FUTURE READY VODAFONE

Prepariamoci insieme al futuro

Fase 2

Piano Formativo - **Fondo nuove competenze** (FNC) *di cui al Decreto Legge "Rilancio" (art. 88 del decreto legge 19 maggio 2020, n. 34, modificato dall'art. 4 del decreto legge 14 agosto 2020, n. 104) e attuato sulla base delle disposizioni del decreto interministeriale del 22 ottobre 2020*

C1 General

Sommario

1. Ambito di progetto 3
2. Obiettivi formativi 5
3. Aree aziendali coinvolte e relativi percorsi 6
    3.1 CBU / VBI SALES 6
    3.2 MARKETING & MEDIA & COMM, BRAND, COPS HQ 9
    3.3 STRATEGY / FINANCE 11
    3.4 HR 14
    3.5 TECHNOLOGY NETWORK 17
    3.6 TECHNOLOGY IT/VBS 20
    3.7 EXTERNAL AFFAIRS / LEGAL / SECURITY 24
    3.8 COPS TOP SELLER 27
    3.9 COPS ASSISTENZA TECNICA 29
    3.10 COPS RESKILLING ANALYTICS 32
    3.11 COPS RESKILLING CODING 34
    3.12 COPS RESKILLING NETWORK 37
4. Caratteristiche complessive del piano 39
    4.1 Numero totale dei dipendenti coinvolti 39
    4.2 Durata del progetto 39
    4.3 Ore complessive del progetto 39
5. Competenze 40
    5.1 Competenze relative agli stream “Functional Digital Skills” e “Digital Transformation e New Way of Working” 40
    5.2 Competenze relative allo stream “Competenze di Lingua Inglese” 53
    5.3 Open Badges 54
6. Modalità di attuazione 56
    6.1 – LMS e FAD sincrona 56
    6.2 - Formatori interni 56
    6.3 - Formatori esterni 58
7. Monitoraggio 60
8. Data e firma 61

C1 General

1. Ambito di progetto

Le tecnologie digitali hanno senza dubbio accelerato la nascita di nuovi modi di lavorare e fare business, soprattutto nel corso dell'ultimo anno, determinando una profonda evoluzione delle competenze necessarie per affrontare le sfide future.

Molti studi autorevoli affrontano le dinamiche di questo trend; tra questi, un'indagine di Boston Consulting Group - *Alleviating the Heavy Toll of the Global Skills Mismatch* - ha rilevato che, in tutto il mondo, almeno 1,3 miliardi di persone sono sovra-qualificate o sotto-qualificate. BCG posiziona l'Italia al 34mo posto nel mondo, con una percentuale di skills mismatch che ammonta al 38,2%, con quasi 10 milioni di lavoratori con skills non adeguate al ruolo che ricoprono.

Lo studio rileva poi che il 27% degli impieghi del 2022 ancora non esistono: i lavoratori dovranno mantenersi aggiornati, attrezzandosi per il cambiamento tecnologico. È sempre più presente quindi la necessità di offrire ai lavoratori un set di skills da aggiornare costantemente sulla base delle scelte e delle richieste del mercato.

In questo contesto, Vodafone ha già intrapreso un profondo processo di trasformazione **insieme ai suoi dipendenti**. Nel cogliere la sfida di passare da una compagnia di **Telecomunicazioni tradizionale** ad una **Technology Communication Company**, Vodafone concentra la propria strategia **sulla riqualificazione e il miglioramento delle competenze delle proprie persone**, perché siano pronte al futuro e in grado di adattarsi al cambiamento, abbinando così la tecnologia alle capacità umane.

Vodafone crede che la trasformazione digitale riguardi tanto la tecnologia quanto le persone. La capacità di adattarsi a un futuro ancora più digitale dipende infatti dallo sviluppo della prossima generazione di competenze, colmando il divario tra domanda e offerta di talenti e mettendo a prova di futuro il proprio potenziale.

Con queste finalità è stato lanciato, su tutto il perimetro aziendale, un importante progetto di **Skills Transformation**, con l'obiettivo di preparare l'Azienda alle **professionalità del futuro** attraverso una **mappatura delle competenze interne** ed investendo in **percorsi di formazione e sviluppo** mirati alla creazione delle **nuove professionalità.** Costruire e aggiornare le competenze è indispensabile per affrontare il futuro in maniera proattiva e propositiva: il primo passo per poterlo fare è rappresentato dal conoscersi, dal capire quali sono i punti di forza su cui costruire e quali invece le aree da sviluppare ed allenare.

Dal 2 dicembre al 2 marzo 2020, dunque, i lavoratori di Vodafone Italia hanno partecipato a corsi di formazione fortemente incentrati sull'acquisizione di conoscenze in ambito tecnologico e digitale, con particolare riferimento alla gestione delle attività lavorative in modalità agile, all'utilizzo di nuovi strumenti di lavoro, all'acquisizione di competenze di gestione del cliente e di vendita digitali.

C1 General

Grazie a questa prima fase del percorso, Vodafone ha potuto inoltre determinare un profondo cambiamento delle competenze e dei ruoli professionali, **a garanzia della sostenibilità dei perimetri strategici e occupazionali** e a supporto della **redistribuzione interna delle persone**, che ha permesso di porre delle basi comuni per un upskilling digitale trasversale all'azienda su Digital Skills e Smart Working omogeneizzando in breve tempo il livello di competenze di tutta l'azienda rispetto a questi trend riconosciuti sia a livello aziendale che al livello di mercato TLC nonché di sistema paese.

Questa seconda fase, in continuità con i contenuti erogati in precedenza, ambisce a **consolidare quel panel di competenze che per ogni famiglia professionale** sono ritenute essenziali per svolgere il ruolo in coerenza con le direttrici dell'evoluzione aziendale oppure in virtù di una ricollocazione interna. L'intervento, quindi, sarà articolato su specifici obiettivi formativi declinati in relazione ad una precisa e più dettagliata **segmentazione della popolazione**, che sarà interamente coinvolta per un totale di 5.502 dipendenti, suddivisi in dodici segmenti (di cui 5 dedicati alle Commercial Operations per un monte ore pro capite di 120 ore su personale full-time e 7 dedicati alle altre Funzioni per un monte ore pro capite di 64 ore) per un totale complessivo di 406.215 ore di formazione in 90 giorni.

Il presente progetto formativo ne rappresenta la sintesi operativa e lo strumento di realizzazione.

C General

2. Obiettivi formativi

Il progetto poggia le sue basi su tre stream principali di intervento formativo:

- **Functional Digital Skills:** lo stream prevedrà corsi, temi e contenuti scelti in base al segmento professionale, partendo dalle competenze comuni di partenza, con lo scopo di preparare ciascun lavoratore coinvolto a rivestire il proprio ruolo professionale dotandosi di competenze digitali più robuste, oppure ad aprire alla possibilità di una ricollocazione interna.
  Il target è composto da tutti i dipendenti delle diverse funzioni aziendali: sales, marketing, hr, finance, figure di prevendita e technology, customer operations, corporate functions.
  Di seguito un esempio di framework di competenze: Analytics, Coding, Digital Marketing, Digital sales, Assistenza tecnica.

- **Digital Transformation e New Way of Working:** i corsi ricompresi nello stream si concentreranno sullo sviluppo di competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione che sta interessando l'azienda sia rispetto ai processi interni che in termini di relazione con i clienti. Di seguito un esempio di framework di competenze: Business Transformation, Complex Problem Solving, Critical Thinking, Cognitive flexibility, Time Management, Digital Relationship, Office e Collaboration.

- **Competenze di Lingua Inglese:** è prevista poi la realizzazione di corsi di lingua inglese per abilitare la popolazione aziendale ad una modalità di lavoro più integrata con le strutture internazionali dell'azienda, come previsto dalle recenti riorganizzazioni nonché per abilitare la fruizione di contenuti formativi avanzati sulle skills digitali disponibili solamente in lingua inglese.

Tutti i corsi previsti all'interno degli ambiti sopra descritti sono quindi riconducibili a macro-obiettivi formativi e di sviluppo delle persone così sintetizzabili:

1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali;
2) Approfondire le competenze in ambito Digital e IT al fine di favorire i processi di ricollocazione interna del personale in forza;
3) Ampliare abilità dei dipendenti sull'applicazione di nuovi metodi e tool coerenti con la digitalizzazione e il lavoro a distanza;
4) Approfondire la conoscenza della lingua inglese al fine di abilitare il raggiungimento degli obiettivi di cui sopra.

C1 General

3. Aree aziendali coinvolte e relativi percorsi

Trasversalmente rispetto agli ambiti sopra descritti, sono state individuati **dodici segmenti** target dei percorsi formativi. I percorsi formativi per ciascun target sono stati declinati poi in specifiche azioni formative collegate ad uno dei tre stream individuati e indirizzati all'ottenimento di specifiche competenze ritenute strategiche.

3.1 CBU / VBI SALES

Il target include dipendenti della forza vendita diretta e indiretta sulla divisione Consumer e Business, circa 835 persone coinvolte nei percorsi formativi per un totale di 64 ore pro capite nei 3 mesi previsti.
I percorsi formativi riguardano principalmente i seguenti ambiti:

- Acquisizione di competenze di Digital Sales;
- Acquisizione di competenze relative alla visualizzazione e analisi dei dati per migliorare il processo decisionale;
- Sviluppo di competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione.

