di lavoro adottato da Wind Tre. A questo fabbisogno formativo rispondono i programmi *Be Hybrid*, *Be Smart*, *Be Digital* (programma composto da diversi moduli: *D Factor* - sviluppo digital mindset e skill digitali, terza e quarta “wave”, *Be Hybrid* - acquisizione delle skill di ingaggio, collaborazione e comunicazione, utilizzo dei tools di e-collaboration; *Cybersecurity* - skill sicurezza informatica, *Ready to Fiber* - conoscenze e competenze su telecomunicazioni fisse) e *Ready to 5G* (skill e conoscenze su 5G). A questi programmi si aggiunge *Easy-English* (sviluppo di conoscenze lingua inglese) per rispondere al fabbisogno di miglioramento delle competenze della lingua.
 - **Trasformazione ed Evoluzione Tecnologica (Pillar 2)** che include i programmi di re-skilling e up-skilling rivolti alla popolazione della Direzione Technology a supporto di programmi di trasformazione e per lo sviluppo di conoscenze e competenze collegate all’introduzione e l’utilizzo di nuove tecnologie. In questo contesto sono previsti i moduli Cloud Computing, Cybersecurity Deep-dive, Internet-of-things e Artificial Intelligence
 - **Customer & Sales Excellence (Pillar 3)** che include i programmi rivolti alla popolazione Commercial Operations e Sales di sviluppo delle conoscenze e competenze necessarie per gestire i processi di vendita e di gestione cliente nel mutato contesto di mercato e tecnologico.
6. le Parti convengono, in relazione a quanto previsto ai precedenti punti, di rimodulare l’orario di lavoro dei lavoratori interessati dal predetto progetto formativo affinché le ore di riduzione siano destinate ai percorsi di sviluppo delle competenze. La predetta rimodulazione dell’orario di lavoro sarà applicata ai lavoratori con contratto di lavoro subordinato compresi i lavoratori con contratto part time e non comporterà alcuna conseguenza sulla retribuzione – diretta, indiretta e differita – corrisposta ai lavoratori interessati né sugli aspetti contributivi e previdenziali.
7. I lavoratori verranno coinvolti nei progetti formativi sopra indicati anche attraverso percorsi individuali e personalizzati (così come previsto dall’art. 5 comma 2 lett. a e b del Decreto Interministeriale del 9 ottobre 2020 così come modificato dall’art 2 del Decreto Interministeriale del 22 gennaio 2021) e che tengano conto della valorizzazione del patrimonio delle competenze possedute da ciascuno.
8. Alla fine di ogni percorso formativo l’Azienda attiverà un processo di formalizzazione delle competenze attraverso un’attestazione al lavoratore (attestazione delle competenze acquisite in esito ai percorsi formativi

DF

DF

DF

DF

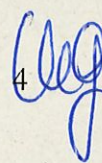
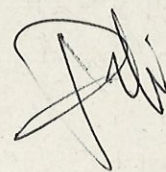
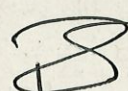
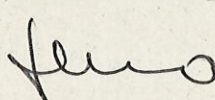
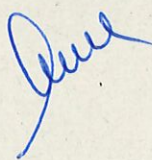
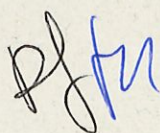
DF

DF

DF

personalizzati ex art. 5 comma 2 lett. c) del Decreto Interministeriale del 9 ottobre 2020 così come modificato dall'art 2 del Decreto Interministeriale del 22 gennaio 2021).

9. Per la messa in trasparenza delle competenze acquisite l'Azienda si affiderà ad "ECOLE – Enti Confindustriali Lombardi per l'Education" che procederà secondo le modalità descritte nell'Allegato. A tal fine si precisa che ECOLE è un ente in possesso dell'accreditamento secondo le normative vigenti in Regione Lombardia (Id Operatore 703117) con delibera del 21 gennaio 2010, che le consente di svolgere attività di formazione continua e di rilasciare attestazioni di competenza nell'ambito del Quadro Regionale degli Standard Professionali (QRSP) della Regione stessa;
10. Come già specificato al punto 6), le ore di lavoro oggetto di rimodulazione e dedicate alla gestione dei percorsi formativi sono a tutti gli effetti da intendersi ricomprese nell'orario di lavoro contrattualmente previsto senza alcun effetto sugli istituti retributivi diretti ed indiretti.
11. Il progetto formativo sarà realizzato entro i termini previsti dall'Avviso Pubblico Fondo Nuove Competenze ed in ogni caso avviato successivamente alla data di autorizzazione di ANPAL. Il numero di ore dell'orario di lavoro da destinare ai percorsi di sviluppo delle competenze viene stimato in 329.930 ore complessive per tutto il personale da realizzarsi secondo le tempistiche previste dalle disposizioni in materia, fatto salvo il tetto massimo di cui ai Decreti Interministeriali del 9 ottobre 2020 e del 22 gennaio 2021 e dedotte le ore pro capite già fruite da ciascun lavoratore in occasione del precedente piano formativo "Empowering the Future".
12. La rimodulazione di orario potrà subire, in fase di implementazione, affinamenti legati al profilo professionale, alla funzione di appartenenza, ai fabbisogni rilevati e alle esigenze organizzative di ciascun dipartimento.
13. In considerazione all'istanza già presentata e a quella oggetto del presente accordo, le Parti si danno atto che ciascun lavoratore è coinvolto in percorsi di sviluppo per un numero massimo di 250 ore e che i lavoratori svilupperanno competenze diverse rispetto a quelle oggetto dei percorsi dell'istanza già presentata.
14. Il dettaglio relativo alle ore di formazione previste per ciascun percorso inserito nel progetto formativo è riportato nell'allegato A, che è parte integrante del presente Accordo. Nel medesimo allegato sono dettagliati anche i seguenti elementi:
 - a. i contenuti dell'attività formativa;
 - b. gli obiettivi di apprendimento in termini di nuove o maggiori competenze;
 - c. la referenziazione delle competenze agli standard professionali e di qualificazione definiti nell'ambito dei Repertori di cui in Nota Integrativa all'avviso Fondo Nuove Competenze – 5329 del 05.03.2021;
 - d. il numero dei lavoratori coinvolti e i relativi ruoli;
 - e. le modalità di svolgimento del percorso di apprendimento.
15. Tutti i corsi sopra descritti - dettagliati nell'Allegato A - sono riconducibili ai fabbisogni individuati nel Decreto del Ministero del lavoro e delle Politiche sociali di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze del 9 ottobre 2020, così come modificato dal Decreto Interministeriale del 22 gennaio 2021, così come la riqualificazione avverrà in relazione ai fabbisogni stessi anche al fine del conseguimento di una qualifica di livello EQF 3 o 4 (o equivalente nel caso di Repertori come DigComp, CEFR e European e-Competence Framework e-CF) secondo la Raccomandazione europea sui percorsi di miglioramento del livello delle competenze per gli adulti del 19 dicembre 2016.
16. Per le ore rimodulate l'Azienda avvierà l'istanza di contributo a carico del Fondo Nuove Competenze secondo le modalità previste nel Decreto del Ministero del lavoro e delle Politiche sociali di concerto con il Ministro dell'economia e delle Finanze del 9 ottobre 2020, così come modificato dal Decreto Interministeriale del 22 gennaio 2021 (costo delle ore e relativi contributi) e secondo le indicazioni di dettaglio emanate dall'Agenzia Nazionale delle Politiche Attive del Lavoro (ANPAL) nell'avviso pubblico del 4 novembre allegati e seguenti.



17. L'Azienda dichiara che intende avvalersi di soggetti erogatori dei percorsi formativi accreditati a livello nazionale e regionale anche privati che svolgono attività di formazione così come definito dall'art. 5 comma 3 del Decreto Interministeriale del 9 ottobre 2020 così come modificato dall'art. 2 del Decreto Interministeriale del 22 gennaio 2021.
18. Ove possibile per l'erogazione della formazione l'Azienda si avvarrà anche di proprio personale interno esperto per ruolo, esperienza, Know How nelle materie oggetto di formazione e - dunque - in possesso dei requisiti tecnici, fisici e professionali di capacità formativa per lo svolgimento del progetto, come descritti in dettaglio nel Bando Anpal.
19. La formazione avverrà nel rispetto dei protocolli di sicurezza anti Covid-19 e nelle modalità più opportune a seconda della tipologia, dei contenuti e degli obiettivi formativi.
20. La Direzione Human Resources garantirà il monitoraggio dell'effettiva fruizione della formazione e del completamento dei percorsi stabiliti in accordo con le funzioni di appartenenza di ciascun lavoratore e nel rispetto della tempistica dettata dal Decreto Interministeriale stesso.
21. La Direzione Human Resources effettuerà controlli periodici attraverso la piattaforma di E-LEARNING a sua disposizione e tratterà il training effettuato da ciascun lavoratore anche ai fini della rendicontazione secondo le indicazioni del Decreto Interministeriale e dell'Agenzia Nazionale delle politiche Attive del Lavoro del 4 novembre 2020 allegati e seguenti.
22. Le parti si riservano di attivare Fondimpresa ove possibile.
23. Al fine di condividere il monitoraggio e l'avanzamento del progetto formativo previsto negli allegati del presente Accordo verranno convocate specifiche sessioni della Commissione per la Formazione.
24. Le modalità applicative del presente Accordo sono subordinate all'approvazione da parte di Anpal dell'istanza di contributo a valere su Fondo Nuove Competenze.

