

VERBALE DI ACCORDO del 12 dicembre 2016

In data odierna si è riunita la Commissione Aziendale Paritetica per la Formazione Continua (di seguito definita anche la Commissione), costituita da Vodafone Italia S.p.A. e dalle sue Controllate, ovvero (oltre alla citata Vodafone Italia S.p.A.), Vodafone Servizi e Tecnologie Srl e Vodafone Gestioni S.p.A. (di seguito solo "le Società"), nelle persone di Francesco Porotto, Massimiliano Longo, Rodolfo Clerico, Angela Attadia, Manuela Mancino, Aleksandra Kurowska, Tania Marino - e dai componenti del Coordinamento Nazionale delle RSU delle Società di UILCOM UIL, SLC CGIL e FISTEL CISL, nelle persone rispettivamente di Mauro Ghislandi, Silvia Vezzosi e Stefania Palma.

Premesso che

- in data 28/06/2016 è stato sottoscritto un accordo quadro Fondimpresa per il periodo 28/06/2016 - 28/06/2017 per la presentazione - da parte di Vodafone Italia S.p.A. o Sue controllate - di piani formativi da realizzare tramite il conto formazione aziendale accantonato presso il Fondo Paritetico Interprofessionale per la Formazione Continua Fondimpresa (al quale le Società aderiscono);
- il verbale in oggetto disciplina obiettivi e contenuti di attività formative aventi come destinatari lavoratori delle Società;
- sulla base dell'Accordo Quadro citato - di cui il presente verbale acquisisce tutte le premesse e contenuti - la Commissione eserciterà i ruoli di indirizzo, supervisione e monitoraggio di piani formativi aventi come destinatari i lavoratori delle Società delle diverse sedi con cui sono presenti sul Territorio e attivati tramite le risorse accantonate presso il Conto Formazione di Fondimpresa; la Commissione eserciterà altresì una funzione di valutazione congiunta e di promozione di eventuali ulteriori iniziative, rese necessarie da sopraggiunti fabbisogni formativi; le attività di cui sopra si realizzeranno con una periodicità almeno trimestrale
- i piani di cui la Commissione intende approvare la presentazione a valere sul Conto Formazione accantonato presso Fondimpresa si articolano in

















28

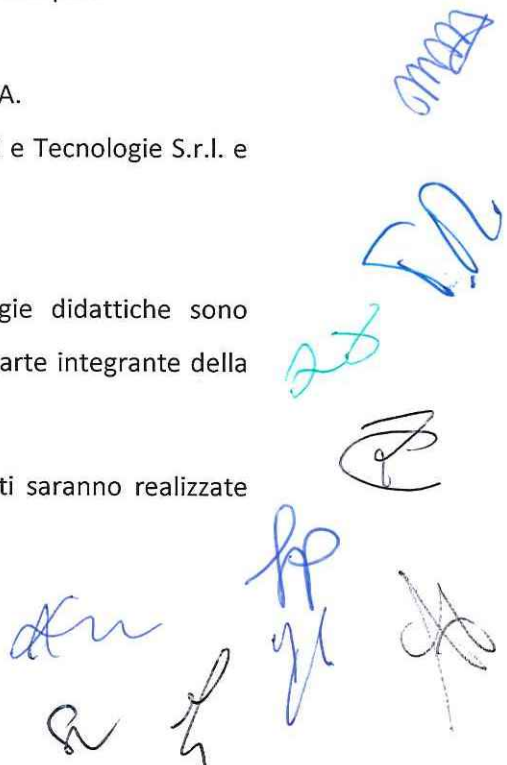
interventi formativi che verranno realizzati negli anni fiscali 2016/2017 e 2017/2018.

Tutto ciò premesso, la Commissione stabilisce quanto segue:

- le premesse costituiscono parte integrante della presente intesa
- si individuano le seguenti aree di competenza e capacità nell'ambito delle quali verranno realizzati i progetti elencati al punto successivo:
 - competenze tecniche e professionali
 - competenze relazionali e soft skills
 - capacità di lettura ed interpretazione del contesto organizzativo
 - capacità di lettura ed interpretazione del contesto di business, con particolare riferimento all'ambiente competitivo in cui operano Vodafone Italia S.p.A. e sue controllate;
 - competenze relative alla sicurezza delle persone
 - innovazione organizzativa
- vengono approvati i seguenti piani formativi a carattere **interaziendale**:
 - **ID 170836 - Formazione Technology & Cops**
 - Azienda Capofila: Vodafone Italia S.p.A.
 - Azienda aggregante: Vodafone Servizi e Tecnologie S.r.l.
 - **ID 170838 - Design, Consumer and Enterprise**
 - Azienda Capofila: Vodafone Italia S.p.A.
 - Azienda aggregante: Vodafone Gestioni S.p.A.
 - **ID 171631- SAFETY**
 - Azienda Capofila: Vodafone Italia S.p.A.
 - Aziende aggreganti: Vodafone Servizi e Tecnologie S.r.l. e Vodafone Gestioni Spa

i cui obiettivi, destinatari, contenuti e metodologie didattiche sono indicati nel progetto allegato (all.1) che costituisce parte integrante della presente intesa

- Le attività formative in cui si articolano i piani citati saranno realizzate durante l'orario di lavoro



- I destinatari degli interventi dei piani sono lavoratori distribuiti sulle sedi afferenti le seguenti Regioni di Vodafone Italia S.p.A. e Sue Controllate:

Vodafone Italia S.p.A.