Functional Digital Skill

Corso	Digital Selling		
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali		
Contenuto	Percorso finalizzato a sviluppare competenze di vendita digitale per entrare in contatto con i clienti, creare nuove relazioni attraverso gli strumenti digitali per favorire la crescita delle opportunità di business		
Competenze finali	- Vendita digitale - Strumenti e tecnologie digitali - Conoscenza del percorso del cliente - Analisi e comprensione di dati - Strategia dei canali		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
835	40	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

C General

Corso	Digital Marketing		
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali		
Contenuto	Percorso finalizzato a sviluppare le competenze di digital marketing che utilizzano i canali web per accrescere la propria rete commerciale, saper interpretare i trend di mercato, prevederne l'andamento e finalizzare l'offerta sul profilo del cliente target.		
Competenze finali	- Gestione del brand - Strategia dei canali - Customer lifecycle management e personalizzazione - Flusso di dati e capacità decisionali nel marketing - Dati e identità di digital marketing - Pubbliche relazioni e sponsorship - Social Marketing		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
835	8	Online	Esterna e Interna

Corso	Analytics		
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali		
Contenuto	Percorso finalizzato a sviluppare competenze relative a processi decisionali basati sui dati, a identificare le corrette fonti dati necessarie ad un applicativo/processo di business e di comprenderne il significato delle soluzioni tecnologiche e poter trovare insight dai dati per migliorare i processi decisionali.		
Competenze finali	- Business acumen - Data visualization - Data driven decision - Analisi e comprensione di dati - Big Data		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
835	8	Aula Online	Esterna e Interna

C1 General

Digital Transformation e New Way of Working

Corso	Way of working		
Macro-obiettivo	3) Ampliare abilità dei dipendenti sull'applicazione di nuovi metodi e tool coerenti con la digitalizzazione e il lavoro a distanza.		
Contenuto	Percorso di sviluppo delle competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione in termini di processi interni di relazione con i clienti.		
Competenze finali	- Pensiero critico - Efficacia nel lavoro di squadra - Abilità di comunicazione - Collaborazione tra i canali - omnicanalità		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
835	8	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

C1 General

3.2 MARKETING & MEDIA & COMM, BRAND, COPS HQ

I target include dipendenti su ruoli di Marketing, Brand Advertising, Media, Communication e Commercial Operation HQ, circa 572 persone coinvolte nei percorsi formativi per un totale di 64 ore pro capite nei 3 mesi previsti. I percorsi formativi riguardano principalmente i seguenti ambiti:

- Acquisizione di competenze di Digital Marketing;
- Acquisizione di competenze avanzate relative alla visualizzazione e analisi dei dati per migliorare il processo decisionale;
- Sviluppo di competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione.

Functional Digital Skill

Corso	Digital Marketing		
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali		
Contenuto	Percorso Digital Marketing che sviluppa un nuovo framework di competenze in coerenza con gli asset distintivi della strategia aziendale, senza trascurare gli aspetti più "soft" come la relazione con il cliente e l'identità di brand.		
Competenze finali	- Gestione del brand - Strategia dei canali - Customer lifecycle management e personalizzazione - Flusso di dati e capacità decisionali nel marketing - Dati e identità di digital marketing - Pubbliche relazioni e sponsorship - Social Marketing		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
572	40	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

Corso	Analytics avanzato
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali

C1 General

Contenuto	Percorso finalizzato a sviluppare competenze relative a processi decisionali basati sui dati, a identificare le corrette fonti dati necessarie ad un applicativo/processo di business e di comprenderne il significato al fine di strutturare le soluzioni tecnologiche e poter trovare insight dai dati per migliorare i processi decisionali (SAS, Power BI, Data visualization).		
Competenze finali	- Data analytics e insight - Business acumen - Coding - Data visualization - Data driven decision - Big Data		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
572	16	Aula Online	Esterna e Interna

Digital Transformation e New Way of Working

Corso	Way of working		
Macro-obiettivo	3) Ampliare abilità dei dipendenti sull'applicazione di nuovi metodi e tool coerenti con la digitalizzazione e il lavoro a distanza		
Contenuto	Percorso di sviluppo delle competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione in termini di processi interni di relazione con i clienti.		
Competenze finali	- Pensiero critico - Efficacia nel lavoro di squadra - Abilità di comunicazione - Collaborazione tra i canali - omnicanalità		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
572	8	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

C General

3.3 STRATEGY / FINANCE

Il target include dipendenti su ruoli di Strategy e Finance, circa 317 persone coinvolte nei percorsi formativi per un totale di 64 ore pro capite nei 3 mesi previsti.
I percorsi formativi riguardano principalmente i seguenti ambiti:

- Acquisizione di competenze avanzate relative alla visualizzazione e analisi dei dati per migliorare il processo decisionale;
- Acquisizione di competenze legate alla programmazione informatica;
- Sviluppo di competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione;
- Miglioramento della capacità di comunicazione e comprensione della lingua inglese.

Functional Digital Skill

Corso	Analytics avanzato		
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali		
Contenuto	Percorso finalizzato a sviluppare competenze relative a processi decisionali basati sui dati, a identificare le corrette fonti dati necessarie ad un applicativo/processo di business e di comprenderne il significato al fine di strutturare le soluzioni tecnologiche e poter trovare insight dai dati per migliorare i processi decisionali (SAS, Power BI).		
Competenze finali	- Data analytics e insight - Business acumen - Coding - Data visualization - Data driven decision - Big Data		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
317	16	Aula Online	Esterna e Interna

C1 General

Corso	Coding		
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali		
Contenuto	Il percorso ha l'obiettivo di approfondire i linguaggi di programmazione come ad esempio Python.		
Competenze finali	- Coding - Connettività - Implementazione e integrazione di sistemi		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
317	8	Aula Online	Esterna e Interna

Digital Transformation e New Way of Working

Corso	Way of working		
Macro-obiettivo	3) Ampliare abilità dei dipendenti sull'applicazione di nuovi metodi e tool coerenti con la digitalizzazione e il lavoro a distanza		
Contenuto	Percorso di sviluppo delle competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione in termini di processi interni di relazione con i clienti.		
Competenze finali	- Pensiero critico - Efficacia nel lavoro di squadra - Abilità di comunicazione - Collaborazione tra i canali - omnicanalità		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
317	8	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

C General

Competenze di lingua inglese

Corso	Corso di inglese		
Macro-obiettivi	4) Approfondire la conoscenza della lingua inglese al fine di abilitare il raggiungimento degli altri macro-obiettivi.		
Contenuto	Corso di lingua inglese per abilitare la popolazione aziendale ad una modalità di lavoro più integrata con le strutture internazionali dell'azienda come previsto dalle recenti riorganizzazioni nonché per abilitare la fruizione di contenuti formativi avanzati sulle Skill digitali disponibili solamente in lingua inglese.		
Competenze finali	- Abilità di comunicazione		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
317	32	Coaching Online	Esterna

C General

3.4 HR

Il target include dipendenti su ruoli di Human Resources, circa 116 persone coinvolte nei percorsi formativi per un totale di 64 ore pro capite nei 3 mesi previsti.
I percorsi formativi riguardano principalmente i seguenti ambiti:

- Acquisizione di competenze relative a nuove modalità di organizzazione del lavoro in ottica di orientamento al cambiamento e di generazione di efficienza;
- Acquisizione di competenze avanzate relative alla visualizzazione e analisi dei dati per migliorare il processo decisionale;
- Sviluppo di competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione;
- Miglioramento della capacità di comunicazione e comprensione della lingua inglese.

Functional Digital Skill

Corso	HR Business Partnering		
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali		
Contenuto	Il corso ha l'obiettivo di fornire le informazioni principali relative alle BU e dei KPI aziendali, e di sviluppare competenze di comunicazione, negoziazione e change management integrate all'esperienze di affiancamento diretto sul campo (negozi/call center etc.).		
Competenze finali	- Business Insight - Change management - Digital People management		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
116	8	Aula Coaching Online	Interna

Corso	Agile
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali

C1 General

Contenuto	Il corso ha l'obiettivo di sviluppare la conoscenza dei contenuti alla base del modello organizzativo agile di Vodafone e del framework agile di Scrum e Kanban.		
Competenze finali	- Agile working - Agile fundamentals - Digital Accelerator		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
116	8	Aula Online	Interna

Corso	Analytics		
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali		
Contenuto	Percorso finalizzato a sviluppare competenze relative a processi decisionali basati sui dati, a identificare le corrette fonti dati necessarie ad un applicativo/processo di business e di comprenderne il significato delle soluzioni tecnologiche e poter trovare insight dai dati per migliorare i processi decisionali.		
Competenze finali	- Business acumen - Data visualization - Data driven decision - Analisi e comprensione di dati - Big Data		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
116	8	Aula Online	Esterna e Interna

C General

Digital Transformation e New Way of Working

Corso	Way of working		
Macro-obiettivo	3) Ampliare abilità dei dipendenti sull'applicazione di nuovi metodi e tool coerenti con la digitalizzazione e il lavoro a distanza		
Contenuto	Percorso di sviluppo delle competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione in termini di processi interni di relazione con i clienti.		
Competenze finali	- Pensiero critico - Efficacia nel lavoro di squadra - Abilità di comunicazione - Collaborazione tra i canali - omnicanalità		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
116	8	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

Competenze di lingua inglese

Corso	Corso di inglese		
Macro-obiettivi	4) Approfondire la conoscenza della lingua inglese al fine di abilitare il raggiungimento degli altri macro-obiettivi.		
Contenuto	Corso di lingua inglese per abilitare la popolazione aziendale ad una modalità di lavoro più integrata con le strutture internazionali dell'azienda come previsto dalle recenti riorganizzazioni nonché per abilitare la fruizione di contenuti formativi avanzati sulle Skill digitali disponibili solamente in lingua inglese.		
Competenze finali	- Abilità di comunicazione		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
116	32	Coaching Online	Esterna

C General

3.5 TECHNOLOGY NETWORK

Il target include dipendenti su ruoli di Technology Network, circa 1.326 persone coinvolte nei percorsi formativi per un totale di 64 ore pro capite nei 3 mesi previsti.
I percorsi formativi riguardano principalmente i seguenti ambiti:

- Acquisizione di competenze legate alle architetture di rete e all'interconnessione dei sistemi;
- Acquisizione di competenze relative alla visualizzazione e analisi dei dati per migliorare il processo decisionale;
- Sviluppo di competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione;
- Miglioramento della capacità di comunicazione e comprensione della lingua inglese.