Letto, confermato e validato in via telematica

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

[Signature]

[Signature] *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]*

per SLC – CGIL Per FISTel – CISL per UILCOM - UIL

ACCORDO FONDO NUOVE COMPETENZE 15 giugno 2021

SEGRETERIE NAZIONALI	FAVOREVOLE	CONTRARIO
SLC-CGIL Riccardo Saccone	<i>[Signature]</i>	
FISTel-CISL Giorgio Sero	<i>[Signature]</i>	
UILCom-UIL Pierpaolo Mischi	<i>[Signature]</i>	

Per le RSU (si veda elenco)

[Signature] *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]*

Vuoi sottoscrivere
l'Accordo Sindacale del
15 giugno 2021 avente
oggetto Il Piano Fondo
Nuove competenze 2
del quale è stata data
lettura in pari data?

Ora di inizio	Ora di completamento	Posta elettronica	Nome	
6/15/21 20:02:14	6/15/21 20:02:19	Alberto.Cuccato@wind.it	Alberto Cuccato	SI
6/15/21 20:11:53	6/15/21 20:12:00	Alessandra.Suma@wind.it	Alessandra Suma	SI
6/15/21 21:19:48	6/15/21 21:19:59	Anastasia.Lusuardi@wind.it	Anastasia Lusuardi	SI
6/15/21 20:07:03	6/15/21 20:07:15	Andrea.Capalbo@wind.it	Andrea Capalbo	SI
6/15/21 20:00:59	6/15/21 20:01:02	andrea.denigris@wind.it	Andrea De Nigris	SI
6/15/21 20:01:33	6/15/21 20:01:37	Andrea.Musetti@wind.it	Andrea Musetti	SI
6/15/21 20:01:15	6/15/21 20:01:20	Angelo.DiPino@wind.it	Angelo Di Pino	SI
6/15/21 20:09:05	6/15/21 20:09:11	Angelo.Terracina@windtre.it	Angelo Terracina	SI
6/15/21 20:03:16	6/15/21 20:03:20	annamaria.lotufu@wind.it	Anna Maria Lo Tufo	SI
6/15/21 20:01:09	6/15/21 20:01:11	antonella.pulone@h3g.it	Antonella Pulone	SI
6/15/21 20:02:32	6/15/21 20:02:36	Armando.Conte@wind.it	Armando Conte	SI
6/15/21 20:01:50	6/15/21 20:01:58	carla.cabras@windtre.it	Carla Cabras	SI
6/15/21 20:01:00	6/15/21 20:01:04	claudia.albarello@h3g.it	Claudia Albarello	SI
6/15/21 20:01:55	6/15/21 20:02:09	claudia.catanese@wind.it	Claudia Catanese	SI
6/15/21 20:01:35	6/15/21 20:01:39	claudio.beneduce@wind.it	Claudio Beneduce	SI
6/15/21 20:02:22	6/15/21 20:02:29	claudio.penta@windtre.it	Claudio Penta	SI
6/15/21 20:33:12	6/15/21 20:33:38	corradofrancesco.spano@wind.it	Corrado Francesco Spano	SI
6/15/21 20:02:17	6/15/21 20:02:31	Daniele.Cantoni@wind.it	Daniele Cantoni	SI
6/15/21 20:29:18	6/15/21 20:29:21	Dario.Pelizzari@wind.it	Dario Pelizzari	SI
6/15/21 20:01:00	6/15/21 20:01:04	davide.murolo@wind.it	Davide Murolo	SI
6/15/21 20:01:39	6/15/21 20:01:41	Enrico.Cirillo@windtre.it	Enrico Cirillo	SI
6/15/21 20:01:31	6/15/21 20:01:35	Fabio.Ferrabone@wind.it	Fabio Ferrabone	SI
6/15/21 20:01:04	6/15/21 20:01:12	federica.tuveri@h3g.it	Federica Tuveri	SI
6/15/21 20:02:23	6/15/21 20:02:28	francesco.milone@wind.it	Francesco Milone	SI
6/15/21 20:01:50	6/15/21 20:01:59	Francesco.Romeo@windtre.it	Francesco Romeo	SI
6/15/21 20:02:04	6/15/21 20:02:09	Francesco.Tarunti@wind.it	Francesco Tarunti	SI
6/15/21 20:03:07	6/15/21 20:03:10	Gabriele.Amicone@wind.it	Gabriele Amicone	SI
6/15/21 20:02:32	6/15/21 20:02:36	gaetana.dagostino@wind.it	Gaetana D'Agostino	SI
6/15/21 20:01:13	6/15/21 20:01:19	gaspere.randazzo@windtre.it	Gaspere Randazzo	SI
6/15/21 20:25:30	6/15/21 20:25:34	Gennaro.Polidoro@wind.it	Gennaro Polidoro	SI
6/15/21 20:01:26	6/15/21 20:01:31	Gianluigi.Pacifici@wind.it	Gianluigi Pacifici	SI
6/15/21 20:01:42	6/15/21 20:01:48	Gianni.Langarelli@wind.it	Gianni Langarelli	SI
6/15/21 20:04:25	6/15/21 20:04:31	Giovanna.Principato@windtre.it	Giovanna Principato	SI
6/15/21 20:02:21	6/15/21 20:02:26	Giovanna.Sarnelli@wind.it	Giovanna Sarnelli	SI
6/15/21 20:01:13	6/15/21 20:01:17	Giuseppe.Raia@windtre.it	Giuseppe Raia	SI
6/15/21 20:01:51	6/15/21 20:01:56	Giuseppe.Russi@wind.it	Giuseppe Russi	SI
6/15/21 20:04:53	6/15/21 20:04:57	giuseppe.venitozzi@windtre.it	Giuseppe Venitozzi	SI
6/15/21 20:00:53	6/15/21 20:00:58	guido.delgiudice@wind.it	Guido Del Giudice	SI
6/15/21 20:01:22	6/15/21 20:01:34	Livio.Parchitelli@wind.it	Livio Parchitelli	SI
6/15/21 20:03:25	6/15/21 20:03:28	Luca.Coinu@wind.it	Luca Coinu	SI
6/15/21 20:00:58	6/15/21 20:01:01	luca.iannicelli@wind.it	Luca Iannicelli	SI
6/15/21 20:29:45	6/15/21 20:29:54	Luca.Palma@wind.it	Luca Palma	SI
6/15/21 20:04:42	6/15/21 20:04:53	Luca.Stumpo@wind.it	Luca Stumpo	SI
6/15/21 20:01:29	6/15/21 20:01:37	marco.cipriani@wind.it	Marco Cipriani	SI
6/15/21 20:02:52	6/15/21 20:02:55	Marco.Lippi@wind.it	Marco Lippi	SI
6/15/21 20:02:01	6/15/21 20:02:10	Marco.Panella@wind.it	Marco Panella	SI
6/15/21 20:01:33	6/15/21 20:01:37	marta.cardarelli@windtre.it	Marta Cardarelli	SI
6/15/21 20:02:59	6/15/21 20:03:55	massimo.cimmino@wind.it	Massimo Cimmino	SI
6/15/21 20:03:03	6/15/21 20:03:13	Massimo.Ferranti@wind.it	Massimo Ferranti	SI
6/15/21 20:01:52	6/15/21 20:02:00	Matteo.Prota@wind.it	Matteo Prota	SI

6/15/21 20:11:08	6/15/21 20:11:12	Maurizio.Dotti@wind.it	Maurizio Dotti	SI
6/15/21 20:23:50	6/15/21 20:23:53	Mauro.Meconi@wind.it	Mauro Meconi	SI
6/15/21 20:01:17	6/15/21 20:01:24	Michele.Mangiafico@wind.it	Michele Mangiafico	SI
6/15/21 20:00:43	6/15/21 20:00:56	monica.sacco@wind.it	Monica Sacco	SI
6/15/21 20:05:57	6/15/21 20:06:01	Nicola.Romanato@wind.it	Nicola Romanato	SI
6/15/21 20:01:08	6/15/21 20:01:11	Nunzio.Cantone@wind.it	Nunzio Cantone	SI
6/15/21 20:25:30	6/15/21 20:25:44	paola.conte@wind.it	Paola Conte	SI
6/15/21 20:01:13	6/15/21 20:01:19	patrizia.coppola@wind.it	Patrizia Coppola	SI
6/15/21 20:01:30	6/15/21 20:01:33	Raffaella.Zublena@wind.it	Raffaella Zublena	SI
6/15/21 20:05:15	6/15/21 20:05:23	Renato.DiFede@wind.it	Renato Di Fede	SI
6/15/21 20:03:36	6/15/21 20:03:42	Riccardo.Paoli@wind.it	Riccardo Paoli	SI
6/15/21 20:01:07	6/15/21 20:01:11	Roberto.Ferrarini@wind.it	Roberto Ferrarini	SI
6/15/21 20:06:19	6/15/21 20:06:23	Roberto.Marcoccio@wind.it	Roberto Marcoccio	SI
6/15/21 20:05:12	6/15/21 20:05:20	Salvatore.DiFede@wind.it	Salvatore Di Fede	SI
6/15/21 20:02:10	6/15/21 20:02:18	Salvatore.Schipani@wind.it	Salvatore Schipani	SI
6/15/21 20:07:33	6/15/21 20:07:38	silvana.benincasa@windtre.it	Silvana Benincasa	SI
6/15/21 20:01:59	6/15/21 20:02:02	silvia.orso@wind.it	Silvia Orso	SI
6/15/21 20:01:34	6/15/21 20:01:42	Simona.Bramati@wind.it	Simona Bramati	SI
6/15/21 20:05:14	6/15/21 20:05:32	Stefano.Ciancio@wind.it	Stefano Ciancio	SI
6/15/21 20:00:10	6/15/21 20:00:12	valerio.asnaghi@windtre.it	Valerio Asnaghi	SI
6/15/21 20:02:47	6/15/21 20:02:52	Valter.Caminito@wind.it	Valter Caminito	SI
6/15/21 20:02:15	6/15/21 20:02:18	vincenzo.cordova@wind.it	Vincenzo Cordova	SI

		per l'azienda		
6/15/21 20:03:49	6/15/21 20:04:18	sergio.gonella@h3g.it	Sergio Gonella	SI