Piemonte (Ivrea (TO), Torino, San Mauro Torinese (TO)), Marche (Ancona), Puglia (Bitonto (BA)), Lombardia (Bergamo, Brescia, Milano), Emilia Romagna (Parma, Villanova di Castenaso (BO) e Corticella (BO)), Trentino Alto Adige (Bolzano, Trento), Sardegna (Cagliari e Selargius (CA)), Abruzzo (Chieti, Pescara), Sicilia (Catania, Palermo), Calabria (Catanzaro), Toscana (Campi Bisenzio (FI), Pisa), Liguria (Genova), Campania (Nola (NA), Pozzuoli, Salerno), Veneto (Saonara (PD), Padova, Verona), Lazio (Roma), Basilicata (Potenza), Friuli Venezia Giulia (Udine)

Vodafone Servizi e Tecnologie

Lombardia (Milano)

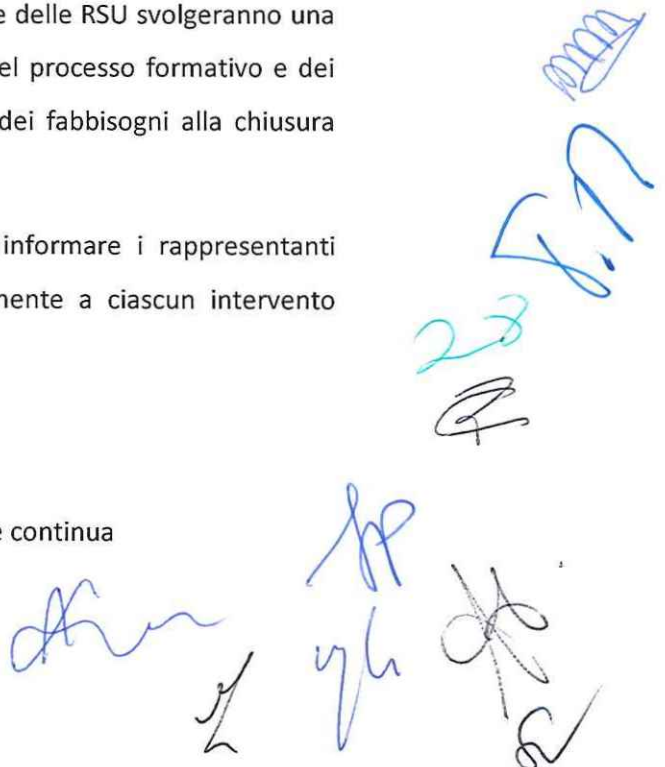
Vodafone Gestioni

Lombardia (Milano), Veneto (Padova e Verona), Lazio (Roma), Emilia Romagna (Bologna), Toscana (Firenze), Campania (Napoli), Sicilia (Catania e Palermo), Piemonte (Torino)

- Qualsiasi modifica inerente la progettazione e la realizzazione delle attività formative saranno discusse con la Commissione Paritetica al successivo incontro
- Le modifiche di cui al punto precedente rispetteranno sempre e comunque il periodo utile alla gestione dei piani formativi riportato nel formulario sottoscritto dal Legale Rappresentante
- La Commissione e il Coordinamento Nazionale delle RSU svolgeranno una funzione di monitoraggio e di informazioni del processo formativo e dei suoi esiti, dalla rilevazione delle esigenze e dei fabbisogni alla chiusura delle attività;
- Il coordinamento nazionale si impegna ad informare i rappresentanti sindacali unitari RSU di ogni sede relativamente a ciascun intervento formativo intrapreso

Letto, confermato e sottoscritto.

La Commissione aziendale paritetica per la formazione continua



Per Vodafone Italia S.p.A. e sue Controllate (Vodafone Servizi Tecnologie S.r.l. e Vodafone Gestioni Spa)

Francesco Porotto

Francesco Porotto

Massimiliano Longo

Massimiliano Longo

Rodolfo Clerico

Rodolfo Clerico

Angela Attadia

Angela Attadia

Manuela Mancino

Manuela Mancino

Aleksandra Kurowska

Aleksandra Kurowska

Tania Marino

Tania Marino

Per il Coordinamento Nazionale RSU di Vodafone Italia S.p.A. e Sue Controllate

Mauro Ghislandi

Mauro Ghislandi

Silvia Vezzosi

Silvia Vezzosi

Stefania Palma

Stefania Palma

TITOLO PIANO: Design, Consumer and Enterprise ID 170838

Tipologia Piano: Interaziendale

- Azienda Capofila: Vodafone Italia S.p.A.
- Azienda aggregante: Vodafone Gestioni

REGIONI COINVOLTE:

Vodafone Italia S.p.A.

