Formazione

INTESA SANPAOLO

1. PROGETTO FORMATIVO
"FORMAZIONE DI MANTENIMENTO IVASS – ANNO 2013"

Si tratta di un'iniziativa formativa svolta in ottemperanza ai disposti del Regolamento Isvap n°5 del 16 ottobre 2006, focalizzata su:

- mantenimento e sviluppo delle competenze professionali in materia di intermediazione assicurativa;
- sviluppo delle abilità personali;
- soddisfazione dei bisogni dei clienti in Filiale;
- ottemperanza ai disposti ex-lege.

Più precisamente, il Progetto Formativo è articolato come segue:

- Attività formativa in aula virtuale – Materiali e attività formative da fruire tramite piattaforma di aula virtuale della durata di 3 giorni complessivi (22,5 ore);
- Interazione con docenti e tutor – Offerta di occasioni di interazione diretta con gli esperti di materia, disponibili tramite la piattaforma di aula virtuale, equivalenti (in media) a 15 ore settimanali;
- Corso in aula – della durata di 1 giorno. La giornata d'aula comprende la somministrazione del test finale per la certificazione del mantenimento delle competenze in materia di intermediazione assicurativa.

OBIETTIVI GENERALI

Il piano formativo così come strutturato persegue gli obiettivi di:

- garantire la qualità e la continuità della formazione dei colleghi in materia di intermediazione assicurativa (così come richiesto dal Regolamento Isvap);
- diffondere l'utilizzo di modalità didattiche innovative, che uniscono efficacia didattica e fruibilità dei contenuti.

RISULTATI ATTESI ALLA CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO

I risultati attesi alla conclusione dell'intervento prevedono di:

- sviluppare la competenza dei colleghi in materia intermediazione assicurativa;
- rendere un servizio di qualità alla clientela, caratterizzato da correttezza e trasparenza nelle relazioni;
- ottemperare al Regolamento Isvap, con particolare riferimento al mantenimento della formazione.

LOCALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO E BACINI TERRITORIALI DI RIFERIMENTO

Le attività fruite tramite la piattaforma di aula virtuale (attività didattiche e interazione con docenti e tutor) sono svolte dai colleghi presso le proprie sedi di assegnazione.

Il corso in aula viene erogato in aule terminalizzate, presso le strutture aziendali distribuite sul territorio.
Fanno eccezione le aule di Area Puglia, dove l'erogazione viene effettuata presso strutture esterne non terminalizzate (alberghi).

DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

SOCIETA'	Maschi	Femmine	**Totale**
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES	86	140	226

ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

- **Attività in aula virtuale – durata 22,5 ore**

La fruizione delle attività in aula virtuale deve essere completa prima dell'accesso all'aula fisica.
Da predisporre supporti in PDF scaricabili e glossario on line.

CONTENUTI

Il dettaglio delle attività e il peso relativo nell'ambito della durata complessiva (22,5 ore) possono essere parzialmente differenziate in relazione alla figura professionale destinataria dell'intervento formativo. In linea generale vengono sviluppati – tra gli altri – i seguenti argomenti:

- Polizze vita;
- Previdenza;
- Polizze danni, con specifica focalizzazione su CPI e polizze RCA;
- Gestione della documentazione contrattuale;
- Approfondimenti normativi (es. antiriciclaggio, adeguatezza dell'offerta assicurativa)

- **Interazione con docenti e tutor – durata settimanale media 15 ore**

L'interazione con gli esperti di materia integra e completa la fruizione delle attività in piattaforma; viene quindi attivata nel momento del rilascio del corso e resta disponibile per tutti i partecipanti fino al termine dell'anno solare in corso.

Gli argomenti affrontati dal docente sono modulati sulle esigenze dei partecipanti e riguardano sia aspetti normativi e di specifica tecnica su diverse tipologie di polizze; sia di approfondimento su prodotti e processi aziendali.
In relazione all'argomento, il tutoraggio è gestito da docenti esterni piuttosto che da docenti aziendali appositamente specializzati.
Per i docenti interni l'investimento in formazione ha un orario maggiore (più del doppio rispetto alla docenza esterna) in modo da garantire maggiore flessibilità nella fruizione.

Entrambe le categorie di docenti

- rispondono alle domande poste dai colleghi;
- approfondiscono gli argomenti che risultano poco compresi;
- approfondiscono argomenti di particolare e diffuso interesse per i partecipanti.

- **Corso in aula – durata 1 g.**

Il corso in aula verrà erogato dopo la completa fruizione di tutte le attività previste in piattaforma.
Al termine della giornata di aula, verrà somministrato il test finale valido per la certificazione del mantenimento della competenze in materia di intermediazione assicurativa.

CONTENUTI

Le attività svolte in aula sono differenziate per figura professionale, ma sono sostanzialmente riconducibili a:

- novità in materia assicurativa (es. fiscalità, previdenza)
- caratteristiche dei principali prodotti assicurativi offerti al segmento di clientela di competenza (vita/ tutela);
- processi e logiche commerciali del segmento di appartenenza.