ALLEGATO A

Parte Integrante del presente Accordo



"EMPOWERING THE FUTURE 2"

PIANO FORMATIVO
FONDO NUOVE COMPETENZE

15 Giugno 2021

SSV
[Signature]

px

on

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

1. AMBITO DI RIFERIMENTO

Come già evidenziato nelle premesse del Piano "EMPOWERING THE FUTURE" già approvato da ANPAL e portato in esecuzione nella prima parte del 2021, il report 2020 The Future of Jobs del World Economic Forum approfondisce gli sviluppi previsti del mercato del lavoro nella prospettiva dei prossimi 5 anni, mettendo chiaramente in evidenza la necessità di un profondo aggiornamento delle competenze delle persone in conseguenza dell'impatto della tecnologia, del digitale e di nuovi modi di lavorare sempre più ispirati allo smart working. La pandemia COVID-19 che ha interessato la popolazione mondiale nel 2020 non ha fatto altro che accelerare alcuni trend già in atto, con l'effetto di consolidare anche nel futuro nuovi modelli di lavoro sperimentati nel corso del 2020. Il futuro del lavoro sarà dunque sempre più impattato da processi e attività interessati dal digitale, basati su modalità "online" e su una gestione "smart" della forza lavoro, seguendo modelli radicalmente ripensati e in discontinuità rispetto al passato. Peraltro, il progredire della tecnologia sta generando una vera e propria rivoluzione nella società nel suo complesso, che sta cambiando gli stili di vita e le abitudini di consumo, con impatti imprescindibili anche sul mondo del lavoro. Nuove frontiere, quali il Cloud, i Big Data, l'Intelligenza Artificiale, l'Internet of Things e il Broadband Internet sono i principali punti di riferimento dei cambiamenti tecnologici in corso.

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

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

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

In risposta alle sfide di uno scenario in cui profonde trasformazioni già in atto hanno subito una notevole accelerazione dalla pandemia, WINDTRE ha sviluppato il Piano Formativo "EMPOWERING THE FUTURE" che ha ottenuto l'approvazione da parte di ANPAL in data 4 Febbraio 2021 e che è stato portato in esecuzione nei 120 giorni successivi.

Considerando la complessità dello scenario e della trasformazione in atto, WINDTRE ha considerato imprescindibile lo sviluppo del Piano Formativo "EMPOWERING THE FUTURE 2", naturale continuazione del primo e assolutamente necessario per l'acquisizione delle skills fondamentali da parte delle proprie persone per affrontare le difficili sfide che il contesto pone.

In particolare, le nuove competenze da sviluppare possono essere ricondotte a questi 3 cluster principali:

- **Mindset Digitale, Smart Working e Aggiornamento Professionale (Pillar 1).** Questo pillar individua le seguenti aree di competenza da sviluppare:
 - o Collaborazione e Comunicazione attraverso le tecnologie digitali
 - o Protezione dei dati personali e privacy nella comunicazione digitale
 - o Lingue nel Business
 - o Lettura del mercato-esterno e delle sue evoluzioni alla luce della tecnologia 5G
- **Trasformazione e Evoluzione Tecnologica (Pillar 2).** Questo cluster individua il fabbisogno di competenze della funzione Technology inerente le nuove tecnologie (Cloud Computing, IoT e AI)
- **Customer & Sales Excellence (Pillar 3).** Questo cluster individua i fabbisogni di competenze necessarie per gestire i processi di vendita e di gestione cliente nel mutato contesto di mercato e tecnologico delle funzioni Commercial Operations e Sales (Relationship Management, lettura e comprensione del mercato e del business, sviluppo di un'offerta al cliente, interazione attraverso le tecnologie digitali, gestione di dati, informazioni e contenuti digitali, risoluzione dei problemi dei clienti attraverso le tecnologie, coordinamento dei team, gestione dei canali di vendita).

La risposta al fabbisogno sopra descritto è stata tradotta in un piano formativo articolato descritto nelle sezioni successive.

2. OBIETTIVI FORMATIVI

Il Piano si articola sui seguenti tre pillar di intervento, in continuità rispetto al Piano "Empowering the Future", ciascuno descritto in termini di obiettivi, popolazione target e principali iniziative.

- **Pillar 1. Mindset Digitale, Smart Working e Aggiornamento Professionale.** Include i programmi rivolti all'intera popolazione di Wind Tre e di Wind Tre Italia e al personale di Staff di Wind Tre Retail finalizzati allo sviluppo del mindset, delle conoscenze e delle competenze necessarie a collaborare ed essere efficaci in un contesto lavorativo ibrido guidato dai temi del digitale e dello smart working, e volti a supportare il modello di lavoro adottato dall'Azienda. Sempre in quest'area si collocano anche percorsi customizzati di lingua inglese che rispondo al fabbisogno di sviluppare o migliorare competenze della lingua inglese nel business.
- **Pillar 2. Trasformazione e Evoluzione Tecnologica.** Include i programmi di re-skilling e upskilling rivolti alla popolazione della Direzione Technology a supporto di programmi di trasformazione e per lo sviluppo di conoscenze e competenze collegate all'introduzione e l'utilizzo di nuove tecnologie.
- **Pillar 3. Customer & Sales Excellence.** Include i programmi rivolti alla popolazione Commercial Operations e Sales di sviluppo delle conoscenze e competenze necessarie per gestire i processi di vendita e di gestione cliente nel mutato contesto di mercato e tecnologico.

3. AREE AZIENDALI COINVOLTE E SPECIFICI PERCORSI

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

3.1 Pillar 1. Mindset Digitale, Smart Working e Aggiornamento Professionale

df m

B

my

femo

que P m uag

Il target di questo pillar è l'intera popolazione di Wind Tre e di Wind Tre Italia e il personale di Staff di Wind Tre Retail (per il restante personale di Wind Tre Retail le Parti si riservano eventuale confronto successivo), ovvero 6.184 persone, di cui 6.138 lavoratori di Wind Tre, 16 lavoratori di Wind Tre Italia e 30 persone di Wind Tre Retail che saranno coinvolte nei percorsi formativi.

I principali percorsi formativi di quest'area sono:

- **Be Hybrid, Be Smart, Be Digital.** Si tratta di un percorso che a sua volta ricomprende diversi moduli formativi:
 - **D Factor**, programma di sviluppo del digital mindset e delle skill digitali, che si basa sulla formazione personalizzata su quattro ambiti di competenza del DNA Digitale di WINDTRE: Digital Soft Skills, Digital Hard Skills, Job Related Skills, Innovation Skills. Nell'orizzonte temporale di riferimento verranno affrontate le Job Related Skills e le Innovation Skills.
 - **Be Hybrid**, programma volto ad acquisire le skill necessarie per essere efficaci in un contesto di lavoro ibrido e caratterizzato da utilizzo intensivo e flessibile dello Smart Working, in coerenza con il modello prescelto dall'Azienda. E' articolato in tre ambiti:
 - Be Smart: mindset e pratiche per ingaggiare, collaborare e comunicare
 - Be Digital: tools e applicazioni di supporto
 - Well Being: benessere e organizzazione individuale
 - **CiberSecurity, Ready to Fiber.** Finalizzati allo sviluppo di conoscenze, competenze e aggiornamenti sulla sicurezza informatica, le telecomunicazioni fisse.
- **Ready to 5G**, focalizzato sulle tecnologie 5G.
- A questi si aggiunge **EasyEnglish**, il programma di sviluppo della conoscenza della lingua inglese