Piemonte (Ivrea (TO), Torino, San Mauro Torinese (TO)), Marche (Ancona), Puglia (Bitonto (BA)), Lombardia (Bergamo, Brescia, Milano), Emilia Romagna (Parma, Villanova di Castenaso (BO) e Corticella (BO)), Trentino Alto Adige (Bolzano, Trento), Sardegna (Cagliari e Selargius (CA)), Abruzzo (Chieti, Pescara), Sicilia (Catania, Palermo), Calabria (Catanzaro), Toscana (Campi Bisenzio (FI), Pisa), Liguria (Genova), Campania (Nola (NA), Pozzuoli, Salerno), Veneto (Saonara (PD), Padova, Verona), Lazio (Roma), Basilicata (Potenza), Friuli Venezia Giulia (Udine)

Vodafone Gestioni

Lombardia (Milano), Veneto (Padova e Verona), Lazio (Roma), Emilia Romagna (Bologna), Toscana (Firenze), Campania (Napoli), Sicilia (Catania e Palermo), Piemonte (Torino)

DETTAGLIO AZIONI FORMATIVE

TITOLO CORSO: UNCONSCIOUS BIAS

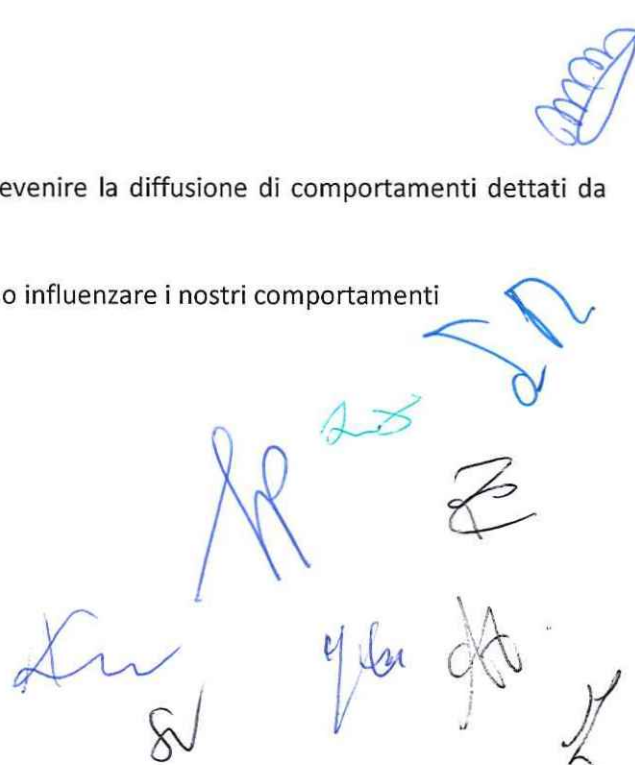
Learning Outcomes and Benefits

Favorire uno stile di leadership maggiormente inclusivo e prevenire la diffusione di comportamenti dettati da pregiudizi

Diventare consapevoli dei propri bias e del modo in cui possono influenzare i nostri comportamenti

Descrizione/Contenuti:

- Cosa sono i Bias, quali sono i più comuni e ricorrenti
- Le situazioni in cui si possono manifestare

A collection of handwritten signatures and initials in blue ink, scattered across the bottom right portion of the page. The signatures vary in style, with some being more legible and others being more stylized or scribbled.

- Come esserne consapevoli e come poterli gestire

Modalità: aula corsi interna

Durata: 4 ore

Destinatari: People Manager

TITOLO CORSO: COACH EVERY DAY

Learning Outcomes and Benefits

Favorire uno stile di leadership maggiormente inclusivo e prevenire la diffusione di comportamenti dettati da pregiudizi

Diventare consapevoli dei propri bias e del modo in cui possono influenzare i nostri comportamenti

Descrizione/Contenuti:

- Il coaching come attitudine e comunicazione
- Sviluppare la consapevolezza personale e l'ascolto,
- Il coaching come competenza distintiva dei manager
- Saper trasformare la complessità in semplicità

Modalità: aula corsi interna

Durata: 12 ore

Destinatari: People Manager

TITOLO CORSO: Inclusive Leadership Workshop

Learning Outcomes and Benefits

Offrire un percorso dedicato di formazione, informazione e allineamento sulle tematiche della Diversity&Inclusion

Descrizione/Contenuti:

- Cosa significa Diversità e quali sono le emozioni legate all'esclusione
- Come includere
- Comportamenti inclusivi
- Esercitazioni e de-briefing

Modalità: workshop

Durata: 8 ore

Destinatari: Inclusive Leader

A collection of handwritten signatures and initials in blue and green ink, scattered across the bottom right portion of the page. The signatures are stylized and appear to be personal or professional identifiers.

TITOLO CORSO: YOUVodafone

Learning Outcomes and Benefits

Offrire un percorso formativo in ingresso, ingaggiante, completo ed efficace

Descrizione/Contenuti:

- Organizzazione e Vodafone Way
- Brand
- Mercato Consumer
- Mercato Enterprise
- Customer Operations
- Network

Modalità: aula corsi interna

Durata: 12 ore

Destinatari: qualsiasi BU

TITOLO CORSO: Think Straight

Learning Outcomes and Benefits

Le difficoltà che dobbiamo affrontare nella complessità odierna ci portano spesso ad agire con frenesia, dedicando più attenzione alle cose urgenti che alle cose veramente importanti per il nostro ruolo e per il business dell'azienda.

Pensare lucida-mente diventa quindi fondamentale per agire con velocità, semplicità e fiducia.