Functional Digital Skill

Corso	IP Network/ Cloud Virtualizzazioni		
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali		
Contenuto	Il corso ha l'obiettivo di facilitare la comprensione del funzionamento delle reti e approfondire le tematiche relative all'interconnessione dei principali componenti hardware e software che costituiscono le reti odierne. Il corso assicura l'apprendimento dei fondamenti delle reti ed è la base per prepararsi alle tecnologie più avanzate quali IP Networking, Network Security, Wireless Integration, Routing. Inoltre, fornisce conoscenze sulle caratteristiche chiave del Cloud Computing e sui concetti di virtualizzazione e data center.		
Competenze finali	- Connettività - Architettura e Design - Operation sulla Rete		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
1.326	16	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

Corso	Analytics
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali

C1 General

Contenuto	Percorso finalizzato a sviluppare competenze relative a processi decisionali basati sui dati, a identificare le corrette fonti dati necessarie ad un applicativo/processo di business e di comprenderne il significato delle soluzioni tecnologiche e poter trovare insight dai dati per migliorare i processi decisionali.		
Competenze finali	- Data analytics e insight - Business acumen - Data visualization - Data driven decision - Analisi e comprensione di dati - Big Data		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
1.326	8	Aula Online	Esterna e Interna

Digital Transformation e New Way of Working

Corso	Way of working		
Macro-obiettivo	3) Ampliare abilità dei dipendenti sull'applicazione di nuovi metodi e tool coerenti con la digitalizzazione e il lavoro a distanza		
Contenuto	Percorso di sviluppo delle competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione in termini di processi interni di relazione con i clienti.		
Competenze finali	- Pensiero critico - Efficacia nel lavoro di squadra - Abilità di comunicazione - Collaborazione tra i canali - omnicanalità		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
1.326	8	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

C General

Competenze di lingua inglese

Corso	Corso di inglese		
Macro-obiettivi	4) Approfondire la conoscenza della lingua inglese al fine di abilitare il raggiungimento degli altri macro-obiettivi.		
Contenuto	Corso di lingua inglese per abilitare la popolazione aziendale ad una modalità di lavoro più integrata con le strutture internazionali dell'azienda come previsto dalle recenti riorganizzazioni nonché per abilitare la fruizione di contenuti formativi avanzati sulle Skill digitali disponibili solamente in lingua inglese.		
Competenze finali	- Abilità di comunicazione		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
1.326	32	Coaching Online	Esterna

C General

3.6 TECHNOLOGY IT/VBS

Il target include dipendenti su ruoli di Technology IT e Vodafone Business Solution, circa 326 persone coinvolte nei percorsi formativi per un totale di 64 ore pro capite nei 3 mesi previsti.
I percorsi formativi riguardano principalmente i seguenti ambiti:

- Consolidamento delle competenze digitali su prodotti e tecnologie (es. IoT, Cloud, ICT e Soluzioni per la Cybersecurity);
- Acquisizione di competenze avanzate relative alla visualizzazione e analisi dei dati per migliorare il processo decisionale;
- Sviluppo di competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione.

Functional Digital Skill

Corso	Virtualizzazione ambienti		
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali		
Contenuto	Questo corso fornisce conoscenze sulle caratteristiche chiave del Cloud Computing, sui concetti di virtualizzazione e data center, sulle architetture e modelli di implementazione del Cloud Computing, mercato e attori principali, problematiche di gestione e standardizzazione, rischi e aspetti di sicurezza, normative di legge e pianificazione dell'applicazione soluzioni di Cloud Computing.		
Competenze finali	- Cloud - Connettività - Sviluppo Software e operazioni IT		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
326	8	Aula Online Coaching	Esterna e Interna

Corso	Security
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali

C1 General

Contenuto	Questo corso fornisce elementi di approfondimento negli ambiti networking, vulnerability management e configurazione sistemi di security cybersecurity.		
Competenze finali	- Cybersecurity - Connettività - Sviluppo Software e operazioni IT - Sicurezza informatica		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
326	8	Aula Online	Esterna e Interna

Corso	ICT e nuovi modelli di business		
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali		
Contenuto	Questo corso fornisce una panoramica dell'evoluzione delle Architetture ICT e nuovi modelli di business introdotti dall'utilizzo di Big Data, Analytics e IoT.		
Competenze finali	- Connettività - Sviluppo Software e operazioni IT - Implementazione e integrazione di sistemi - Conoscenze tecniche di Vodafone Business Technology Solutions - Innovazione ricerca e sviluppo		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
326	12	Aula Online	Esterna e Interna

Corso	Technology Knowledge advanced
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali
Contenuto	Percorso di formazione avanzato sulle tecnologie del futuro che abilitano le soluzioni a portafoglio: Rete Fissa, Cloud Computing, Cyber Security, Internet of Things, Unified Communication and Collaboration e 5G.

C1 General

Competenze finali	- Connettività - Cybersecurity - Cloud - IoT - Conoscenze tecniche di Fixed access Engineering		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
326	12	Aula Online	Esterna e Interna

Corso	Analytics avanzato		
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali		
Contenuto	Percorso finalizzato a sviluppare competenze relative a processi decisionali basati sui dati, a identificare le corrette fonti dati necessarie ad un applicativo/processo di business e di comprenderne il significato al fine di strutturare le soluzioni tecnologiche e poter trovare insight dai dati per migliorare i processi decisionali (SAS, Power BI, Data visualization)		
Competenze finali	- Data analytics e insight - Business acumen - Coding - Data visualization - Data driven decision - Big Data		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
326	16	Aula Online	Esterna e Interna

Digital Transformation e New Way of Working

Corso	Way of working
Macro-obiettivo	3) Ampliare abilità dei dipendenti sull'applicazione di nuovi metodi e tool coerenti con la digitalizzazione e il lavoro a distanza

C General

Contenuto	Percorso di sviluppo delle competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione in termini di processi interni di relazione con i clienti.		
Competenze finali	- Pensiero critico - Efficacia nel lavoro di squadra - Abilità di comunicazione - Collaborazione tra i canali - omnicanalità		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
326	8	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

C General

3.7 EXTERNAL AFFAIRS / LEGAL / SECURITY

Il target include dipendenti su ruoli di External Affair, Legal, Security Operation, circa 120 persone coinvolte nei percorsi formativi per un totale di 64 ore pro capite nei 3 mesi previsti. I percorsi formativi riguardano principalmente i seguenti ambiti:

- Consolidamento delle competenze digitali su prodotti e tecnologie applicata ai servizi legali (es. Big data e soluzioni per la Cybersecurity);
- Acquisizione di competenze relative alla visualizzazione e analisi dei dati per migliorare il processo decisionale;
- Sviluppo di competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione;
- Miglioramento della capacità di comunicazione e comprensione della lingua inglese.

Functional Digital Skill

Corso	Cyber security		
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali		
Contenuto	Il corso ha l'obiettivo di trasferire competenze legate alla sicurezza informatica, protezione efficace della rete e dei sistemi informatici, Networking, vulnerability management e configurazione dei sistemi di security.		
Competenze finali	- Analisi affidabilità dei sistemi - Sicurezza mobile e di rete - Monitoraggio e diagnosi dei sistemi - Impostazione della privacy - Sicurezza informatica - Protezione contro virus e malware		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
120	16	Aula Online	Esterna e Interna

C1 General

Corso	Analytics		
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali		
Contenuto	Percorso finalizzato a sviluppare competenze relative a processi decisionali basati sui dati, a identificare le corrette fonti dati necessarie ad un applicativo/processo di business e di comprenderne il significato delle soluzioni tecnologiche e poter trovare insight dai dati per migliorare i processi decisionali.		
Competenze finali	- Business acumen - Data visualization - Data driven decision - Analisi e comprensione di dati - Big Data		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
120	8	Aula Online	Esterna e Interna

Digital Transformation e New Way of Working

Corso	Way of working		
Macro-obiettivo	3) Ampliare abilità dei dipendenti sull'applicazione di nuovi metodi e tool coerenti con la digitalizzazione e il lavoro a distanza		
Contenuto	Percorso di sviluppo delle competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione in termini di processi interni di relazione con i clienti.		
Competenze finali	- Pensiero critico - Efficacia nel lavoro di squadra - Abilità di comunicazione - Collaborazione tra i canali - omnicanalità		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
120	8	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

C General

Competenze di lingua inglese

Corso	Corso di inglese		
Macro-obiettivi	4) Approfondire la conoscenza della lingua inglese al fine di abilitare il raggiungimento degli altri macro-obiettivi.		
Contenuto	Corso di lingua inglese per abilitare la popolazione aziendale ad una modalità di lavoro più integrata con le strutture internazionali dell'azienda come previsto dalle recenti riorganizzazioni nonché per abilitare la fruizione di contenuti formativi avanzati sulle Skill digitali disponibili solamente in lingua inglese.		
Competenze finali	- Abilità di comunicazione		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
120	32	Coaching Online	Esterna

C General

3.8 COPS TOP SELLER

Il target include consulenti e Team Leader di Customer Care con competenze di vendita, circa 658 persone coinvolte nei percorsi formativi per un totale di 120 ore pro capite nei 3 mesi previsti.
I percorsi formativi riguardano principalmente i seguenti ambiti:

- Acquisizione di competenze relative alla vendita inbound e alla gestione del customer care;
- Sviluppo di competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione;
- Miglioramento della capacità di comunicazione e comprensione della lingua inglese.