TITOLO CORSO	DURATA ORE CORSO	Obiettivi	Contenuti
Be Hybrid-Be Smart, Be Digital	27	Sviluppare lo Smartworking Mindset per cooperare e produrre efficacemente nell'Hybrid Work, acquisendo capacità di costruire metodologie efficaci per lavorare insieme, promuovendo la condivisione in ambienti virtuali e fisici; aumentare le capacità e le abilità di utilizzo dei sistemi di collaborazione digitale, utilizzando maggiormente le funzionalità e migliorando l'organizzazione e la produttività dei team che operano in Hybrid Work; agevolare la consapevolezza e le buone regole per migliorare il benessere delle persone e dei team che operano in Hybrid Work, bilanciando impegni professionali e personali; acquisire conoscenze e competenze digitali specifiche dei macro mestieri del settore telecomunicazioni a sostegno di un processo di trasformazione e miglioramento del proprio profilo professionale, aumentando la consapevolezza di una cultura virtuosa legata a regole e buone abitudini, al fine di garantire la sicurezza aziendale; trasmettere conoscenze sul settore della "Telefonia Fissa" attraverso le competenze dei colleghi, che hanno progettato e realizzato una vera e propria Academy di eccellenza sul fisso.	Smart Working Mindset: strategie e opportunità del lavoro ibrido, collaborare efficacemente nel lavoro ibrido, virtual meeting nell'Hybrid Work, l'ingaggio nel lavoro ibrido, strategie di comunicazione impattanti nell'Hybrid Work; - Lavorare in modo efficace: utilizzo corretto di MS Teams, organizzazione dell'attività lavorativa con Planner e ToDo, utilizzo del Cloud Office. La Cura di sé per coltivare equilibrio e flourishing: la performance felice, sfide per il proprio benessere, nuove abitudini di benessere, riconoscere e gestire le Emozioni per stare bene, la comunicazione non violenta per il benessere; - Sviluppo del Digital Mindset (Digital Job Skills): capacità e tecniche specifiche della propria attività necessarie per le evoluzioni professionali dettate dalla trasformazione digitale; Innovation skills: sviluppo degli stili cognitivi che sono basati sul concetto di apprendimento esperienziale, processo dove la conoscenza deriva dagli approcci che i singoli hanno rispetto all'esperienza, all'osservazione, alla concettualizzazione e alla sperimentazione, al fine di un consolidamento complessivo delle skills dell'Innovatore.
Lingue nel Business	21	Sviluppare la skill linguistica con un focus sul business english	Corso asincrono profilato sui livelli di partenza e finalizzato al miglioramento dell'abilità linguistica
5G	1,5	Acquisire conoscenze specialistiche su tecnologia 5G	Reti mobili 5G: caratteristiche dei servizi di nuova generazione, tra cui l'Internet of Things (IoT) e analisi della nuova architettura di rete, basata su Cloud e Network Function Virtualization (NFV)

3.2 Pillar 2. Trasformazione e Evoluzione Tecnologica

Il target di questo pillar è la popolazione della Direzione Technology, ovvero 2.381 persone che saranno coinvolte in un percorso formativo a supporto di programmi di trasformazione e dell'introduzione e l'utilizzo di nuove tecnologie. I principali temi in questo ambito sono:

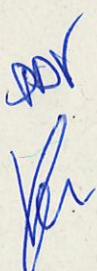
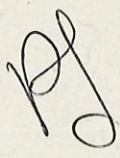
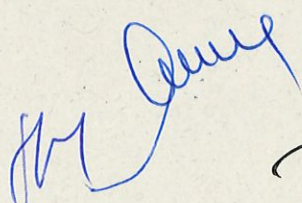
- **Cloud Computing**, i cui contenuti sono Introduction to Cloud (IaaS), Platform Cloud (PaaS), Software (SaaS), Backup as a Service (BaaS), Disaster Recovery, Public Cloud, Hybrid Cloud, Container.
- **Cybersecurity Deep-dive**, i cui contenuti sono Firewall perimetrale, Next Generation Firewall, NAT e di VPN, IPS, Web Filtering, Application Control.
- **Internet of Things**, i cui contenuti sono IoT, Smart Object, Internet of Things Network, Internet of Things & Connectivity, IoT Application in Cloud, Sensors and Actuator, Smart Car, wearable.
- **Artificial Intelligence**, i cui contenuti sono Machine Learning Algorithms, Training and testing a ML model, Supervised and Unsupervised, Learning, Supervised ML techniques, Unsupervised ML techniques, Model evaluation and selection, Neural Networks, Deep learning.

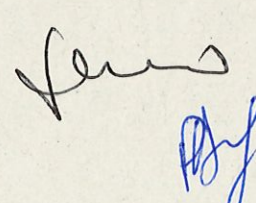
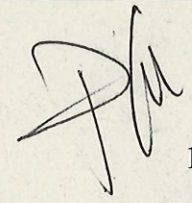
TITOLO CORSO	DURATA ORE CORSO	Obiettivi	Contenuti
Cloud Computing, IoT e AI	2,5	Acquisire conoscenze di base sui servizi Cloud Computing, comprendere gli scenari tipici in cui tali servizi sono applicati e come i clienti possono trarre beneficio da questa tecnologia. Il corso introduce i concetti di Container e DevOps e di Cyber Security, con particolare riguardo all'attività di prevenzione, rilevazione e intervento sugli attacchi rivolti alle risorse IT aziendali. Introduzione dei concetti di Firewall perimetrale, Next Generation Firewall, NAT e VPN, funzionalità di protezione applicate nelle aziende quali IPS e Web Filtering. Confronto tra Cliente Monosede e Multisede, tra Firewall On Premise e Firewall in Cloud e le più importanti applicazioni di Cyber Security nel mercato Enterprise. Il corso ha l'obiettivo di affrontare i temi principali della tecnologia dell'Internet of Things, descrivendo cosa si intende per oggetto smart e quali sono le peculiarità che caratterizzano una rete IoT. Si presentano i vantaggi dell'utilizzo di un sistema IoT rispetto all'utilizzo di oggetti tradizionali e del loro legame con le tecnologie Cloud e Big Data. Il corso fornirà inoltre, conoscenze di base sul concetto di Artificial Intelligence nelle due sue declinazioni principali di Machine Learning e Deep Learning. Vengono spiegati a livello concettuali i principali modelli di apprendimento utilizzati e i loro campi di applicazione	Introduzione alle principali Categorie di Cloud, Cloud di infrastruttura (IaaS), Servizi di tipo IaaS, Cloud di piattaforma (PaaS), Cloud di software (SaaS), Backup as a Service (BaaS), Disaster Recovery, Public Cloud, Hybrid Cloud, Il concetto di Container, L'ambiente DevOps: Caratteristiche e vantaggi, Introduzione alla Cyber Security (Firewall perimetrale, Next Generation Firewall, NAT e di VPN, IPS, Web Filtering, Application Control); - la Cyber Security nel mercato; Enterprise (Sicurezza Gestita: Clienti Monosede e Multisede, Firewall on Premises e Firewall in Cloud, Vantaggi e svantaggi dei due modelli di Firewall, Applicazioni di Cyber Security nel mercato Enterprise). Definizione e Descrizione di Oggetto Smart, Vantaggi della Rete Internet of Things, Esempi di oggetti e applicazioni IoT, L'Internet of Things e la Connettività. Fattori che hanno contribuito allo sviluppo dell'IoT. Dispositivi IoT con sistemi embedded, Caratteristiche dei sistemi integrati. Applicazioni IoT in Cloud, Sensori e Attuatori, La Smart Car, Dispositivi Indossabili, Introduzione all'Intelligenza Artificiale, Algoritmi di Machine Learning, Training and testing a ML model, Supervised and Unsupervised, Learning, Supervised ML techniques, Unsupervised ML techniques, Model evaluation and selection, Cenni alle Neural Networks, Il Deep learning

3.3 Pillar 3. Customer & Sales Excellence

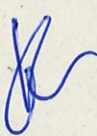
Il target di questo pillar è la popolazione delle Direzioni Commercial Operations e Sales. Il dettaglio dei contenuti e degli obiettivi di ciascun intervento sono riportati nella tabella.