Descrizione/Contenuti:

- potenziare le risorse mentali che producono e si adattano ai cambia-menti
- aumentare il livello culturale di cittadinanza aziendale
- mappare il tempo per utilizzarlo efficientemente
- pensare con lucidità per comunicare chiara-mente
- ridurre i comportamenti inutili e non produttivi

Modalità: aula corsi interna

Durata: 8 ore

Destinatari: qualsiasi BU



TITOLO CORSO: Ready for Speech. Parte 1

Learning Outcomes and Benefits

Un percorso di efficacia comunicativa completo (dalla preparazione all'erogazione)

Descrizione/Contenuti:

- L'intenzione alla comunicazione
- Le emozioni nella comunicazione
- La memoria
- Il verbale, paraverbale e non verbale

Modalità: aula corsi interna

Durata: 8 ore

Destinatari: qualsiasi BU

TITOLO CORSO: Ready for Speech. Parte 2

Learning Outcomes and Benefits

Un percorso di efficacia comunicativa focalizzato sulla comunicazione visiva

Descrizione/Contenuti:

- La comunicazione visiva
- L'utilizzo efficace delle immagini

Modalità: aula corsi interna

Durata: 8 ore

Destinatari: qualsiasi BU

TITOLO CORSO: Organizing the Store

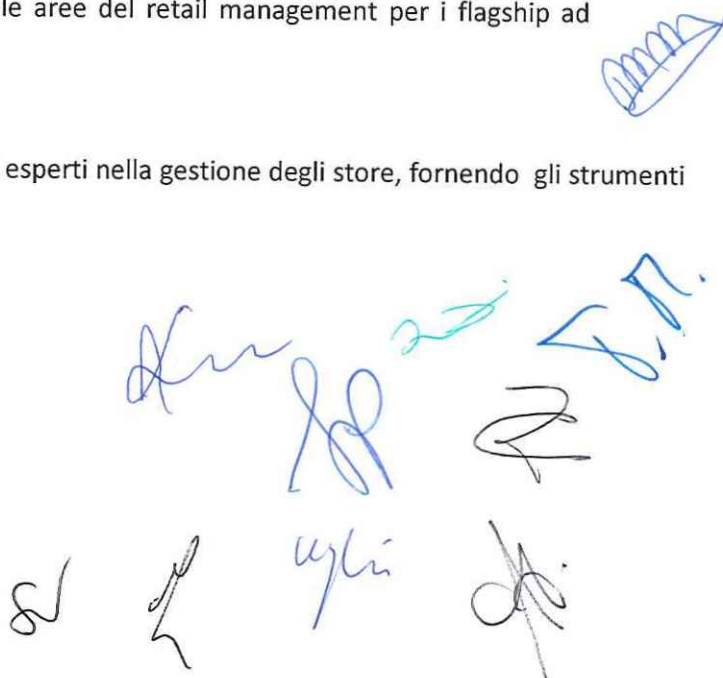
Sviluppare competenze approfondite e aggiornate nelle aree del retail management per i flagship ad operare con successo nelle realtà Retail.

Learning Outcomes and Benefits

Il corso ha l'obiettivo di farli diventare manager abili ed esperti nella gestione degli store, fornendo gli strumenti per migliorare le performance di business.

Contenuti

- organizzare al meglio lo store
- trasformare lo store in un'esperienza piacevole



- utilizzare meglio i KPI
- selezionare e motivare il team
- applicare un piano di miglioramento per se e per i collaboratori
- migliorare i risultati

Modalità: Aula

Durata: 16 ore

Target: store manager flagship

Titolo Corso: "AGILE PM FOUNDATION AND PRACTITIONER"

Il corso punta a rispondere alle esigenze di coloro che operano in un ambiente focalizzato sui progetti e desiderano acquisire agilità". È utile per partecipanti di qualsiasi livello di competenza, dai project manager altamente esperti ai neofiti del settore

Learning Outcomes and Benefits: al termine del corso I partecipanti saranno in grado di gestire efficacemente un progetto Agile

Descrizione/Contenuti

- Le basi per il successo di un progetto Agile
- La gestione di un progetto Agile: metodologie, principi e stili di successo

Modalità: aula corsi interna

Durata: 32 ore

Destinatari: Addetti alla progettazione soluzioni Agile

Titolo Corso: "VODAFONE SECURITY SOLUTION"

Il corso fornisce ai partecipanti competenze tecniche sulle soluzioni Vodafone Rete unica Dati con particolare riferimento alle opzioni di Security integrate di sicurezza e controllo.

Learning Outcomes and Benefits: al termine del corso i partecipanti saranno in grado di pianificare, attivare e gestire opzioni di security a disposizione del cliente finale

Descrizione/Contenuti

- Architettura di rete Vodafone
- Soluzioni Security
- Portale di Self provisioning

Modalità: aula corsi interna

Handwritten signatures and initials in blue and black ink, including a large signature at the top right, a signature 'L' at the bottom left, and various initials like 'SV', 'gli', and 'F.P.' scattered across the bottom right area.

Durata: 24 ore

Destinatari: Operatori di reti TLC che si occupano di attivazione, gestione e pianificazione

Titolo Corso: "VODAFONE WAY OF MKTG"

Il corso fornisce ai partecipanti le competenze fondamentali per svolgere con efficacia le attività di B2B (business to business) marketing.

Learning Outcomes and Benefits: al termine del Corso I partecipanti avranno rafforzato le proprie skill di strategia commerciale, di Go To market, di analisi e gestione efficace dei dati per identificare i trend dei mercati di riferimento , di comunicazione efficace, di utilizzo ottimale del digital per raggiungere il cliente finale.