Functional Digital Skill

Corso	Future Customer Care#2		
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali		
Contenuto	Percorso su competenze vendita inbound finalizzato alla gestione del caring del cliente attraverso la proposition commerciale. L'obiettivo del corso è inoltre quello di fornire competenze base di digital selling: sviluppare competenze di vendita digitale per entrare in contatto con i clienti, creare nuove relazioni attraverso gli strumenti digitali per favorire la crescita delle opportunità di business.		
Competenze finali	- Gestione della relazione con il cliente - Conoscenza competitor e cross-sell - Promozione del digitale - Gestione e negoziazione delle contestazioni - Vendita digitale - Strumenti e tecnologie digitali - Conoscenza del percorso del cliente - Strategia dei canali		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
658	60	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

C1 General

Digital Transformation e New Way of Working

Corso	Way of working		
Macro-obiettivo	3) Ampliare abilità dei dipendenti sull'applicazione di nuovi metodi e tool coerenti con la digitalizzazione e il lavoro a distanza		
Contenuto	Percorso di sviluppo delle competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione in termini di processi interni di relazione con i clienti.		
Competenze finali	- Pensiero critico - Efficacia nel lavoro di squadra - Abilità di comunicazione - Collaborazione tra i canali - omnicanalità		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
658	28	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

Competenze di lingua inglese

Corso	Corso di inglese		
Macro-obiettivi	4) Approfondire la conoscenza della lingua inglese al fine di abilitare il raggiungimento degli altri macro-obiettivi.		
Contenuto	Corso di lingua inglese per abilitare la popolazione aziendale ad una modalità di lavoro più integrata con le strutture internazionali dell'azienda come previsto dalle recenti riorganizzazioni nonché per abilitare la fruizione di contenuti formativi avanzati sulle Skill digitali disponibili solamente in lingua inglese.		
Competenze finali	- Abilità di comunicazione		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
658	32	Coaching Online	Esterna

C General

3.9 COPS ASSISTENZA TECNICA

Il target include consulenti e Team Leader di Customer Care con competenze di assistenza tecnica su rete fissa e soluzioni digitali, circa 1.032 persone coinvolte nei percorsi formativi per un totale di 120 ore pro capite nei 3 mesi previsti.
I percorsi formativi riguardano principalmente i seguenti ambiti:

- Acquisizione di competenze relative alla vendita inbound e alla gestione del customer care in ambito tecnico di help desk;
- Sviluppo di competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione;
- Miglioramento della capacità di comunicazione e comprensione della lingua inglese.

Functional Digital Skill

Corso	Assistenza tecnica		
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali		
Contenuto	Il percorso ha l'obiettivo di consolidare competenze in ambito tecnico di HelpDesk sulle nuove tecnologie di rete fissa, soluzioni digitali, IoT, FWA, 5G e di approfondire competenze in ambito Tech/network come il funzionamento delle reti e l'interconnessione dei principali componenti hardware e software che costituiscono le reti odierne, tecnologie più avanzate quali IP Networking, Network Security, Wireless Integration, Routing. Inoltre, fornisce conoscenze sulle caratteristiche chiave del Cloud Computing e sui concetti di virtualizzazione e data center.	
Competenze finali	- Connettività - IoT - Cloud - Testing e valutazione dei sistemi - Comunicazione tecnica - Monitoraggio e diagnosi dei sistemi - Architettura e Design - Operation sulla Rete		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
1.032	44	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

C1 General

Corso	Future Customer Care#1		
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali		
Contenuto	Percorso su competenze vendita inbound finalizzato alla gestione del caring del cliente attraverso la proposition commerciale.		
Competenze finali	- Gestione della relazione con il cliente - Conoscenza competitor e cross-sell - Promozione del digitale - Gestione e negoziazione delle contestazioni		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
1.032	16	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

Digital Transformation e New Way of Working

Corso	Way of working		
Macro-obiettivo	3) Ampliare abilità dei dipendenti sull'applicazione di nuovi metodi e tool coerenti con la digitalizzazione e il lavoro a distanza		
Contenuto	Percorso di sviluppo delle competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione in termini di processi interni di relazione con i clienti.		
Competenze finali	- Pensiero critico - Efficacia nel lavoro di squadra - Abilità di comunicazione - Collaborazione tra i canali - omnicanalità		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
1.032	28	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

C General

Competenze di lingua inglese

Corso	Corso di inglese		
Macro-obiettivi	4) Approfondire la conoscenza della lingua inglese al fine di abilitare il raggiungimento degli altri macro-obiettivi.		
Contenuto	Corso di lingua inglese per abilitare la popolazione aziendale ad una modalità di lavoro più integrata con le strutture internazionali dell'azienda come previsto dalle recenti riorganizzazioni nonché per abilitare la fruizione di contenuti formativi avanzati sulle Skill digitali disponibili solamente in lingua inglese.		
Competenze finali	- Abilità di comunicazione		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
1.032	32	Coaching Online	Esterna

C General

3.10 COPS RESKILLING ANALYTICS

Il target include consulenti e Team Leader di Customer Care sui quali sviluppare competenze di analytics, circa 90 persone coinvolte nei percorsi formativi per un totale di 120 ore pro capite nei 3 mesi previsti.
I percorsi formativi riguardano principalmente i seguenti ambiti:

- Acquisizione di competenze relative alla visualizzazione e analisi dei dati per migliorare il processo decisionale;
- Sviluppo di competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione;
- Miglioramento della capacità di comunicazione e comprensione della lingua inglese.

Functional Digital Skill

Corso	Analytics		
Macro-obiettivo	2) Approfondire le competenze in ambito Digital e IT al fine di favorire i processi di ricollocazione interna del personale in forza.		
Contenuto	Percorso finalizzato a sviluppare competenze relative a processi decisionali basati sui dati, a identificare le corrette fonti dati necessarie ad un applicativo/processo di business e di comprenderne il significato delle soluzioni tecnologiche e poter trovare insight dai dati per migliorare i processi decisionali.		
Competenze finali	- Business acumen - Coding - Data visualization - Data driven decision - Analisi e comprensione di dati - Big Data		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
90	60	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

C1 General

Digital Transformation e New Way of Working

Corso	Way of working		
Macro-obiettivo	3) Ampliare abilità dei dipendenti sull'applicazione di nuovi metodi e tool coerenti con la digitalizzazione e il lavoro a distanza		
Contenuto	Percorso di sviluppo delle competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione in termini di processi interni di relazione con i clienti.		
Competenze finali	- Pensiero critico - Efficacia nel lavoro di squadra - Abilità di comunicazione - Collaborazione tra i canali - omnicanalità		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
90	28	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

Competenze di lingua inglese

Corso	Corso di inglese		
Macro-obiettivi	4) Approfondire la conoscenza della lingua inglese al fine di abilitare il raggiungimento degli altri macro-obiettivi.		
Contenuto	Corso di lingua inglese per abilitare la popolazione aziendale ad una modalità di lavoro più integrata con le strutture internazionali dell'azienda come previsto dalle recenti riorganizzazioni nonché per abilitare la fruizione di contenuti formativi avanzati sulle Skill digitali disponibili solamente in lingua inglese.		
Competenze finali	- Abilità di comunicazione		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
90	32	Coaching Online	Esterna

C General

3.11 COPS RESKILLING CODING

Il target include consulenti e Team Leader di Customer Care sui quali sviluppare competenze di coding, circa 60 persone coinvolte nei percorsi formativi per un totale di 120 ore pro capite nei 3 mesi previsti.
I percorsi formativi riguardano principalmente i seguenti ambiti:

- Acquisizione di competenze legate alla programmazione ed al miglioramento della user experience e user interface;
- Sviluppo di competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione;
- Miglioramento della capacità di comunicazione e comprensione della lingua inglese.

Functional Digital Skill

Corso	Coding		
Macro-obiettivo	2) Approfondire le competenze in ambito Digital e IT al fine di favorire i processi di ricollocazione interna del personale in forza.		
Contenuto	Il percorso ha l'obiettivo di acquisire competenze base di sviluppo software e approfondire alcuni linguaggi di programmazione più funzionali all'integrazione con i sistemi aziendali, in particolare Python.		
Competenze finali	- Coding - Connettività - Implementazione e integrazione di sistemi		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
60	50	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

Corso	UX/UI
Macro-obiettivo	1) Acquisire, consolidare e rinforzare capacità digitali specifiche funzionali
Contenuto	Il corso si prefigge l'obiettivo di dotare i corsisti degli strumenti utili per progettare l'esperienza digitale, analizzando e costruendo il percorso dell'utente all'interno di applicativi digitali. I corsisti acquisiranno, inoltre, le

C General

	competenze utili per la progettazione grafica e la scrittura di testi in ottica UX, comprendendo come valutare i progetti realizzati e valutare i risultati ottenuti.		
Competenze finali	- Interfaccia utente (UI) - User experience (UX)		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
60	10	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

Digital Transformation e New Way of Working

Corso	Way of working		
Macro-obiettivo	3) Ampliare abilità dei dipendenti sull'applicazione di nuovi metodi e tool coerenti con la digitalizzazione e il lavoro a distanza		
Contenuto	Percorso di sviluppo delle competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione in termini di processi interni di relazione con i clienti.		
Competenze finali	- Pensiero critico - Efficacia nel lavoro di squadra - Abilità di comunicazione - Collaborazione tra i canali - omnicanalità		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
60	28	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

C General

Competenze di lingua inglese

Corso	Corso di inglese		
Macro-obiettivi	4) Approfondire la conoscenza della lingua inglese al fine di abilitare il raggiungimento degli altri macro-obiettivi.		
Contenuto	Corso di lingua inglese per abilitare la popolazione aziendale ad una modalità di lavoro più integrata con le strutture internazionali dell'azienda come previsto dalle recenti riorganizzazioni nonché per abilitare la fruizione di contenuti formativi avanzati sulle Skill digitali disponibili solamente in lingua inglese.		
Competenze finali	- Abilità di comunicazione		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
60	32	Coaching Online	Esterna

C General

3.12 COPS RESKILLING NETWORK

Il target include consulenti e Team Leader di Customer Care sui quali sviluppare competenze di network specialist, circa 50 persone coinvolte nei percorsi formativi per un totale di 120 ore pro capite nei 3 mesi previsti. I percorsi formativi riguardano principalmente i seguenti ambiti:

- Acquisizione di competenze legate alla conoscenza delle nuove tecnologie in ambito ICT;
- Sviluppo di competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione;
- Miglioramento della capacità di comunicazione e comprensione della lingua inglese.