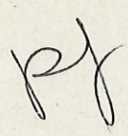
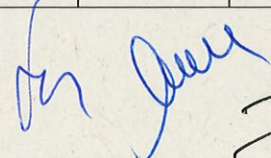
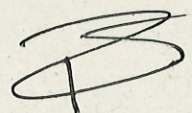
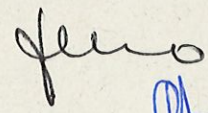
TITOLO CORSO	DURATA ORE CORSO	Obiettivi	Contenuti
Scenari evolutivi nel Digital	8	Acquisire competenze inerenti la tutela dei dati coerentemente alle evoluzioni digitali degli strumenti e delle interazioni con i clienti, sviluppo di nuove tecnologie per gestire opportunità di business	La responsabilità aziendale della tutela delle informazioni del cliente alla luce dell'evoluzione digitale e le nuove tecnologie e opportunità ad esse collegate
Customer Experience ed i suoi principali indicatori NPS – CSI – QP	4	Diffondere l'importanza della cultura della qualità dei servizi erogati al cliente e gli strumenti per misurarla.	Strumenti di rilevazione dei principali kpi e il relativo impatto sulle scelte strategiche aziendali. La customer Experience e i suoi principali KPI.
Scenari evolutivi nel Digital	12	Fornire alla platea una rappresentazione degli scenari di business che oggi si avvalgono sempre più della tecnologia BIG data, illustrare alcuni aspetti metodologici di base sulla tecnologia stessa, presentare i principali servizi che in ambito B2B beneficeranno della tecnologia 5G, i macro aspetti del piano nazionale di ripresa e resilienza (Obiettivi, tempi, ambito, investimenti) evidenziare le aree di maggior opportunità per WindTre, i macro aspetti della cybersecurity e di come stia quest'ultima stia diventando un tema strategico per il mercato B2B/B2C; fornire gli elementi utili per gestire il cambiamento in maniera attiva nel nuovo contesto del "new normal", dare aggiornamento delle evoluzioni tecnologiche delle reti TLC (Fisso e Mobile) con particolare focus alla rete WindTre.	concetti metodologici di base sull'uso dei Big Data e degli analytics, utilizzo dei BIG data in alcuni scenari di Business, i principali servizi che in ambito B2B/B2C si avvarranno della tecnologia 5G, i punti di forza dei servizi dal punto di vista tecnologico offerti dal 5G, gli aspetti caratterizzanti il piano nazionale di ripresa e resilienza con un focus su B2B/B2C evidenziando: gli obiettivi, le tempistiche, i settori di mercato verso cui il piano è indirizzato, gli investimenti in gioco, e le opportunità per WINDTRE; gli aspetti caratterizzanti: la diffusione della cybersecurity (Trend di mercato, use case, risposta alle minacce) per il mercato B2B/B2C, la gestione del cambiamento e la conseguente evoluzione dei modelli di leadership nel nuovo contesto del "new normal", evoluzioni tecnologiche delle reti TLC (Fisso e Mobile) con un focus sugli scenari di Business abilitati.
La comunicazione sui canali digitali	24	Perfezionare competenze legate alla comunicazione sui canali digitali; implementare le conoscenze del customer care, al fine di migliorare la gestione totale del cliente	Tecniche e strategie di comunicazione specifiche per le interazioni sui canali digitali; processi e procedure per la gestione di tutte le esigenze del cliente.
Farc Arem	8	Gestione end to end dei processi di Credit Collection e Account Receivable	Descrivere i campi e le funzionalità della nuova piattaforma per la gestione Credit Collection e Account Receivable; migrazione tecnica della Customer Base ex TRE, gestione del partitario cliente attestato su FARC del cliente migrato.
La risoluzione dei problemi del cliente attraverso le tecnologie digitali	10	Approfondire le funzionalità disponibili, per ciascun canale digitale, evidenziando le diverse tipologie di utenza e profilo cliente, in modo da assicurare la corretta gestione dell'assurance; gestire le problematiche per mancato accesso, sponsorizzazione verso il cliente, offerte monolinea e multilinea in ambito SME e fisso dati Large su Clientela SME, approfondire le modalità di verifica di un ordine in provisioning e gli scenari di eventuali di Ko/Task, attraverso un focus in ambito logistica e gestione convergenza.	Funzionalità del portale selfcare web e app Windtrebusiness, CHAT e -BOT; Offerte e opzioni Office SME e dei prodotti Large su segmento SME, della catena di Provisioning, degli accessi, delle modalità di verifica ordine in provisioning, dei Processi NPD, GUI, Task e KO – Strumenti (OLQ e SDC); focus sulla corretta lettura e gestione della convergenza, in ambito Logistica
Digital writing Skills la comprensione delle esigenze, la risoluzione del problema	6	Sviluppare e potenziare le abilità di scrittura per rendere efficace la comunicazione su canali tradizionali, social, multimediali. Sviluppare e potenziare le abilità di scrittura per rendere efficace la comunicazione su canali tradizionali e multimediali	Abilità di Comunicazione, Tecniche e strategie di comunicazione sul canale digitale. Strumenti per migliorare la comprensione dell'esigenza del cliente per una più celere e soddisfacente gestione; Abilità di Comunicazione, tecniche e strategie di comunicazione sul canale digitale. Strumenti per migliorare la comprensione dell'esigenza del cliente per una più celere e soddisfacente gestione

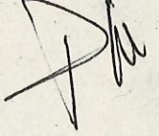
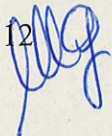





La gestione della comunicazione nel customer care	9	Rendere le FL autonome nell'apertura di ticket di AT Mobile dopo aver effettuato un corretto TS e illustrare le funzionalità di ICM e approfondendo la gestione delle campagne sul CRM, con l'obiettivo di migliorare la comunicazione verso il cliente e la sua gestione, comprendendone le esigenze	Accoglienza e gestione del reclamo tecnico ed individuazione del disservizio lamentato; lettura strumenti di Assurance Tecnica; effettuare corretto TS; compilazione check list ICM; gestione campagne su attività interne; tecniche di Comunicazione e strategie per rendere la comunicazione più efficace
Intelligenza artificiale	4	Acquisizione delle conoscenze di base relative all'intelligenza artificiale e l'utilizzo nella gestione del cliente	struttura, sistemi di addestramento, potenzialità
PowerBI	19	Ottimizzare l'analisi e la reportistica dei dati con Power BI	Le nuove piattaforme per la gestione dei dati e le opportunità che ci offrono in termini di elaborazione, analisi e condivisione delle informazioni tra gli utenti e costruzioni dei report
Big Data advanced	4	Approfondire gli strumenti per utilizzare al meglio i Big Data, in modo da raggiungere obiettivi di business e creare valore	Conoscenza approfondita dei nuovi sistemi e processi indispensabili ad un'azienda future proof
Wholesale - Evoluzione del mercato fisso e la connettività garantita	4	Acquisire conoscenza e competenza sui temi di connettività e sui nuovi scenari di mercato che ne derivano	Le nuove strategie del fisso alla luce delle indicazioni governative
Feedback generativo (Corso team manager + feedback generativo)	8	Sviluppare le capacità manageriali; evidenziare l'importanza del feedback generativo come strumento di crescita per i propri collaboratori	Metodologia e strumenti per massimizzare la gestione dei propri collaboratori
Sales strategy	4	Fornire ai partecipanti gli strumenti per incrementare il commitment e l'energia del proprio sales team, identificare soluzioni praticabili di controllo del team di vendita e sviluppare una matrice strategica del portfolio dei clienti	Le strategie innovative dei canali di vendita (struttura vendite e strategia)
Tecniche avanzate di comunicazione efficace	6	Migliorare la comunicazione verso il cliente, al fine di comprenderne le esigenze e migliorarne la gestione	Comunicazione, Tecniche e strategie per rendere la comunicazione più efficace
Strumenti di analisi su rete Mobile	6	Acquisire conoscenze e tecniche di troubleshooting delle rete mobile e degli strumenti per la diagnostica su servizio di rete mobile	Conoscenza della rete mobile e procedure di diagnostica su prodotti di nuova generazione
Videoriconoscimento (Nonnis)	3	Attivare Processi e procedure di validazione dell'identità del cliente mediante videoriconoscimento	Conoscenze relative all'acquisizione del cliente mediante videoriconoscimento
Retail Transformation con MIP - Train the trainer	20	Definire e progettare un programma di rinnovamento a abilitazione tecnologica dei formatori W3 che possano far leva sul nuovo concept e sulle nuove dotazioni dei negozi W3. Per massimizzare l'efficacia di queste iniziative, WindTRE desidera accompagnare le risorse con un processo di Change Management e azione soft sulle persone, affinché ne capiscano e interiorizzino il valore e possano mettere a frutto le potenzialità offerte dai nuovi strumenti.	Il contenuto del corso si articola in 3 fasi: Fase 1 - WHY: Progettare il Nuovo Significato del Phygital Retail WindTRE; Fase 2 - WHAT: Microprogettare il percorso di formazione verso il Phygital Retail WindTRE; Fase 3 - HOW: Ingaggiare la rete sul nuovo significato e concept
Retail Transformation con MIP - Cascading	4	Realizzare il cascading sulla rete di vendita del programma di change management e abilitazione tecnologia per massimizzare l'utilizzo di strumenti forniti dai nuovi concept store W3	Il contenuto del corso si articola nell'erogazione del programma Retail Transformation alla rete di vendita attraverso clip, sessioni live e altri strumenti formativi.

Segue tabella di sintesi di tutti i percorsi del piano.