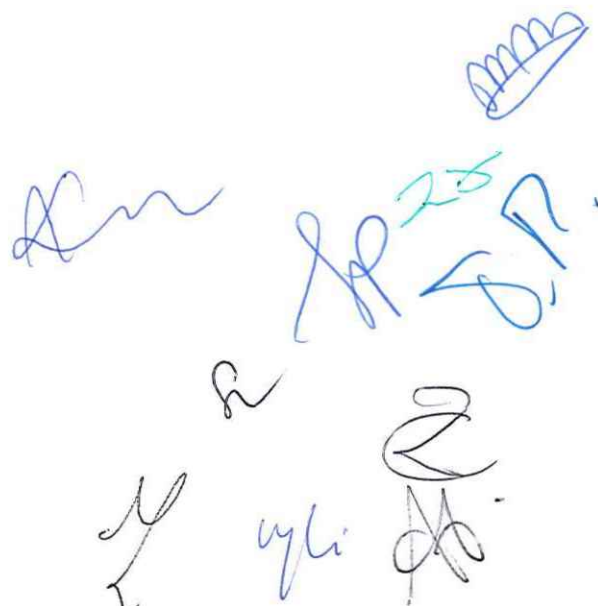
Descrizione/Contenuti

- Strategia Commerciale
- Go to Market
- Analisi e gestione efficace dei dati
- Importanza del valore del digital
- Ottimizzazione Customer experience attraverso l'utilizzo di strumenti digitali
- Analisi delle campagne promozionali

Modalità: Workshop

Durata: 20 ore

Destinatari: Addetti al Mktg B2B (Business to business)



TITOLO PIANO: FORMAZIONE TECHNOLOGY&COPS ID 170836

Tipologia Piano: Interaziendale

- Azienda Capofila: Vodafone Italia S.p.A.
- Azienda aggregante: Vodafone Servizi e Tecnologie Srl

REGIONI COINVOLTE:

Vodafone Italia S.p.A.

Piemonte (Ivrea (TO), Torino, San Mauro Torinese (TO)), Marche (Ancona), Puglia (Bitonto (BA)), Lombardia (Bergamo, Brescia, Milano), Emilia Romagna (Parma, Villanova di Castenaso (BO) e Corticella (BO)), Trentino Alto Adige (Bolzano, Trento), Sardegna (Cagliari e Selargius (CA)), Abruzzo (Chieti, Pescara), Sicilia (Catania, Palermo), Calabria (Catanzaro), Toscana (Campi Bisenzio (FI), Pisa), Liguria (Genova), Campania (Nola (NA), Pozzuoli, Salerno), Veneto (Saonara (PD), Padova, Verona), Lazio (Roma), Basilicata (Potenza), Friuli Venezia Giulia (Udine)

Vodafone Servizi e Tecnologie

Lombardia (Milano)

Titolo Corso: "Six Sigma"

Il "Six sigma" è un approccio utilizzato per migliorare la gestione dei processi. Ha lo scopo di perseguire l'eccellenza e si basa sulle logiche del **miglioramento continuo**.

Il percorso permette ai partecipanti di comprendere le cause di processi poco efficaci e possibili soluzioni a riguardo, oltre alle corrette metodologie per prevenire eventuali criticità.

Learning Outcomes and Benefits:

Il corso ha l'obiettivo di fornire un metodo strutturato ed efficace (nelle sue sei fasi) per elaborare processi in cui i punti di caduta sono minimi e prevedibili.

Descrizione/Contenuti

Identificare gli obiettivi ed i tempi del progetto, i dati da raccogliere ed i partecipanti, analizzare i punti di caduta di ciascun processo, Identificare e prioritizzare le cause che li generano.

Modalità: aula corsi interna

Durata: 16 ore

Destinatari: Gruppi specifici Technology (ANPO, TES).



Titolo Corso: “Ponti Radio -VD:OPTIX RTN NOC (U 2000 TRAINING)”

Il corso affronta gli aspetti di Operation e Monitoring relativamente agli apparati OptiX RTN 950/900 e il sistema di monitoraggio U2000.

Learning Outcomes and Benefits:

Il corso fornisce ai partecipanti la capacità di configurare i dati del dominio ibrido dell'apparato; inoltre, fornisce una conoscenza di dettaglio degli aspetti di Security e Data Management del sistema di monitoraggio.

Descrizione/Contenuti

OptiX RTN 900 System Description, Network Application, Data Configuration (Hybrid Domain), QoS Technology, Troubleshooting.

U2000 System Introduction, Security Data Management

Modalità: aula corsi interna

Durata: 32 ore

Destinatari: Gruppi Technology rete di trasporto (Accesso).

Titolo Corso: “OEC 639-ACP Agile Certified Practitioner- Corso propedeutico alla certificazione PMI ACP”

Il corso permette l'accesso all'esame di certificazione “Agile Certificate Practitioner”

Learning Outcomes and Benefits:

Il Corso fornisce ai partecipanti la conoscenza delle tecniche Agile di pianificazione, ciclo di vita, auto-organizzazione.

Descrizione/Contenuti

Modelli di ingaggio; chartering, pianificazione, backlog; Pianificazione del rilascio, delle iterazioni e delle revisioni; Metodologie (Scrum, XP, Lean, Kanban)

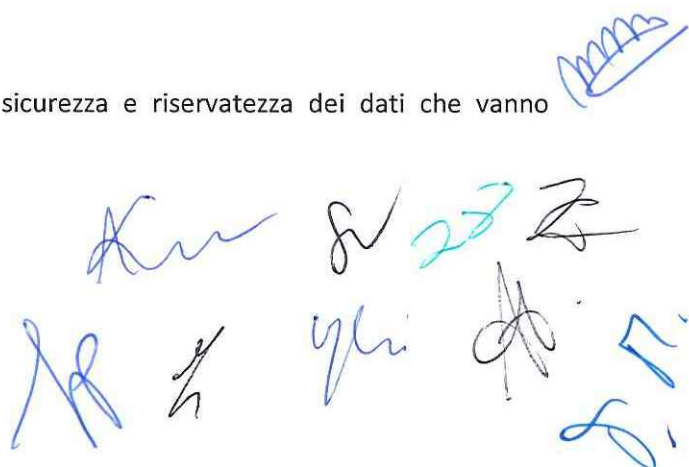
Modalità: aula corsi interna

Durata: 24 ore

Destinatari: Gruppi specifici Technology (ANPO, TES).