Functional Digital Skill

Corso	Network e Technology knowledge avanzato		
Macro-obiettivo	2) Approfondire le competenze in ambito Digital e IT al fine di favorire i processi di ricollocazione interna del personale in forza.		
Contenuto	Percorso di formazione avanzato sulle tecnologie del futuro che abilitano le soluzioni e i prodotti a portafoglio: prodotti e tecnologie di rete fissa, soluzioni digitali, IoT, FWA, 5G. Il corso ha l'obiettivo di facilitare la comprensione del funzionamento delle reti e approfondire le tematiche relative all'interconnessione dei principali componenti hardware e software che costituiscono le reti odierne. Il corso assicura l'apprendimento dei fondamenti delle reti ed è la base per prepararsi alle tecnologie più avanzate quali IP Networking, Network Security, Wireless Integration, Routing. Inoltre, fornisce conoscenze sulle caratteristiche chiave del Cloud Computing e sui concetti di virtualizzazione e data center.		
Competenze finali	- Connettività - IoT - Cloud - Testing e valutazione dei sistemi - Comunicazione tecnica - Monitoraggio e diagnosi dei sistemi		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
50	60	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

C1 General

Digital Transformation e New Way of Working

Corso	Way of working		
Macro-obiettivo	3) Ampliare abilità dei dipendenti sull'applicazione di nuovi metodi e tool coerenti con la digitalizzazione e il lavoro a distanza		
Contenuto	Percorso di sviluppo delle competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa nel nuovo contesto di lavoro agile nonché legate al processo di digitalizzazione in termini di processi interni di relazione con i clienti.		
Competenze finali	- Pensiero critico - Efficacia nel lavoro di squadra - Abilità di comunicazione - Collaborazione tra i canali - omnicanalità		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
50	28	Aula Coaching Online	Esterna e Interna

Competenze di lingua inglese

Corso	Corso di inglese		
Macro-obiettivi	4) Approfondire la conoscenza della lingua inglese al fine di abilitare il raggiungimento degli altri macro-obiettivi.		
Contenuto	Corso di lingua inglese per abilitare la popolazione aziendale ad una modalità di lavoro più integrata con le strutture internazionali dell'azienda come previsto dalle recenti riorganizzazioni nonché per abilitare la fruizione di contenuti formativi avanzati sulle Skill digitali disponibili solamente in lingua inglese.		
Competenze finali	- Abilità di comunicazione		
Nr. Dipendenti coinvolti	**Durata in ore**	**Modalità di erogazione**	**Tipo di formazione**
50	32	Coaching Online	Esterna

C General

4. Caratteristiche complessive del piano

4.1 Numero totale dei dipendenti coinvolti

5.502, di cui:

- 2 impiegati livello 4 - HQ
- 388 impiegati livello 5 - HQ
- 1776 impiegati livello 5 - call center
- 5 impiegati livello 5S - HQ
- 1032 impiegati livello 6 - HQ
- 107 impiegati livello 6 - call center
- 1493 impiegati livello 7 - HQ
- 7 impiegati livello 7 - call center
- 692 quadri – HQ

4.2 Durata del progetto

90 giorni

4.3 Ore complessive del progetto

406.215 monte ore allievo

C1 General

5. Competenze

5.1 Competenze relative agli stream “Functional Digital Skills” e “Digital Transformation e New Way of Working”

In ragione degli obiettivi strategici di Vodafone e del forte orientamento allo sviluppo della singola persona che caratterizza l’intero Piano, in continuità con il progetto formativo già realizzato, è stata nuovamente svolta un’attività analitica specifica con l’obiettivo di ricondurre le competenze obiettivo del piano formativo ai profili professionali catalogati e decritti nel Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Piemonte. Con riferimento alle aree aziendali coinvolte nei diversi percorsi formativi, sono stati individuati specifiche competenze che fanno capo ai relativi profili professionali. Di seguito si riporta l’elenco completo delle qualifiche e delle competenze individuate suddivise per segmento:

CBU/VBI SALES	
Qualifica	Tecnico specializzato in Marketing - Comunicazione e social media
EQF	5
Competenze professionali	Individuare e applicare strategie di miglioramento Individuare e applicare strategie di analisi
Competenze in ambito non professionale	1) Ambito linguistico, comunicativo e relazionale Padroneggiare gli strumenti linguistici e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per interagire nei contesti di vita e di lavoro; Gestire i processi comunicativi e relazionali all'interno e all'esterno dell' organizzazione sia in lingua italiana sia in lingua inglese 3) Ambito giuridico ed economico Utilizzare strategie e tecniche di negoziazione con riferimento ai contesti di mercato nei quali le aziende del settore di riferimento operano anche per rafforzarne l'immagine e la competitività. 4) Ambito organizzativo e gestionale Gestire relazioni e collaborazioni nell'ambito della struttura organizzativa interna ai contesti di lavoro, valutandone l'efficacia;

C1 General

	Gestire relazioni e collaborazioni esterne - interpersonali e istituzionali - valutandone l'efficacia.

MARKETING & MEDIA & COMM, BRAND, COPS HQ	
Qualifica	Tecnico specializzato in Marketing - Comunicazione e social media
EQF	5
Competenze professionali	Individuare e applicare strategie di marketing tradizionale e digitale Definire piani di comunicazione coerenti con le strategie aziendali
Competenze in ambito non professionale	1) Ambito linguistico, comunicativo e relazionale Padroneggiare gli strumenti linguistici e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per interagire nei contesti di vita e di lavoro; Gestire i processi comunicativi e relazionali all'interno e all'esterno dell'organizzazione sia in lingua italiana sia in lingua inglese 3) Ambito giuridico ed economico Utilizzare strategie e tecniche di negoziazione con riferimento ai contesti di mercato nei quali le aziende del settore di riferimento operano anche per rafforzarne l'immagine e la competitività. 4) Ambito organizzativo e gestionale Gestire relazioni e collaborazioni nell'ambito della struttura organizzativa interna ai contesti di lavoro, valutandone l'efficacia; Gestire relazioni e collaborazioni esterne - interpersonali e istituzionali - valutandone l'efficacia.

STRATEGY, FINANCE	
Qualifica	Tecnico gestione database
EQF	5

C General

Competenze professionali	Applicare procedure per garantire sicurezza, riservatezza ed efficienza dei dati Analizzare l'architettura di un database
Competenze in ambito non professionale	1) Ambito linguistico, comunicativo e relazionale Padroneggiare gli strumenti linguistici e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per interagire nei contesti di vita e di lavoro; Gestire i processi comunicativi e relazionali all'interno e all'esterno dell'organizzazione sia in lingua italiana sia in lingua inglese 3) Ambito giuridico ed economico Utilizzare strategie e tecniche di negoziazione con riferimento ai contesti di mercato nei quali le aziende del settore di riferimento operano anche per rafforzarne l'immagine e la competitività. 4) Ambito organizzativo e gestionale Gestire relazioni e collaborazioni nell'ambito della struttura organizzativa interna ai contesti di lavoro, valutandone l'efficacia; Gestire relazioni e collaborazioni esterne - interpersonali e istituzionali - valutandone l'efficacia.

HR	
Qualifica	Tecnico specializzato in organizzazione e sviluppo delle risorse umane
EQF	5
Competenze professionali	Progettare politiche di sviluppo delle risorse umane Gestire le relazioni interpersonali con colleghi e stakeholders
Competenze in ambito non professionale	1) Ambito linguistico, comunicativo e relazionale Padroneggiare gli strumenti linguistici e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per interagire nei contesti di vita e di lavoro; Gestire i processi comunicativi e relazionali all'interno e all'esterno dell'organizzazione sia in lingua italiana sia in lingua inglese

C General

	3) Ambito giuridico ed economico Utilizzare strategie e tecniche di negoziazione con riferimento ai contesti di mercato nei quali le aziende del settore di riferimento operano anche per rafforzarne l'immagine e la competitività. 4) Ambito organizzativo e gestionale Gestire relazioni e collaborazioni nell'ambito della struttura organizzativa interna ai contesti di lavoro, valutandone l'efficacia; Gestire relazioni e collaborazioni esterne - interpersonali e istituzionali - valutandone l'efficacia.

TECHNOLOGY NETWORK	
Qualifica	Tecnico Informatico
EQF	4
Competenze professionali	Attivare processi di manutenzione e configurazione software del sistema informatico. Gestire risorse informatiche
Competenze in ambito non professionale	1) Ambito linguistico, comunicativo e relazionale Padroneggiare gli strumenti linguistici e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per interagire nei contesti di vita e di lavoro; Gestire i processi comunicativi e relazionali all'interno e all'esterno dell'organizzazione sia in lingua italiana sia in lingua inglese 3) Ambito giuridico ed economico Utilizzare strategie e tecniche di negoziazione con riferimento ai contesti di mercato nei quali le aziende del settore di riferimento operano anche per rafforzarne l'immagine e la competitività. 4) Ambito organizzativo e gestionale Gestire relazioni e collaborazioni nell'ambito della struttura organizzativa interna ai contesti di lavoro, valutandone l'efficacia; Gestire relazioni e collaborazioni esterne - interpersonali e istituzionali - valutandone l'efficacia.