Fabbisogno	TITOLO CORSO	DURATA ORE CORSO	Numero Partecipanti	OFA	SOGGETTO EROGATORE	Target Destinatari	Metodologia Didattica
Pillar 1. Mindset Digitale, Smart Working e Aggiornamento Professionale	Be Hybrid, Be Smart, Be Digital	27	6184	166968	MIDA, MIP, FACULTY WIND3	All	E-learning e Webinar
Pillar 1. Mindset Digitale, Smart Working e Aggiornamento Professionale	Lingue nel Business	21	4545	95445	GO FLUENT	Trasversale (Tranne direzione Commercial Operations)	E-Learning
Pillar 1. Mindset Digitale, Smart Working e Aggiornamento Professionale	Ready to 5G	1,5	3803	5704,5	KLABS	Trasversale (Tranne direzione Tecnologia)	E-Learning
Pillar 2. Trasformazione e Evoluzione Tecnologica	Cloud Computing, IoT e AI	2,5	2381	5952,5	KLABS	Direzione Tecnologia	E-Learning
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Scenari evolutivi nel Digital per Commercial Operations	8	1649	13192	Faculty WindTre	Commercial operations	virtual classroom/e-learning
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Customer Experience ed i suoi principali indicatori NPS, CSI, QP	4	1638	6552	Faculty WindTre	Commercial operations	virtual classroom/e-learning
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Scenari evolutivi nel Digital per B2B, B2C	12	832	9984	Faculty WindTre	B2B, B2C	virtual classroom/e-learning
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	La comunicazione sui canali digitali	24	528	12672	Faculty WindTre	Commercial operations	virtual classroom/e-learning
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Farc Arem	8	243	1944	Faculty WindTre	Commercial operations	virtual classroom/e-learning
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	La Risoluzione dei problemi del cliente attraverso le tecnologie digitali	10	239	2390	Faculty WindTre	Commercial operations	virtual classroom/e-learning
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Digital writing Skills la comprensione delle esigenze, la risoluzione del problema	6	267	1602	Faculty WindTre	Commercial operations	virtual classroom/e-learning
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	La gestione della comunicazione nel customer care	9	48	432	Faculty WindTre	Commercial operations	virtual classroom/e-learning
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Intelligenza artificiale	4	110	440	Faculty WindTre	Commercial operations	virtual classroom/e-learning
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	PowerBI	19	91	1729	Faculty WindTre	Commercial operations	virtual classroom/e-learning
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Big Data Advanced	4	38	152	Faculty WindTre	Commercial operations	virtual classroom/e-learning
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Wholesale - Evoluzione del mercato fisso e la connettività garantita	4	49	196	Faculty WindTre	Commercial operations	virtual classroom/e-learning

Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Feedback generativo	8	101	808	Faculty WindTre	Commercial operations	virtual classroom/e-learning
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Sales Strategy	4	207	828	Faculty WindTre	Commercial operations	virtual classroom/e-learning
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Tecniche avanzate di comunicazione efficace	6	180	1080	Faculty WindTre	Commercial operations	virtual classroom/e-learning
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Strumenti di analisi su rete Mobile	6	30	180	Faculty WindTre	Commercial operations	virtual classroom/e-learning
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Videoriconoscimento (Nonnis)	3	49	147	Faculty WindTre	Commercial operations	virtual classroom/e-learning
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Retail Transformation con MIP - Train the trainer	20	37	740	Faculty WindTre/MIP	B2C	virtual classroom/e-learning
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Retail Transformation con MIP - Cascading	4	198	792	Faculty WindTre	B2C	virtual classroom/e-learning

4. METODOLOGIA DIDATTICA

La Funzione Formazione Sviluppo di Wind Tre ha progettato tutti i percorsi in "chiave Covid-19" con un nuovo modello di erogazione, virtuale e digitale, rispondendo in modo tempestivo alle esigenze dei dipendenti. I percorsi pertanto sono stati riprogettati in modalità di erogazione a distanza (webinar/virtuale/ELearning).

L'erogazione in virtuale è sempre supportata da apposite piattaforme in grado di tracciare, attraverso report progettati internamente, la formazione erogata e i partecipanti formati, così da consentire il computo del costo del lavoro a rendicontazione.

5. I SOGGETTI EROGATORI

Le attività formative sono progettate e realizzate dalla funzione Formazione e Sviluppo di Wind Tre, talvolta con il supporto di partner esterni. In relazione alla complessità dei progetti formativi e al numero dei lavoratori coinvolti, infatti, la Società intende avvalersi, per l'erogazione delle attività, anche di soggetti erogatori esterni che, per statuto, svolgono attività di formazione e ciascuno specializzato nell'ambito tematico da sviluppare.

Con riferimento ai contenuti sviluppati in modalità asincrona sulla piattaforma Wind Tre, si precisa che i contenuti sono sempre arricchiti con nuovi contenuti: i contenuti sono mirati, tempestivi e pertinenti il mercato di Wind Tre. In tal senso, Wind Tre 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:

- rispetto ai requisiti tecnici, la piattaforma 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, certificazioni riconosciute
 - la consuntivazione e il monitoraggio delle attività formative;
- rispetto ai requisiti professionali, i contenuti sono sviluppati attraverso una faculty di formatori e progettisti (sia interni che esterni) che mettono a disposizione il loro know-how attraverso learning objects.

Infine, Wind Tre si affiderà per la gestione del progetto nel suo complesso e per le attività di monitoraggio, gestione, rendicontazione, valutazione e messa in trasparenza delle competenze ad ECOLE (specifiche nel paragrafo dedicato).

6. CARATTERISTICHE COMPLESSIVE DEL PIANO

Dipendenti Coinvolti: 6.184 così suddivisi per ragione sociale e inquadramento

Entità Legale	Numero Partecipanti
WIND TRE ITALIA S.p.A.	16
WIND TRE RETAIL	30
WIND TRE S.p.A.	6.138
Totale complessivo	6.184

Società e Inquadramento	Numero Partecipanti
WIND TRE ITALIA S.p.A.	16
Impiegato	11
Quadro	5
WIND TRE RETAIL	30
Impiegato	29
Quadro	1
WIND TRE S.p.A.	6138
Impiegato	5511
Quadro	627
Totale complessivo	6184

Durata Del Progetto: secondo la previsione dell'Avviso (90 giorni a decorrere dall'approvazione dell'Istanza)

Ore Complessive Di Formazione 329.930 totali- monte ore formazione allievo

7. COMPETENZE

Il coinvolgimento dei lavoratori nei progetti formativi avverrà attraverso un percorso di valorizzazione degli apprendimenti individuali che contemplerà, come parte integrante del percorso formativo e coerentemente con gli standard professionali e di qualificazione delineati nell'ambito del Repertorio nazionale di cui all'articolo 8 del D. Lgs. n. 13/2013 e del D.M. 30 giugno 2015 ed in particolare di quanto definito dai seguenti:

- DigComp 2.1 (Quadro di riferimento per le competenze digitali dei cittadini)
- CEFR (Common European Framework of Reference for Languages)
- European e-Competence Framework e-CF (repertorio delle competenze richieste ed applicate nel mondo lavorativo dell'Information and Communication Technology (ICT))
- Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni Repertorio Lombardia
- Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni Repertorio Bolzano

Il percorso di valorizzazione delle competenze segue il seguente processo:

- verifica delle competenze acquisite attraverso la somministrazione di un test finale;
- compilazione di un verbale finale che dia evidenza degli elementi di processo relativi alla validazione ed attestazione delle competenze, contenente i seguenti requisiti: dati allievi, ambito e percorso di acquisizione della competenza, modalità di accertamento della competenza;
- per ogni lavoratore attestazione finale di partecipazione con profitto nella quale sarà data evidenza delle competenze traguardate e relative spendibilità.

Come già specificato, Wind Tre affiderà il processo di messa in trasparenza delle competenze ad ECOLE, ente in possesso dell'accreditamento secondo le normative vigenti in Regione Lombardia (Id Operatore 703117) con delibera del 21 gennaio 2010, che le consente di svolgere attività di formazione continua e di rilasciare attestazioni di competenza nell'ambito del Quadro Regionale degli Standard Professionali (QRSP) della Regione stessa.

Segue specifica delle competenze riconosciute a ciascun partecipante a valle del superamento di un test per la valutazione dell'apprendimento.

Fa eccezione il corso Lingue nel Business i cui attestati saranno rilasciati da GoFluent, con referenziazione al repertorio CEFR

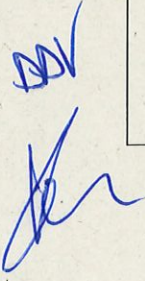
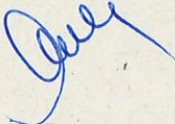
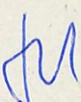
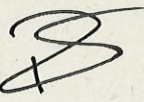
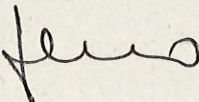
Repertorio nazionale di cui all'articolo 8 del D.Lgs. n. 13/2013 e del D.M. 30 giugno 2015

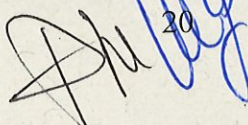
Fabbisogno	TITOLO CORSO	Soggetto Valutatore	Tipologia Prova Finale	Denominazione Repertorio	Profilo Professionale	Unità di Competenza	Livello	Conoscenze	Abilità
Pillar 1. Mindset Digitale, Smart Working e Aggiornamento Professionale	Be Hybrid, Be Smart, Be Digital	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti ; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	DigComp	ND	Area delle competenze 2: Comunicazione e collaborazione 2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali Area delle competenze 4: Sicurezza 4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	Livello 5 Avanzato	Utilizzare gli strumenti e le tecnologie per i processi collaborativi e per la co-costruzione e la co-creazione di dati, risorse e know-how. Proteggere i dati personali e la privacy negli ambienti digitali. Capire come utilizzare e condividere informazioni personali proteggendo se stessi e gli altri dai danni. Comprendere che i servizi digitali hanno un "regolamento sulla privacy" per informare gli utenti sull'utilizzo dei dati personali raccolti.	Proporre diversi strumenti e tecnologie digitali per i processi collaborativi Applicare modalità diverse per proteggere i miei dati personali e la privacy negli ambienti digitali e applicare modalità specifiche diverse per condividere i miei dati proteggendome stesso e gli altri da pericoli. Spiegare le clausole della politica sulla privacy inerenti le modalità di utilizzo dei dati personali nei servizi digitali.
Pillar 1. Mindset Digitale, Smart Working e Aggiornamento Professionale	Lingue nel Business	GoFluent	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	CEFR	ND	Lingue nel Business	Il Livello sarà definito a seguito di un test e sarà espresso nella scala CEFR	Funzioni comunicative Il lessico di base riferito all'ambito personale, alla vita quotidiana e di lavoro Le strutture morfologiche e sintattiche semplici e di uso comune, relative a situazioni prevedibili nei diversi contesti	Attivare strategie di controllo e correzione dei testi prodotti Costruire semplici enunciati di tipo descrittivo ed espositivo utilizzando un repertorio linguistico di base Utilizzare diversi strumenti di consultazione Utilizzare le diverse tipologie testuali e i diversi registri in funzione dello scopo comunicativo Gestire scambi comunicativi brevi in situazioni prevedibili Utilizzare un repertorio linguistico di base selezionando i registri adeguati al contesto