Titolo Corso: “KLA-VOD-CLOSEC – Cloud Security”

Con l'utilizzo del Cloud Computing nascono criticità di sicurezza e riservatezza dei dati che vanno affrontate dal gestore.



Learning Outcomes and Benefits:

Acquisire conoscenze sugli strumenti e le soluzioni di Cloud Security in termini di infrastruttura, design e la consapevolezza di quali servizi sia possibile trasferire su questo ambiente. Dopo aver analizzato l'architettura fisica e logica di una server farm e considerati i protocolli operanti in questo modello, verranno individuati e discussi, dal punto di vista tecnico e prestazionale, i servizi di security opportuni per costruire un sistema Cloud privo di vulnerabilità.

Descrizione/Contenuti

Elementi di security di un datacenter; Security Features nei sistemi di virtualizzazione; Cloud Security; Accesso al Cloud Computing.

Modalità: aula corsi interna

Durata: 24 ore

Destinatari: Gruppi specifici Technology.

Titolo Corso: "KLA-VOD-CLOUD – Cloud Computing"

Il corso esamina, a livello architeturale e indipendentemente dallo specifico fornitore, la struttura dei sistemi di Cloud Computing

Learning Outcomes and Benefits:

Il Corso garantisce le conoscenze necessarie sugli strumenti e soluzioni di Cloud Computing, analizzando le architetture di Server Farm e i protocolli operativi di ambiente ed esaminando i servizi di utente Multi-Tenancy e Nomadic.

Descrizione/Contenuti

Architettura di una Server Farm; Sistemi distribuiti; Accesso Cloud; Servizi IaaS, PaaS, SaaS; Applicazioni pratiche.

Modalità: aula corsi interna

Durata: 24 ore

Destinatari: Gruppi specifici Technology.

Titolo Corso: "KLA-VOD-INNTV – Building the Internet TV"**Learning Outcomes and Benefits:**

Fornire la conoscenza specifica necessaria all'implementazione della Internet TV, dalle architetture di rete sino all'implementazione degli OTT-TV, esaminando anche i diversi metodi di codifica e i loro punti di forza e le criticità.



Descrizione/Contenuti

Il segnale TV digitale; Content: LIVE, VOD, NVOD; Encapsulation; Quality; Architetture e dimensionamento di rete per una DTV; piattaforme OTT.

Modalità: aula corsi interna

Durata: 24 ore

Destinatari: Gruppi specifici Technology.

Titolo Corso: "KLA-VOD-5GNET – 5G Mobile Networks"

Vengono esaminate le principali tecnologie soggiacenti ad una rete di quinta generazione

Learning Outcomes and Benefits:

Il Corso fornisce una comprensione di quale sia l'architettura di una rete 5G, sia dal punto di vista dell'accesso che dal punto di vista del core.

Descrizione/Contenuti

Architetture di Accesso e di Core; Cloud-Based RAN Design; SDN; QoS/QoE Control; Core Network performances; SuperCore; Power Saving.

Modalità: aula corsi interna

Durata: 24 ore

Destinatari: Gruppi specifici Technology.

Titolo Corso: "FTTX – La fibra ottica nella rete di accesso"

La fibra ottica nella rete di accesso viene gestita in modo completamente diverso da come viene gestita nella dorsale.

Learning Outcomes and Benefits:

L'obiettivo del corso è trasferire le conoscenze sulle architetture di accesso di tipo FTTx con particolare riguardo caratteristiche dei sistemi ibridi Fiber-Copper e della nuova tecnologia GPON. Verrà inoltre analizzata la soluzione FTTH di tipo Punto-Punto ponendola a confronto con quella GPON sugli aspetti legati alle differenze in esercizio.

Descrizione/Contenuti

Soluzioni di accesso in fibra ottica; Architetture ibride Fiber-Copper; Tecnologia e Apparati GPON; FTTH; Cenni ai Servizi Broadband; Aspetti Normativi



Modalità: aula corsi interna

Durata: 24 ore

Destinatari: Gruppi specifici Technology (ANPO, TES).

Titolo Corso: "BEyond FIBRA"

Il corso analizza le tendenze in quelle che sono le tecnologie di punta nella trasmissione dati, sia residenziale che in mobilità.

Learning Outcomes and Benefits:

Il Corso fornisce una panoramica di altissimo livello sia della distribuzione della rete in fibra che del servizio LTE e delle loro possibili evoluzioni.

Descrizione/Contenuti

FIBRA: Architettura e posa; FTTC e FTTH; elementi di rete; impianto cliente; fibra di proprietà e in affitto; la copertura fibra.

Modalità: aula corsi interna

Durata: 4 ore

Destinatari: Dipendenti appartenenti a diverse funzioni aziendali

Titolo Corso: "BEyond LTE"

Il corso analizza le tendenze in quelle che sono le tecnologie di punta nella trasmissione dati, sia residenziale che in mobilità.