2. "OS ACADEMY NEGOZIAZIONE"

La Direzione Centrale Personale e Organizzazione ha avviato, per tutte le risorse appartenenti alla famiglia professionale organizzazione e sicurezza, un percorso strutturato (Academy) mirato a potenziare le competenze di ruolo, valorizzare il capitale di competenze del Gruppo attraverso una significativa faculty interna, favorire un clima che rafforzi il senso di appartenenza, valorizzare la professionalità e il contributo di idee delle persone per favorire processi di innovazione continua. All'interno dell'Academy si inserisce il modulo 'Negoziazione' che si pone l'obiettivo di potenziare le competenze necessarie a gestire le diverse situazioni negoziali di chi si occupa di Organizzazione e Sicurezza.

OBIETTIVI GENERALI

- Sviluppare nei partecipanti una conoscenza robusta circa le tipologie di processi negoziali in cui sono coinvolti
- Trasmettere una chiara visione economica ed organizzativa del valore generabile o distruttibile sui tavoli negoziali
- Motivare i partecipanti ad acquisire e impiegare tecniche negoziali per massimizzare il valore per l'Organizzazione

IL PROGRAMMA

Prevede una formazione d'aula che metta in campo una metodologia didattica che trasmetta il modello teorico di riferimento attraverso lezione frontale, la presentazione di strumenti e metodi coerenti con il modello teorico attraverso lezione frontale e/o attraverso la lettura di testi espositivi/schede didattiche, esercitazione d'uso dei metodi, casi ed incidents e debrifings.

DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

Persone della famiglia professionale Organizzazione e Sicurezza di DCPO (Direz. Centr. Personale e Organizzazione)

	TOTALE COMPLESSIVO		
SOCIETA'	Maschi	Femmini	**Totale**
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES	89	61	**150**

ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

Formazione

INTESA SANPAOLO

Modulo 1

Modalità di erogazione: Aula con simulazioni di casi reali

Durata in ORE: 15 ore

EROGAZIONE: a partire da maggio 2013

PARTECIPANTI: persone che operano nella Direzione Centrale Personale e Organizzazione della banca

N. edizioni previste: 11 edizioni (2 giornate)

Descrizione dei contenuti del modulo

- L'impianto teorico di riferimento
- Struttura dinamica di un processo negoziale
- Sintesi sul processo negoziale e discussione su criticità e punti di forza
- I fattori di contesto negoziale da analizzare
- Testimonianza: l'importanza dell'analisi di contesto per efficacia negoziale
- Panoramica sulle strategie negoziali
- La dimensione "relazionale" nelle negoziazioni
- La dimensione "soggettiva" degli attori coinvolti nel processo negoziale
- Il miglioramento della propria capacità negoziale

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:

L'attività di monitoraggio e valutazione sarà effettuata attraverso questionari di fine corso.

Formazione

INTESA SANPAOLO

3. "IT ACADEMY"

In un contesto nel quale il cambiamento è accelerato e la necessità di gestione della complessità sempre più presente, lo sviluppo di uno spirito imprenditivo e imprenditoriale hanno grande impatto strategico sull'efficacia dei ruoli manageriali.
L'IT Academy approfondisce competenze tecniche e manageriali legate ai vari ruoli professionali della Direzione Sistemi Informativi della Banca. L'obiettivo generale è la diffusione di una cultura manageriale che favorisca innovazione, semplificazione, partecipazione, benessere in azienda.
L'IT Academy è un programma di formazione incrementale composto da una serie di moduli selezionati che lavorano sullo sviluppo sia delle competenze manageriali che delle competenze tecniche.
Si parte dalle competenze tecniche per arrivare a quelle manageriali in una popolazione complessa, per promuovere il passaggio da una cultura specialista a una generalista, da una leadership direttiva a una partecipativa, da un cambiamento formale ad uno più sostanziale, da una visione a breve termine ad una a lungo termine.

OBIETTIVI GENERALI

- Aumentare le competenze tecniche e manageriali della popolazione IT della Banca
- Diffondere cultura manageriale
- Promuovere un cambiamento di leadership più partecipativa che direttiva

IL PROGRAMMA

Il programma è costituito da 10 moduli:

Modulo 1: Teamworking e teambuilding
Modulo 2: La presentazione efficace
Modulo 3: IT consulting: approccio e metodologia
Modulo 4: Service delivery management e CRM
Modulo 5: IT project and risk management
Modulo 6: Change management
Modulo 7: Leadership e people management
Modulo 8: Strategia IT
Modulo 9: Governance dell'IT
Modulo 10: Presentazione tesina

Si prevede un piano di sviluppo individuale a seguito di verifiche intermedie del percorso

Formazione

INTESA SANPAOLO

DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

	TOTALE COMPLESSIVO		
SOCIETA'	Maschi	Femmine	**Totale**
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES	8	4	**12**

ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

Modulo 1: Teamworking e teambuilding

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 15

EROGAZIONE: dal mese di settembre 2013 al mese di ottobre 2013

PARTECIPANTI: 12

N. edizioni previste: 1

Descrizione dei contenuti del modulo
- Team working e team building: focus sulle tecniche "hard" e "soft" per l'analisi e la valutazione della diversità nella composizione dei team.
- Dinamiche di gruppo: comprensione e gestione delle principali dinamiche all'interno di un gruppo
- Miglioramento della capacità di ascolto