Pillar 1. Mindset Digitale, Smart Working e Aggiornamento Professional e	Ready to 5G	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti ; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	Euro pea n e- Com pete nce Fra me wor k	ND	D.5. Sviluppo dell'offerta – Sales Proposal Development	Livello 2 Organizza la collaborazione tra i dipartimen ti interni pertinenti, per esempio, tecnico, vendite e legale. Facilita il confronto tra i requisiti del cliente e le soluzioni standard disponibili Corrispettivo EQF:	K1 i fabbisogni del cliente K2 le tecniche di vendita e marketing adottate internamente K3 i requisiti legali interne di business K5 i punti di vendita unici del prodotto / servizio K6 i differenti modelli di servizio (SaaS, PaaS, IaaS) e operativi (es. Cloud Computing)	S1 costruire il framework per la documentazione d'offerta S2 coordinare e facilitare il contributo all'offerta di team multidisciplinari S4 valutare i punti di forza e debolezza dei competitor
Pillar 2. Trasformazione e Evoluzione Tecnologica	Cloud Computing, IoT e AI	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti ; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	Euro pea n e- Com pete nce Fra me wor k	ND	C.3. Erogazione del Servizio – Service Delivery	Livello 1 Opera sotto controllo per registrare dati inerenti l'affidabilità Corrispettivo EQF:	K1 come interpretare i requisiti di IT service delivery K2 best practice e standard relativi all'IT service delivery K3 come monitorare la service delivery K4 come registrare le attività della service delivery ed è capace ad identificare i guasti K5 best practice e standard relativi all'information security management K6 le tecnologie web, cloud e mobile	S1 applicare i processi che includono l'organizzazione strategica della service delivery IT S2 compilare e completare la documentazione usata nella service delivery IT S3 analizzare la service delivery disponibile e fornire i report dei risultati ai colleghi superiori S4 pianificare e applicare requisiti e effort del manpower per fornire servizi efficienti ed economici
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Scenari evolutivi nel Digital per Commerci al Operations	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti ; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	Euro pea n e- Com pete nce Fra me wor k	ND	E.4. Gestione delle Relazioni – Relationship Management	Livello 3 E' responsabil e per le proprie azioni e per quelle di altri nel gestire una limitata base di stakeholder Corrispettivo EQF:	K1 i processi dell'organizzazione ivi inclusi le strutture decisionali, di budget e di gestione. K2 gli obiettivi di business propri e degli stakeholder. K3 come misurare ed impiegare risorse per soddisfare i requisiti degli stakeholder K5 le opportunità e i rischi del business	S1 sviluppare empatia verso le esigenze del cliente S2 identificare potenziali opportunità di successo per il cliente e per la propria organizzazione S3 creare realistiche aspettative per sostenere lo sviluppo di una fiducia reciproca S4 monitorare gli impegni in corso per assicurarne l'adempimento S5 comunicare le buone e le cattive notizie per evitare sorprese

Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Customer Experience ed i suoi principali indicatori NPS, CSI, QP	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	Atlante del Lavoro Reporto Lombardia	Sezione Competenze Trasversali	OPERARE SECONDO I CRITERI DI QUALITÀ STABILITI DAL PROTOCOLLO AZIENDALE, RICONOSCENDO E INTERPRETANDO LE ESIGENZE DEL CLIENTE/UTENTE INTERNO/ESTERNO ALLA STRUTTURA/FUNZIONE ORGANIZZATIVA	EQF: 3	Direttive e normative sulla qualità di settore Principi ed elementi di base di un sistema qualità Procedure attinenti al sistema qualità Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità	Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Scenari evolutivi nel Digital per B2B, B2C	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	European e-Competence Framework	ND	D.5. Sviluppo dell'offerta – Sales Proposal Development	Livello 2 Organizzazione la collaborazione tra i dipartimenti interni pertinenti, per esempio, tecnico, vendite e legale. Facilita il confronto tra i requisiti del cliente e le soluzioni standard disponibili Corrispettivo EQF:	K1 i fabbisogni del cliente K2 le tecniche di vendita e marketing adottate internamente K3 i requisiti legali K4 le pratiche interne di business K5 i punti di vendita unici del prodotto / servizio K6 i differenti modelli di servizio (SaaS, PaaS, IaaS) e operativi (es. Cloud Computing)	S1 costruire il framework per la documentazione d'offerta S2 coordinare e facilitare il contributo all'offerta di team multidisciplinari S3 interpretare i termini e le condizioni della documentazione di un appalto S4 valutare i punti di forza e debolezza dei potenziali dei competitor S5 assicurare che un'offerta sia di alta qualità e che venga presentata nei tempi stabiliti S6 comunicare l'efficienza energetica e gli aspetti correlati all'ambiente presenti nell'offerta S7 garantire che l'offerta soddisfi i requisiti di conformità
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	La comunicazione sui canali digitali	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	DigComp	ND	Area delle competenze 2: Comunicazione e collaborazione 2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie digitali	Livello 5 Avanzato	Interagire attraverso diverse tecnologie digitali e capire quali sono gli strumenti di comunicazione più appropriati in un determinato contesto.	Oltre a fornire supporto agli altri, sono in grado di: utilizzare svariate tecnologie digitali per l'interazione, mostrare agli altri i mezzi di comunicazione digitali più appropriati per un determinato contesto.

Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Farc Arem	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti ; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	DigComp	ND	Area delle competenze 1: Alfabetizzazione su informazioni e dati 1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	Livello 5 Avanzato	Organizzare, archiviare e recuperare dati, informazioni e contenuti negli ambienti digitali. Organizzarli ed elaborarli in un ambiente strutturato.	Oltre a fornire supporto agli altri, sono in grado di: manipolare informazioni, dati e contenuti per facilitarne l'organizzazione, l'archiviazione e il recupero. organizzarli ed elaborarli in un ambiente strutturato.
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	La Risoluzione dei problemi del cliente attraverso le tecnologie digitali	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti ; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	DigComp	ND	Area delle competenze 5: Risolvere problemi 5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	Livello 5 Avanzato	Valutare le esigenze e individuare, valutare, scegliere e utilizzare gli strumenti digitali e le possibili risposte tecnologiche per risolverli. Adeguare e personalizzare gli ambienti digitali in base alle esigenze personali (ad es. accessibilità).	Oltre a fornire supporto agli altri, sono in grado di: valutare le esigenze, applicare diversi strumenti digitali e possibili risposte tecnologiche per soddisfarli, utilizzare diverse modalità per adattare e personalizzare gli ambienti digitali alle esigenze personali.
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Digital writing Skills la comprensione delle esigenze, la risoluzione del problema	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti ; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	DigComp	ND	Area delle competenze 2: Comunicazione e collaborazione 2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali	Livello 5 Avanzato	Condividere dati, informazioni e contenuti digitali con altri attraverso tecnologie digitali appropriate. Agire da intermediari, conoscendo le prassi adeguate per la citazione delle fonti e attribuzione di titolarità.	As well as guiding others, I can: share data, information and digital content through a variety of appropriate digital tools, show others how to act as an intermediary for sharing information and content through digital technologies. apply a variety of referencing and attribution practices.
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	La gestione della comunicazione nel customer care	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti ; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	DigComp	ND	Area delle competenze 5: Risolvere problemi 5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	Livello 5 Avanzato	Valutare le esigenze e individuare, valutare, scegliere e utilizzare gli strumenti digitali e le possibili risposte tecnologiche per risolverli. Adeguare e personalizzare gli ambienti digitali in base alle esigenze personali (ad es. accessibilità).	Oltre a fornire supporto agli altri, sono in grado di: valutare le esigenze, applicare diversi strumenti digitali e possibili risposte tecnologiche per soddisfarli, utilizzare diverse modalità per adattare e personalizzare gli ambienti digitali alle esigenze personali.