Learning Outcomes and Benefits:

Il Corso fornisce una panoramica di altissimo livello sia della distribuzione della rete in fibra che del servizio LTE e delle loro possibili evoluzioni.

Descrizione/Contenuti

LTE: I limiti del 3G; La rete 4G Vodafone; QoS e SLA nel 4G; VoLTE; Sicurezza e Privacy; LTE-A

Modalità: aula corsi interna

Durata: 4 ore

Destinatari: Dipendenti appartenenti a diverse funzioni aziendali

Titolo Corso: "AutoCAD NJ"

A collection of handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top, several smaller initials, and a signature with 'S.P.' written below it.

Il corso consiste in un'introduzione all'applicativo AutoCAD, specificatamente adattata alle necessità del gruppo Network Implementation.

Learning Outcomes and Benefits:

Conoscere e saper utilizzare, nelle condizioni lavorative, il programma AutoCAD.

Descrizione/Contenuti

Introduzione; personalizzazione dello schermo e comandi sui file; i Layer, le proprietà e i comandi; i menù di disegno e le tavolozze; i comandi di oggetto.

Modalità: aula corsi interna

Durata: 32 ore

Destinatari: Gruppi specifici Technology (NI).

Titolo Corso: "AutoCAD RAN"

Il corso consiste in un'introduzione all'applicativo AutoCAD, specificatamente adattata alle necessità del gruppo di progettazione Rete d'Accesso.

Learning Outcomes and Benefits:

Conoscere e saper utilizzare, nelle condizioni lavorative, il programma AutoCAD.

Descrizione/Contenuti

Introduzione; i menù di disegno e le tavolozze; gli strumenti di precisione; i comandi di oggetto.

Modalità: aula corsi interna

Durata: 24 ore

Destinatari: Gruppi specifici Technology (RAN).

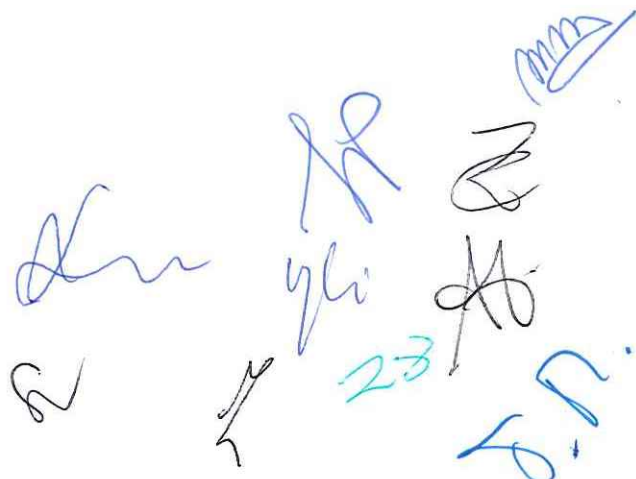
Titolo Corso: "PDM Progettazione di massima"

Il corso analizza la normativa relativa la progettazione di massima

Learning Outcomes and Benefits: gestione efficace e della parte normativa e amministrativa della progettazione di massima di un sito

Descrizione/Contenuti

- PDM
- Rilievo architettonico
- Rilievo fotografico
- Rilievo presso le pubbliche amministrazione
- Definizione di progettazione di massima



- Analisi di un'istanza
- Elaborazione grafica e impostazione tavola

Modalità: Training on the job

Durata: 32 ore

Destinatari: Gruppi specifici Technology (RAN e NI)

Titolo Corso: "Pre-Esistenze"

Il corso analizza le pre-esistenze alla fase di progetto dei siti.

Learning Outcomes and Benefits:

Essere in grado di valutare la situazione di un sito prima della sua implementazione o upgrade

Descrizione/Contenuti

Processo progettuale dei siti preesistenti; Analisi delle preesistenze in siti esistenti e di nuova progettazione; Cenni sul calcolo sismico; Normative regionali

Modalità: aula corsi interna

Durata: 16h

Destinatari: Gruppi specifici Technology (RAN, NI).

Titolo Corso: "Relazione Sanitaria"

Il corso analizza quanto necessario espletare dal punto di vista della normativa relativa all'inquinamento elettromagnetico.

Learning Outcomes and Benefits:

Capacità di effettuare o seguire una misurazione di inquinamento elettromagnetico di un sito.

Descrizione/Contenuti

Ricerca della cartografia di base; Analisi dell'ambiente circostante; Misure del fondo elettromagnetico; esercitazione pratica di sopralluogo.

Modalità: Training on the job

Durata: 16 ore

Destinatari: Gruppi specifici Technology (RAN, NI).

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature, 'ylo', '23', and 'D.P.'.

Titolo Corso: "PP. Presentazione e ottenimento permessi"

Il corso esamina quale debba essere, secondo normativa, il flusso per l'ottenimento dei permessi di costruzione di un sito.

Learning Outcomes and Benefits

Conoscere le azioni necessarie legate alla richiesta di un'autorizzazione; conoscere la normativa correlata; eventuali situazioni di stallo.

Descrizione/Contenuti

Concetti essenziali; Normativa paesaggistica; Vincoli; Relazione paesaggistica;

Modalità: aula corsi interna

Durata: 8 ore

Destinatari: Gruppi specifici Technology (RAN, NI).

Titolo Corso: Il processo di budget e la gestione delle risorse: aspetti teorici ed applicazioni pratiche.

Modulo base.

Il budget è un documento amministrativo che nella sostanza rappresenta uno strumento di programmazione e controllo al servizio dell'operatività aziendale.