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:
Test di gradimento e presentazione finale di una tesina

Modulo 2: La presentazione efficace

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 22.5

EROGAZIONE: dal mese di ottobre 2013 al mese di novembre 2013

PARTECIPANTI: 12

N. edizioni previste: 1

Descrizione dei contenuti del modulo
- La focalizzazione degli obiettivi della presentazione in funzione di una chiara visione dei risultati attesi
- Le strutture narrative di supporto alla presentazione, adatte a contesto, partecipanti e obiettivi
- Esercitazioni alla pratica dell'arte oratoria

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:
Test di gradimento e presentazione finale di una tesina

Modulo 3: IT consulting: approccio e metodologia

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 15

EROGAZIONE: dal mese di novembre 2013 al mese di dicembre 2013

PARTECIPANTI: 12

N. edizioni previste: 1

Descrizione dei contenuti del modulo
- Come analizzare e sintetizzare un problema, individuare e agire una soluzione (problem solving e decision making: introduzione e panoramica dell'approccio)
- Come lavorare in modalità multi-tasking: suggerimenti e linee guida per organizzare, secondo priorità, attività e task

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:
Test di gradimento e presentazione finale di una tesina

Modulo 4: Service delivery management e CRM

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 7,5

EROGAZIONE: dal mese di dicembre 2013 al mese di gennaio 2014

PARTECIPANTI: 12

N. edizioni previste: 1

Descrizione dei contenuti del modulo
- Come Fondamenti di marketing per risorse IT
- Gestire il cliente: prospettiva interna ed esterna
- CRM e Service Delivery Management: focus sulle modalità per contribuire all'ottimizzazione della relazione con il cliente interno ed esterno

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:
Test di gradimento e presentazione finale di una tesina

Modulo 5: IT project and risk management

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 15

EROGAZIONE: dal mese di gennaio 2014 al mese di febbraio 2014

PARTECIPANTI: 12

N. edizioni previste: 1

Descrizione dei contenuti del modulo
- Project e risk management nei progetti IT (focus su: identificazione, pianificazione, analisi qualitativa e quantitativa del rischio, monitoraggio e controllo)
- Pianificazione e identificazione del Risk management: analisi qualitativa e quantitativa dei rischi

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:
Test di gradimento e presentazione finale di una tesina

Modulo 6: Change management

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 15

EROGAZIONE: dal mese di febbraio 2014 al mese di marzo 2014

PARTECIPANTI: 12

N. edizioni previste: 1

Descrizione dei contenuti del modulo
- Ruolo dei comportamenti in un programma di cambiamento: comportamenti individuali e organizzativi
- Processi di diffusione del cambiamento e analisi delle principali tecniche di stabilizzazione
- Qualità dell'informazione e condivisione della conoscenza

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:
Test di gradimento e presentazione finale di una tesina

Modulo 7: Leadership e people management

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 7,5

EROGAZIONE: dal mese di marzo 2014 al mese di aprile 2014

PARTECIPANTI: 12

N. edizioni previste: 1

Descrizione dei contenuti del modulo

- Leadership per risorse IT: quale ruolo riveste la leadership nelle organizzazioni "IT based"? (focus su: stili di leadership ed empowerment)
- Influenza sociale, comunicazione e "selling ideas"
- Capacità di ascolto e di presentazione efficace
- Identificazione, commitment e fiducia, potere e negoziazione

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:
Test di gradimento e presentazione finale di una tesina

Modulo 8: Strategia IT

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 11,5

EROGAZIONE: dal mese di aprile 2014 al mese di maggio 2014

PARTECIPANTI: 12

N. edizioni previste: 1

Descrizione dei contenuti del modulo

- IT come vantaggio competitivo
- Tecniche e modelli di valutazione dell'impatto dell'IT sul business
- Pianificazione strategica dell'IT e relative metodologie
- Agilità dell'IT e **allineamento** tra IT e funzioni di business

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:
Test di gradimento e presentazione finale di una tesina

Modulo 9: Governance dell'IT

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 7,5

EROGAZIONE: dal mese di maggio 2014 al mese di giugno 2014

PARTECIPANTI: 12

N. edizioni previste: 1

Descrizione dei contenuti del modulo

- Governance dell'IT: introduzione ed analisi dei principali modelli di riferimento

- Governance dell'IT e governance dell'organizzazione: introduzione e analisi dei principali modelli di riferimento
- Strumenti di valutazione della governance dell'IT

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:
Test di gradimento e presentazione finale di una tesina

Modulo 10: Presentazione tesina

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 3,5

EROGAZIONE: dal mese di luglio 2014 al mese di settembre 2014

PARTECIPANTI: 12

N. edizioni previste: 1

Descrizione dei contenuti del modulo
- Presentazione e discussione della tesina realizzata

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:
la tesina predisposta dai partecipanti costituisce il test di apprendimento dell'intero percorso formativo