C1 General

TECHNOLOGY IT, VBS	
Qualifica	Tecnico Informatico
EQF	4
Competenze professionali	Attivare processi di manutenzione e configurazione software del sistema informatico. Realizzare soluzioni informatiche personalizzate. Gestire risorse informatiche
Competenze in ambito non professionale	1) Ambito linguistico, comunicativo e relazionale Padroneggiare gli strumenti linguistici e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per interagire nei contesti di vita e di lavoro; Gestire i processi comunicativi e relazionali all'interno e all'esterno dell'organizzazione sia in lingua italiana sia in lingua inglese 3) Ambito giuridico ed economico Utilizzare strategie e tecniche di negoziazione con riferimento ai contesti di mercato nei quali le aziende del settore di riferimento operano anche per rafforzarne l'immagine e la competitività. 4) Ambito organizzativo e gestionale Gestire relazioni e collaborazioni nell'ambito della struttura organizzativa interna ai contesti di lavoro, valutandone l'efficacia; Gestire relazioni e collaborazioni esterne - interpersonali e istituzionali - valutandone l'efficacia.

EXTERNAL AFFAIRS / LEGAL / SECURITY	
Qualifica	Tecnico gestione database
EQF	5
Competenze professionali	Applicare procedure per garantire sicurezza, riservatezza ed efficienza dei dati Analizzare l'architettura di un database

C1 General

Competenze in ambito non professionale	1) Ambito linguistico, comunicativo e relazionale Padroneggiare gli strumenti linguistici e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per interagire nei contesti di vita e di lavoro; Gestire i processi comunicativi e relazionali all'interno e all'esterno dell'organizzazione sia in lingua italiana sia in lingua inglese 3) Ambito giuridico ed economico Utilizzare strategie e tecniche di negoziazione con riferimento ai contesti di mercato nei quali le aziende del settore di riferimento operano anche per rafforzarne l'immagine e la competitività. 4) Ambito organizzativo e gestionale Gestire relazioni e collaborazioni nell'ambito della struttura organizzativa interna ai contesti di lavoro, valutandone l'efficacia; Gestire relazioni e collaborazioni esterne - interpersonali e istituzionali - valutandone l'efficacia.

COPS TOP SELLER	
Qualifica	Tecnico elettronico
EQF	4
Competenze professionali	Recepire i bisogni dei clienti coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili Predisporre installazioni di reti informatiche e di telecomunicazione e sistemi di controllo integrati Effettuare le verifiche di funzionamento di reti e sistemi predisponendo la documentazione richiesta
Competenze in ambito non professionale	1) Ambito linguistico, comunicativo e relazionale Padroneggiare gli strumenti linguistici e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per interagire nei contesti di vita e di lavoro; Concertare, negoziare e sviluppare attività in gruppi di lavoro per affrontare problemi, proporre soluzioni, contribuire a produrre, ordinare e valutare risultati collettivi;

C General

	Gestire i processi comunicativi e relazionali all'interno e all'esterno dell'organizzazione sia in lingua italiana sia in lingua inglese Valutare le implicazioni dei flussi informativi rispetto all'efficacia ed efficienza della gestione dei processi produttivi o di servizio, individuando anche soluzioni alternative per assicurarne la qualità. 3) Ambito giuridico ed economico Conoscere i fattori costitutivi dell'impresa e l'impatto dell'azienda nel contesto territoriale di riferimento. Utilizzare strategie e tecniche di negoziazione con riferimento ai contesti di mercato nei quali le aziende del settore di riferimento operano anche per rafforzarne l'immagine e la competitività. 4) Ambito organizzativo e gestionale Riconoscere, valutare e risolvere situazioni conflittuali e problemi di lavoro di diversa natura: tecnico-operativi, relazionali, organizzativi. Gestire relazioni e collaborazioni nell'ambito della struttura organizzativa interna ai contesti di lavoro, valutandone l'efficacia; Gestire relazioni e collaborazioni esterne - interpersonali e istituzionali - valutandone l'efficacia. Analizzare, monitorare e controllare, per la parte di competenza, i processi produttivi al fine di formulare proposte/individuare soluzioni e alternative per migliorare l'efficienza e le prestazioni delle risorse tecnologiche e umane impiegate nell'ottica del progressivo miglioramento continuo;

COPS ASSISTENZA TECNICA	
Qualifica	Tecnico elettronico
EQF	4

C General

Competenze professionali	Recepire i bisogni dei clienti coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili Predisporre installazioni di reti informatiche e di telecomunicazione e sistemi di controllo integrati Effettuare le verifiche di funzionamento di reti e sistemi predisponendo la documentazione richiesta
Competenze in ambito non professionale	1) Ambito linguistico, comunicativo e relazionale Padroneggiare gli strumenti linguistici e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per interagire nei contesti di vita e di lavoro; Concertare, negoziare e sviluppare attività in gruppi di lavoro per affrontare problemi, proporre soluzioni, contribuire a produrre, ordinare e valutare risultati collettivi; Gestire i processi comunicativi e relazionali all'interno e all'esterno dell'organizzazione sia in lingua italiana sia in lingua inglese Valutare le implicazioni dei flussi informativi rispetto all'efficacia ed efficienza della gestione dei processi produttivi o di servizio, individuando anche soluzioni alternative per assicurarne la qualità. 3) Ambito giuridico ed economico Conoscere i fattori costitutivi dell'impresa e l'impatto dell'azienda nel contesto territoriale di riferimento. Utilizzare strategie e tecniche di negoziazione con riferimento ai contesti di mercato nei quali le aziende del settore di riferimento operano anche per rafforzarne l'immagine e la competitività. 4) Ambito organizzativo e gestionale Riconoscere, valutare e risolvere situazioni conflittuali e problemi di lavoro di diversa natura: tecnico-operativi, relazionali, organizzativi. Gestire relazioni e collaborazioni nell'ambito della struttura organizzativa interna ai contesti di lavoro, valutandone l'efficacia; Gestire relazioni e collaborazioni esterne - interpersonali e istituzionali - valutandone l'efficacia.

C1 General

	Analizzare, monitorare e controllare, per la parte di competenza, i processi produttivi al fine di formulare proposte/individuare soluzioni e alternative per migliorare l'efficienza e le prestazioni delle risorse tecnologiche e umane impiegate nell'ottica del progressivo miglioramento continuo;

COPS Reskilling Analytics	
Qualifica	Tecnico elettronico
EQF	4
Competenze professionali	Recepire i bisogni dei clienti coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili Predisporre installazioni di reti informatiche e di telecomunicazione e sistemi di controllo integrati Effettuare le verifiche di funzionamento di reti e sistemi predisponendo la documentazione richiesta
Competenze in ambito non professionale	1) Ambito linguistico, comunicativo e relazionale Padroneggiare gli strumenti linguistici e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per interagire nei contesti di vita e di lavoro; Concertare, negoziare e sviluppare attività in gruppi di lavoro per affrontare problemi, proporre soluzioni, contribuire a produrre, ordinare e valutare risultati collettivi; Gestire i processi comunicativi e relazionali all'interno e all'esterno dell'organizzazione sia in lingua italiana sia in lingua inglese Valutare le implicazioni dei flussi informativi rispetto all'efficacia ed efficienza della gestione dei processi produttivi o di servizio, individuando anche soluzioni alternative per assicurarne la qualità. 3) Ambito giuridico ed economico Conoscere i fattori costitutivi dell'impresa e l'impatto dell'azienda nel contesto territoriale di riferimento. Utilizzare strategie e tecniche di negoziazione con riferimento ai contesti di mercato nei quali le aziende del settore di riferimento operano anche per

C1 General

	rafforzarne l'immagine e la competitività. 4) Ambito organizzativo e gestionale Riconoscere, valutare e risolvere situazioni conflittuali e problemi di lavoro di diversa natura: tecnico-operativi, relazionali, organizzativi. Gestire relazioni e collaborazioni nell'ambito della struttura organizzativa interna ai contesti di lavoro, valutandone l'efficacia; Gestire relazioni e collaborazioni esterne - interpersonali e istituzionali - valutandone l'efficacia. Analizzare, monitorare e controllare, per la parte di competenza, i processi produttivi al fine di formulare proposte/individuare soluzioni e alternative per migliorare l'efficienza e le prestazioni delle risorse tecnologiche e umane impiegate nell'ottica del progressivo miglioramento continuo;

COPS Reskilling Coding	
Qualifica	Tecnico elettronico
EQF	4
Competenze professionali	Recepire i bisogni dei clienti coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili Predisporre installazioni di reti informatiche e di telecomunicazione e sistemi di controllo integrati Effettuare le verifiche di funzionamento di reti e sistemi predisponendo la documentazione richiesta
Competenze in ambito non professionale	1) Ambito linguistico, comunicativo e relazionale Padroneggiare gli strumenti linguistici e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per interagire nei contesti di vita e di lavoro; Concertare, negoziare e sviluppare attività in gruppi di lavoro per affrontare problemi, proporre soluzioni, contribuire a produrre, ordinare e valutare risultati collettivi; Gestire i processi comunicativi e relazionali all'interno e all'esterno dell'organizzazione sia in lingua italiana sia in lingua inglese

C General

	Valutare le implicazioni dei flussi informativi rispetto all'efficacia ed efficienza della gestione dei processi produttivi o di servizio, individuando anche soluzioni alternative per assicurarne la qualità. 3) Ambito giuridico ed economico Conoscere i fattori costitutivi dell'impresa e l'impatto dell'azienda nel contesto territoriale di riferimento. Utilizzare strategie e tecniche di negoziazione con riferimento ai contesti di mercato nei quali le aziende del settore di riferimento operano anche per rafforzarne l'immagine e la competitività. 4) Ambito organizzativo e gestionale Riconoscere, valutare e risolvere situazioni conflittuali e problemi di lavoro di diversa natura: tecnico-operativi, relazionali, organizzativi. Gestire relazioni e collaborazioni nell'ambito della struttura organizzativa interna ai contesti di lavoro, valutandone l'efficacia; Gestire relazioni e collaborazioni esterne - interpersonali e istituzionali - valutandone l'efficacia. Analizzare, monitorare e controllare, per la parte di competenza, i processi produttivi al fine di formulare proposte/individuare soluzioni e alternative per migliorare l'efficienza e le prestazioni delle risorse tecnologiche e umane impiegate nell'ottica del progressivo miglioramento continuo;