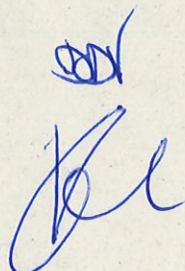


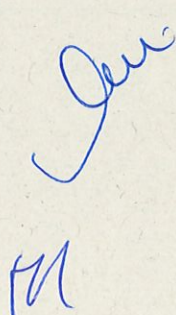
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Intelligenza artificiale	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti ; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	DigComp	ND	Area delle competenze 5: Risolvere i problemi 5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	Livello 5 Avanzato	Utilizzare gli strumenti e le tecnologie digitali per creare conoscenza e innovare processi e prodotti. Partecipare individualmente e collettivamente ai processi cognitivi per comprendere e risolvere problemi concettuali e situazioni problematiche negli ambienti digitali.	Oltre a fornire supporto agli altri, sono in grado di: applicare diversi strumenti e tecnologie digitali per creare know-how e processi e prodotti innovativi. applicare individualmente e collettivamente processi cognitivi per risolvere diversi problemi concettuali e situazioni problematiche negli ambienti digitali.
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	PowerBI	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti ; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	DigComp	ND	Area delle competenze 1: Alfabetizzazione su informazioni e dati 1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	Livello Avanzato 6	Organizzare, archiviare e recuperare dati, informazioni e contenuti negli ambienti digitali. Organizzarli ed elaborarli in un ambiente strutturato.	adeguare la gestione di informazioni, dati e contenuti affinché vengano recuperati e archiviati nel modo più facile e opportuno. adeguarli affinché vengano organizzati ed elaborati nell'ambiente strutturato più adatto.
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Big Data Advanced	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti ; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	DigComp	ND	Area delle competenze 1: Alfabetizzazione su informazioni e dati 1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	Livello Avanzato 6	Organizzare, archiviare e recuperare dati, informazioni e contenuti negli ambienti digitali. Organizzarli ed elaborarli in un ambiente strutturato.	adeguare la gestione di informazioni, dati e contenuti affinché vengano recuperati e archiviati nel modo più facile e opportuno. adeguarli affinché vengano organizzati ed elaborati nell'ambiente strutturato più adatto.
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Wholesale - Evoluzione del mercato fisso e la connettività a garantita	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti ; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	European e- Competence Framework	ND	D.5. Sviluppo dell'offerta – Sales Proposal Development	Livello 2 Organizzazione tra i dipartimenti interni pertinenti, per esempio, tecnico, vendite e legale. Facilita il confronto tra i requisiti del cliente e le	K1 i fabbisogni del cliente K2 le tecniche di vendita e marketing adottate internamente K3 i requisiti legali K4 le pratiche interne di business K5 i punti di vendita unici del prodotto / servizio K6 i differenti modelli di servizio (SaaS, PaaS, IaaS) e operativi (es. Cloud Computing)	S1 costruire il framework per la documentazione d'offerta S2 coordinare e facilitare il contributo all'offerta di team multidisciplinari S3 interpretare i termini e le condizioni della documentazione di un appalto S4 valutare i punti di forza e debolezza dei potenziali dei competitor S5 assicurare che un'offerta sia di alta

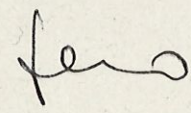
							soluzioni standard disponibili Corrispettivo EQF:		qualità e che venga presentata nei tempi stabiliti S6 comunicare l'efficienza energetica e gli aspetti correlati all'ambiente presenti nell'offerta S7 garantire che l'offerta soddisfi i requisiti di conformità
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Feedback generativo	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti ; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	Atlante del Lavoro Repertorio Lombard	RESPONSABILE RETE DI VENDITA	Effettuare il coordinamento della forza di vendita	EQF 4	Elementi di gestione delle risorse umane Elementi di organizzazione aziendale Sistema distributivo Stili di leadership Tecniche di Team Building Tecniche di vendita	Applicare modalità di coordinamento del lavoro Applicare tecniche di analisi fabbisogni professionali Applicare tecniche di analisi risultati di vendita Applicare tecniche di decision making Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita Applicare tecniche di gestione dei conflitti Applicare tecniche di motivazione risorse umane Applicare tecniche di pianificazione delle attività Applicare tecniche di time management Applicare tecniche di valutazione performance staff di vendita
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Sales Strategy	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti ; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	Europea Competence Framework	ND	D.6. Gestione del Canale di Vendita – Channel Management	Livello 3 Opera creativamente per influenzare la costituzione e di una rete di VAR. Gestisce l'identificazione e la valutazione dei VAR potenziali e l'allestimento delle procedure di supporto. Gestisce i VAR per massimizzare le performance di business. Corrispettivo EQF:	K2 la distribuzione del mercato nel settore di riferimento K3 la tipologia dei canali di vendita (es. vendite dirette, VAR, web marketing) K4 le politiche di incentivazione degli utenti di ciascun tipo di canale	S1 scegliere il miglior canale di vendita in base al prodotto o alla soluzione oggetto della delivery S2 definire gli sconti conformemente all'ambiente competitivo S4 monitorare e supervisionare le performance del canale in linea con le previsioni di vendita e definire azioni correttive se necessario S5 applicare metodi di marketing digitale

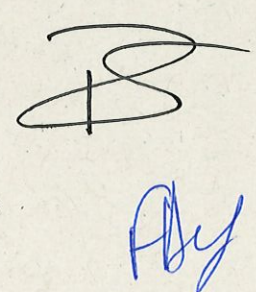
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Tecniche avanzate di comunicazione efficace	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti ; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	DigComp	ND	Area delle competenze 5: Risolvere problemi 5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	Livello 5 Avanzato	Valutare le esigenze e individuare, valutare, scegliere e utilizzare gli strumenti digitali e le possibili risposte tecnologiche per risolverli. Adeguare e personalizzare gli ambienti digitali in base alle esigenze personali (ad es. accessibilità).	Oltre a fornire supporto agli altri, sono in grado di: valutare le esigenze, applicare diversi strumenti digitali e possibili risposte tecnologiche per soddisfarli, utilizzare diverse modalità per adattare e personalizzare gli ambienti digitali alle esigenze personali.
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Strumenti di analisi su rete Mobile	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti ; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	European e-Competence Framework	ND	E.4. Gestione delle Relazioni – Relationship Management	Livello 3 E' responsabile per le proprie azioni e per quelle di altri nel gestire una limitata base di stakeholder Corrispettivo EQF:	K1 i processi dell'organizzazione ivi inclusi le strutture decisionali, di budget e di gestione. K2 gli obiettivi di business propri e degli stakeholder. K3 come misurare ed impiegare risorse per soddisfare i requisiti degli stakeholder K5 le opportunità e i rischi del business	S1 sviluppare empatia verso le esigenze del cliente S2 identificare potenziali opportunità di successo per il cliente e per la propria organizzazione S3 creare realistiche aspettative per sostenere lo sviluppo di una fiducia reciproca S4 monitorare gli impegni in corso per assicurarne l'adempimento S5 comunicare le buone e le cattive notizie per evitare sorprese
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Videoricognoscimento (Nonnis)	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti ; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	DigComp	ND	Area delle competenze 5: Risolvere i problemi 5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	Livello 5 Avanzato	Utilizzare gli strumenti e le tecnologie digitali per creare conoscenza e innovare processi e prodotti. Partecipare individualmente e collettivamente ai processi cognitivi per comprendere e risolvere problemi concettuali e situazioni problematiche negli ambienti digitali.	Oltre a fornire supporto agli altri, sono in grado di: applicare diversi strumenti e tecnologie digitali per creare know-how e processi e prodotti innovativi. applicare individualmente e collettivamente processi cognitivi per risolvere diversi problemi concettuali e situazioni problematiche negli ambienti digitali.
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Retail Transformation con MIP - Train the trainer	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministrare ai partecipanti ; ECOLE si occupa della verifica del superamento della prova e dell'emissione dell'attestato di competenza	Questionario di valutazione e dell'apprendimento	Atlante del Lavoro Reportorio Lombardina	COORDINATORE PUNTI VENDITA	Effettuare il controllo delle performance dei punti vendita	EQF: 5	Elementi di budgeting Elementi di controllo di gestione Elementi di marketing Elementi di organizzazione del lavoro Principi di customer care Sistemi di incentivazione al lavoro	Applicare tecniche di analisi andamento mercato Applicare tecniche di analisi risultati di vendita Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro Applicare tecniche di valutazione performance staff di vendita

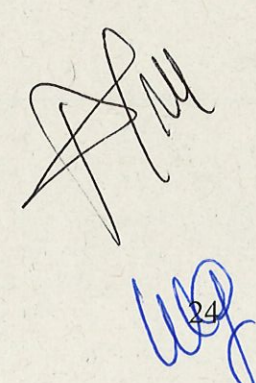
		o di competenza							
Pillar 3. Customer & Sales Excellence	Retail Transform ation con MIP - Cascading	I Soggetti Erogatori definiscono la prova da somministra re ai partecipanti ; ECOLE si occupa della verifica del superament o della prova e dell'emissio ne dell'attestat o di competenza	Questiona rio di valutazion e dell'appre ndimento	Atla nte del Lavo ro Rep erto rio Bolz ano	COM MESS O DI VEND ITA	Collaborare alla realizzazione di semplici strumenti pubblicitari e di misure promozionali specifiche per l'azienda	ND	Elementi di marketing operativo Principi di comunicazione aziendale Tecniche di presentazione e promozionali	Applicare tecniche promozionali di vendita del prodotto / servizio Utilizzare tecniche per valorizzare il prodotto merceologico Cogliere le specificità aziendali ai fini della promozione pubblicitaria











8. SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

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

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

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

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

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

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