COPS Reskilling NETWORK	
Qualifica	Tecnico elettronico
EQF	4
Competenze professionali	Recepire i bisogni dei clienti coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili Predisporre installazioni di reti informatiche e di telecomunicazione e sistemi di controllo integrati Effettuare le verifiche di funzionamento di reti e sistemi predisponendo la documentazione richiesta

C1 General

Competenze in ambito non professionale	1) Ambito linguistico, comunicativo e relazionale Padroneggiare gli strumenti linguistici e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per interagire nei contesti di vita e di lavoro; Concertare, negoziare e sviluppare attività in gruppi di lavoro per affrontare problemi, proporre soluzioni, contribuire a produrre, ordinare e valutare risultati collettivi; Gestire i processi comunicativi e relazionali all'interno e all'esterno dell'organizzazione sia in lingua italiana sia in lingua inglese Valutare le implicazioni dei flussi informativi rispetto all'efficacia ed efficienza della gestione dei processi produttivi o di servizio, individuando anche soluzioni alternative per assicurarne la qualità. 3) Ambito giuridico ed economico Conoscere i fattori costitutivi dell'impresa e l'impatto dell'azienda nel contesto territoriale di riferimento. Utilizzare strategie e tecniche di negoziazione con riferimento ai contesti di mercato nei quali le aziende del settore di riferimento operano anche per rafforzarne l'immagine e la competitività. 4) Ambito organizzativo e gestionale Riconoscere, valutare e risolvere situazioni conflittuali e problemi di lavoro di diversa natura: tecnico-operativi, relazionali, organizzativi. Gestire relazioni e collaborazioni nell'ambito della struttura organizzativa interna ai contesti di lavoro, valutandone l'efficacia; Gestire relazioni e collaborazioni esterne - interpersonali e istituzionali - valutandone l'efficacia. Analizzare, monitorare e controllare, per la parte di competenza, i processi produttivi al fine di formulare proposte/individuare soluzioni e alternative per migliorare l'efficienza e le prestazioni delle risorse tecnologiche e umane impiegate nell'ottica del progressivo miglioramento continuo;

C1 General

Al termine dei percorsi formativi, Vodafone intende attivare un processo di formalizzazione delle competenze, con l'obiettivo di facilitare eventuali ulteriori percorsi volti alla certificazione delle competenze ed all'ottenimento della qualifica di riferimento.

L'Azienda ha deciso quindi di confermare l'affidamento di questo processo a C.IA.C, che ha verificato l'impianto sopra descritto.

C.IA.C. - Consorzio InterAziendale Canavesano per la formazione professionale - è una Società consortile nata dalla volontà di aziende, associazioni di categoria, Comuni, Comunità Montane, di recuperare e coordinare fra loro le diverse tradizioni formative presenti da decenni sul territorio canavesano.
C.IA.C. progetta ed eroga servizi formativi e servizi al lavoro che, partendo dalla chiara identificazione dei requisiti, realizzano le aspettative e soddisfano i bisogni degli utenti: i committenti pubblici e privati, gli allievi, le famiglie, le imprese.

La qualità e l'efficienza di C.IA.C. sono riconosciute da numerosi e consolidati rapporti con Enti Locali, Università, aziende, associazioni di categoria e parti sociali con i quali collabora fattivamente da anni per dare risposte concrete ai fabbisogni formativi del mercato del lavoro.
In ogni servizio erogato, C.IA.C. si richiama ai principi e alle strategie dell'Unione Europea in tema di Pari Opportunità e Sviluppo Sostenibile.

C.IA.C. è certificato UNI EN ISO 9001:2015 per le attività di:

- progettazione, erogazione e gestione di servizi formativi: obbligo formativo, superiore, formazione continua, apprendistato, svantaggio/handicap, a distanza-FAD (Settore IAF: 37/80.4);
- progettazione, erogazione e gestione di servizi orientativi: informazione orientativa, formazione orientativa, consulenza orientativa-identificazione/validazione e certificazione delle competenze, sostegno all'inserimento lavorativo (Settore IAF: 38/85.3);
- erogazione di servizi al lavoro, quali servizi alle persone e ai datori di lavoro (Settore IAF: 35).

Dal maggio 2002 è in possesso dell'Accreditamento delle proprie sedi formative e orientative rilasciato dalla Regione Piemonte in ottemperanza a quanto previsto dal D.M. 166/01 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (prot. n. 008/001 del 11/07/2002, ai sensi della D.G.R. 29-5168 del 28/01/2002). È altresì in possesso dell'Accreditamento degli operatori idonei ad operare, anche mediante risorse pubbliche, nell'ambito del Sistema dei Servizi al Lavoro della Regione Piemonte (prot. n. 0010/F2 del 25/11/2015, ai sensi della D.G.R. 30-4008 del 11/06/2012).

Infine, C.IA.C. è in possesso delle seguenti certificazioni rilasciate dal Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, a livello nazionale, ai sensi del D.lgs. 276/2003:

- Autorizzazione (prot. 39/0001095 del 29/09/2011) per lo svolgimento delle attività di Supporto alla Ricollocazione Professionale, albo delle Agenzie per il Lavoro, sez. V;

C1 General

- Autorizzazione (prot. 39/0017895 del 04/08/2015) per lo svolgimento delle attività di Ricerca e Selezione del Personale, albo delle Agenzie per il Lavoro, sez. IV.

Nell'ambito del presente progetto, C.IA.C. rilascerà – per ogni lavoratore partecipante – l'attestazione finale di messa in trasparenza delle competenze in conformità al Dlgs 16 gennaio 2013, n. 13 e in linea con l'allegato 7 dell'Avviso FNC pubblicato contestualmente al Decreto Direttoriale N. 95 del 8/03/2021.

5.2 Competenze relative allo stream "Competenze di Lingua Inglese"

Per quanto riguarda l'attestazione delle competenze in ambito linguistico, la messa in trasparenza avverrà in linea con quanto definito e previsto dal Quadro Comune di Riferimento per Conoscenza delle Lingue (QCER), il sistema descrittivo riconosciuto internazionalmente per valutare le capacità linguistiche. Il QCER è accettato in tutta Europa ed è sempre più comune nel resto del mondo.

Il Quadro comune di riferimento europeo distingue tre ampie fasce di competenza ("Base", "Autonomia" e "Padronanza"), ripartite a loro volta in due livelli ciascuna per un totale di sei livelli complessivi, e descrive ciò che un individuo è in grado di fare in dettaglio a ciascun livello nei diversi ambiti di competenza: comprensione scritta (comprensione di elaborati scritti), comprensione orale (comprensione della lingua parlata), produzione scritta e produzione orale (abilità nella comunicazione orale).
I livelli vengono identificati con lettere da "A" a "C" con qualità crescente (A=minimo, C=massimo) suddivisi tramite numeri affiancati da "1" a "2", sempre a qualità crescente (1=minimo, 2=massimo): il livello minimo è quindi "pre/A1", mentre il livello massimo è "C2".

A – Base
A1 - Livello base
Si comprendono e si usano espressioni di uso quotidiano e frasi basilari tese a soddisfare bisogni di tipo concreto. Si sa presentare sé stessi e gli altri e si è in grado di fare domande e rispondere su particolari personali come dove si abita, le persone che si conoscono e le cose che si possiedono. Si interagisce in modo semplice, purché l'altra persona parli lentamente e chiaramente e sia disposta a collaborare.
A2 - Livello elementare
Comunica in attività semplici e di abitudine che richiedono un semplice scambio di informazioni su argomenti familiari e comuni. Sa descrivere in termini semplici aspetti della sua vita, dell'ambiente circostante; sa esprimere bisogni immediati.

B - Autonomia
B1 - Livello intermedio o "di soglia"

C1 General

Comprende i punti chiave di argomenti familiari che riguardano la scuola, il tempo libero ecc. Sa muoversi con disinvoltura in situazioni che possono verificarsi mentre viaggia nel Paese di cui parla la lingua. È in grado di produrre un testo semplice relativo ad argomenti che siano familiari o di interesse personale. È in grado di esprimere esperienze e avvenimenti, sogni, speranze e ambizioni, e anche di spiegare brevemente le ragioni delle sue opinioni e dei suoi progetti.

B2 - Livello intermedio superiore

Comprende le idee principali di testi complessi su argomenti sia concreti sia astratti, come pure le discussioni tecniche sul proprio campo di specializzazione. È in grado di interagire con una certa scioltezza e spontaneità che rendono possibile un'interazione naturale con i parlanti nativi senza sforzo per l'interlocutore. Sa produrre un testo chiaro e dettagliato su un'ampia gamma di argomenti e riesce a spiegare un punto di vista su un argomento fornendo i pro e i contro delle varie opzioni.

C – Padronanza

C1 - Livello avanzato o "di efficienza autonoma"

Comprende un'ampia gamma di testi complessi e lunghi e ne sa riconoscere il significato implicito. Si esprime con scioltezza e naturalezza. Usa la lingua in modo flessibile ed efficace per scopi sociali, professionali e accademici. Riesce a produrre testi chiari, ben costruiti, dettagliati su argomenti complessi, mostrando un controllo sicuro della struttura testuale, dei connettori e degli elementi di coesione.

C2 - Livello di padronanza della lingua in situazioni complesse

Comprende con facilità praticamente tutto ciò che sente e legge. Sa riassumere informazioni provenienti da diverse fonti sia parlate che scritte, ristrutturando gli argomenti in una presentazione coerente. Sa esprimersi spontaneamente, in modo molto scorrevole e preciso, individuando le sfumature di significato più sottili in situazioni complesse.

Il fornitore dei corsi di inglese previsti dal presente piano, per ogni partecipante verificherà attraverso un assessment predefinito il livello di conoscenza della lingua in ingresso e valuterà al termine del percorso i progressi maturati a seguito della formazione svolta. Infine, rilascerà un'attestazione indicante il livello di competenza linguistica raggiunto in linea con il QCER.

5.3 Open Badges

Al fine di rendere maggiormente fruibile il riconoscimento delle competenze acquisite dai lavoratori in esito al percorso formativo, Vodafone intende attivare, in aggiunta ai processi di certificazione delle competenze sopra descritti, anche l'emissione di **Open Badges** relativi ai percorsi svolti.

Gli Open Badge sono certificazioni digitali di conoscenze, abilità e competenze acquisite. Sono garantiti dall'ente che li eroga e riconosciuti a livello internazionale. Possono essere usati nei

C1 General

curricula elettronici e sui social network per comunicare in modo sintetico, rapido ed efficiente che cosa si è appreso, in che modo lo si è appreso e con quali risultati.

Gli Open Badge sono basati su un protocollo open source e si stanno diffondendo come il nuovo standard internazionale per il riconoscimento e la messa in trasparenza delle competenze e delle capacità del singolo, nonché come modalità digitale per le aziende che li adottano di mappare e dare evidenza dei progressi dei propri dipendenti in termini di skills e capacità.

C1 General

6. Modalità di attuazione

6.1 – LMS e FAD sincrona

La formazione on line sarà effettuata tramite il Learning Management System di Gruppo chiamato "**Sap Success Factor**".
Implementata nel 2017 in Italia, è considerata una delle principali piattaforme di formazione facenti parte del gruppo SAP. Tale sistema permette non solo la visione delle pillole on line, ma anche il tracciamento puntuale al fine di ottenere una reportistica del training effettuato.
Inoltre, ogni studente avrà il proprio curriculum formativo aggiornato con i differenti programmi di formazione svolti.

Per meglio veicolare i percorsi di formazione, l'Azienda si è poi dotata di un portale chiamato **YouLearn** creato appositamente per le esigenze di HR.
Il portale permette non solo la differenziazione dei corsi per target di popolazione ma anche funzioni evolute quali social learning e microlearning o survey e poll per sondare gradimento e comprensione dei contenuti.
Tutti i contenuti ovviamente sono disponibili da Mobile.

I corsi di inglese verranno erogati attraverso la piattaforma del fornitore della docenza sempre con modalità da remoto, sia sincrona che asincrona.

Per gli eventi live saranno organizzate sessioni ad hoc sulle piattaforme di Teams e Webex.
Tali piattaforme permettono infatti una interazione live con i docenti, grazie alle chat e/o i sondaggi che possono essere utilizzati non solo per interagire ma anche per differenziare la formazione; l'utilizzo delle suddette piattaforme garantisce inoltre la possibilità di registrare il training, se necessario, in modo da fruirne anche in modalità asincrona.

6.2 - Formatori interni

Il Gruppo di Formazione di Vodafone è un team di 21 persone organizzativamente riconosciuto dal 2010, che all'interno del dipartimento di HR ha la responsabilità dello sviluppo delle competenze di tutti i dipendenti Vodafone. Di seguito la mission del team:

• Presidio e coordinamento di tutti gli step del processo formativo quali:

C1 General

- rilievo esigenze con stretta collaborazione con le prime linee manageriali aziendali e dei processi nella rilevazione dei fabbisogni e nella predisposizione degli adeguati interventi formativi;
- progettazione corsi di formazione tecnica relativa a servizi di telecomunicazione mobile e fissa, in particolare legata al mondo dei clienti privati e azienda;
- progettazione corsi di formazione comportamentale inclusi tutorship e coaching tecnico /comportamentale dedicato al personale aziendale;
- **erogazione diretta della formazione** e coordinamento di consulenti esterni della formazione;
- valutazione dell'efficacia formativa con assessment delle competenze pre e post intervento formativo.

• Gestione della piattaforma aziendale di e-learning relativamente a:
- content management;
- design e implementazione dell'experience di e-learning multidevice;
- sviluppi evolutivi delle piattaforme.

• Gestione dei rapporti con la capogruppo Vodafone e con le altre countries per la definizione delle linee guida del training in coerenza con gli obiettivi strategici di gruppo.

• Programmazione e gestione del budget formativo nel medio e lungo termine.

I 21 formatori hanno qualifica di Senior Learning & Development Manager, Learning & Development Lead, Learning & Development Specialist inquadrati nei livelli 6, 7 e Quadri del CCNL TLC delle Telecomunicazioni, e con un'anzianità di servizio media di 14 anni.
Il team è composto da professionisti del training, molto esperti e competenti nel ruolo e con profonda conoscenza dell'azienda e del suo business. Ogni formatore è specializzato nel supporto di una specifica area organizzativa (commerciale, operations, technology, corporate functions), grazie alla piena conoscenza di tecnologie, prodotti e servizi dell'azienda. Inoltre, l'azienda ha investito anche sullo sviluppo delle competenze "soft": molti trainers infatti hanno seguito corsi di public speaking, communication skills, corsi di coaching e counselling.
Nel 2015 con la collaborazione del Mip – Business School del Politecnico di Milano tutti i trainers sono stati coinvolti in un percorso sulle competenze digitali con particolare applicazione nell'ambito della formazione.
Nel 2020 infine sono stati coinvolti in un percorso di upskilling con l'obiettivo di far evolvere il loro ruolo da quello di formatori "tradizionali" a "digital trainer advisors". Il percorso si è focalizzato sia sull'acquisizione di competenze tecniche di e-learning (es. video making, utilizzo avanzato di tool per virtual classrooms, microlearning) sia su skill soft (es. tecniche di facilitazione aule virtuali).

C1 General

6.3 - Formatori esterni

Per l'erogazione dei contenuti formativi non realizzabili attraverso il ricorso alle competenze interne del Gruppo di Formazione, Vodafone intende avvalersi dei seguenti formatori esterni:

Ragione sociale	**BIP - Business Integration Partners S.p.A.**
P.IVA	03976470967
Tipologia	Soggetto privato che da statuto svolge attività di formazione

Ragione sociale	**Cefriel S.cons.rl.**
P.IVA	09144820157
Tipologia	Ente accreditato presso la Regione Lombardia per i servizi di istruzione e formazione professionale

Ragione sociale	**EF Education S.r.l.**
P.IVA	02033760154
Tipologia	Soggetto privato che da statuto svolge attività di formazione e accreditato presso il MIUR

Ragione sociale	**H-Farm S.p.A.**
P.IVA	03944860265
Tipologia	Soggetto privato in possesso della Certificazione UNI EN ISO:2015 nel settore EA37 e che da statuto svolge attività di formazione.

Ragione sociale	**Icubed S.r.l.**
P.IVA	07284390965
Tipologia	Soggetto privato che da statuto svolge attività di formazione.

Ragione sociale	**K. Labs S.r.l.**
P.IVA	02034520367
Tipologia	Soggetto privato che da statuto svolge attività di formazione.

Ragione sociale	**MIP Politecnico di Milano – *Graduate School of Business* Società Consortile per Azioni**
P.IVA	08591680155
Tipologia	Ente accreditato per la formazione presso la Regione Lombardia

Ragione sociale	**Novanext S.r.l.**
Cod. fiscale	05648320017

C1 General

Tipologia	Soggetto privato in possesso della Certificazione UNI EN ISO:2015 nel settore EA37 e che da statuto svolge attività di formazione

Ragione sociale	**Università Commerciale "L. Bocconi"**
P.IVA	03628350153
Tipologia	Università privata

C1 General

7. Monitoraggio

L'attuazione dell'intero Piano Formativo sarà monitorata puntualmente attraverso tool di monitoraggio e reportistica digitale.

Durante la programmazione e l'erogazione delle singole attività formative la Direzione Human Resources and Organization, di concerto con i singoli Manager di riferimento dei partecipanti, verificherà lo stato di esecuzione del percorso e rappresenterà il punto di riferimento dell'Organizzazione per qualsiasi supporto.

Il Piano prevede quindi l'applicazione di un sistema di monitoraggio che permetta il presidio costante dell'effettività della formazione e la corretta definizione, al termine delle attività, degli obiettivi raggiunti e dei margini di miglioramento possibili. Il sistema di monitoraggio e valutazione è stato definito e condiviso contestualmente alla progettazione del Piano, nell'ottica di garantire l'attivazione di indicatori specifici per le attività previste e di permettere un controllo basato su elementi oggettivi. L'impianto degli indicatori è stato costruito pensando al monitoraggio quale indispensabile supporto al processo di valutazione e al contempo pensando al sistema di valutazione come atto di completamento del sistema di monitoraggio. L'azione di monitoraggio a livello aziendale si svolgerà secondo la logica di controllo del processo, in modo da permettere un intervento tempestivo nella gestione delle eventuali criticità riscontrate e raccogliere i dati utili per valutare il successo dell'intervento. Il monitoraggio avrà inoltre il compito di registrare le fasi più significative dell'esperienza, in modo da poter realizzare un report finale utile in un'ottica di benchmarking interno che coinvolga anche i collaboratori e i vari livelli di responsabilità in Azienda.

In itinere, data la dimensione del Piano Formativo, i dati/informazioni che verranno indagati saranno di tipo organizzativo, con riferimento alle risorse strutturali e tecnologiche impiegate e l'organizzazione di progetto attivata.

In fase di valutazione finale gli aspetti che verranno indagati sono:

- il grado di raggiungimento degli obiettivi in termini realizzativi;
- le criticità riscontrare per quanto riguarda la partecipazione, gli aspetti logistici, il rispetto dei tempi, etc.;
- il grado di applicazione concreta nel contesto lavorativo delle abilità acquisite (trasferibilità).

C1 General

8. Data e firma

Ivrea (TO) – 29/03/2021

_____

Legale Rappresentante

C1 General