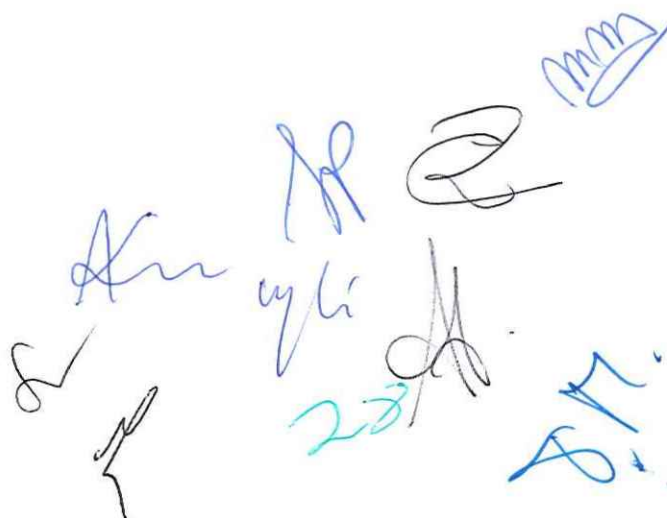
E' lo strumento che trasforma il piano strategico aziendale in programmi annuali e in specifici obiettivi articolati rispetto alle struttura delle responsabilità organizzative ed economiche interne. E' più di una previsione in quanto rappresenta un impegno finalizzato al raggiungimento di un obiettivo e permette di controllare con efficacia l'andamento della propria gestione.

Learning Outcomes and Benefits

Obiettivo del corso è fornire ai partecipanti strumenti e metodologie di pianificazione e analisi e sviluppare la loro capacità di previsione degli andamenti futuri al fine di fronteggiare meglio le diverse variabili

Descrizione/Contenuti

- La programmazione e la definizione degli obiettivi
- Strumenti di pianificazione
- Il sistema di budget: concetti fondamentali



- Il processo di costruzione del budget: fasi, tempi, metodologie
- Comprendere l'importanza di un budget operativo.

Durata: 4 ore

Modalità formativa: aula corsi interna

Destinatari: Appartenenti a tutte le funzioni aziendali che negoziano il proprio budget in termini di obiettivi e risorse.

Titolo Corso: Il processo di budget e la gestione delle risorse: aspetti teorici ed applicazioni pratiche.

Advanced

Learning Outcomes and Benefits

Il corso si pone in stretta continuità con il precedente e fornisce ai partecipanti strumenti e metodologie per l'analisi degli scostamenti e delle varianze e l'impostazione delle azioni correttive ottimali.

Descrizione/Contenuti

- Reporting e controllo budgetario: l'analisi degli scostamenti, l'individuazione delle cause e delle responsabilità, l'impostazione delle azioni correttive;
- Metodologie di calcolo ed analisi delle varianze

Durata: 4 ore

Modalità formativa: aula corsi interna

Destinatari: Appartenenti a tutte le funzioni aziendali che negoziano il proprio budget in termini di obiettivi e risorse.

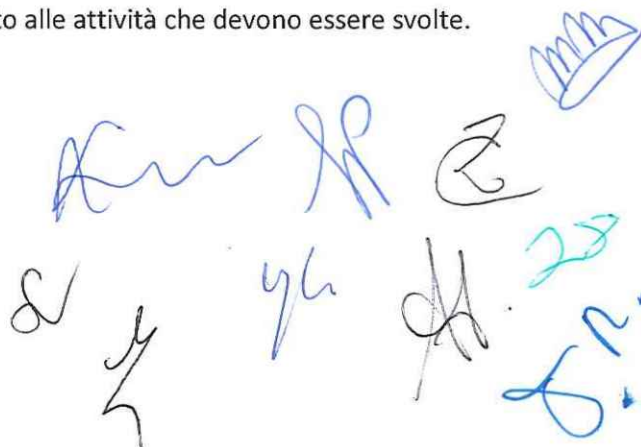
Titolo Corso Il Budget e la rendicontazione dei progetti.

Dal punto di vista organizzativo è indispensabile essere in grado di valutare e misurare il budget che viene allocato su un determinato progetto.

La definizione di un budget tecnicamente corretto e coerente con le attività previste permette di migliorare la qualità della richiesta di finanziamento e quindi la possibilità di ricevere il finanziamento e il rimborso delle spese sostenute.

La predisposizione del budget nella fase di richiesta di finanziamento costituisce dunque un momento cruciale e permette la corretta allocazione delle risorse rispetto alle attività che devono essere svolte.

Learning Outcomes and Benefits



Obiettivo del corso è fornire le conoscenze e gli strumenti necessari per un'agevole predisposizione di un budget tecnicamente coerente con la richiesta di finanziamento e chiarire i principi di ammissibilità dei costi e di rendicontazione da rispettare.

Descrizione/Contenuti

- L'architettura economica dei progetti finanziati: il concetto di ammissibilità delle spese
- Controllo di processo e modifiche di budget

Durata: 4 ore

Modalità formativa: aula corsi interna

Destinatari: Personale coinvolto nella presentazione di progetti finanziati

Titolo Corso: Strumenti e tecniche per la valutazione dei fornitori

I fornitori sono parte integrante del processo produttivo ed organizzativo di ogni azienda e quindi devono essere selezionati in modo da offrire le migliori garanzie possibili, garantire l'eccellenza del servizio ed ottimizzare i costi.

Learning Outcomes and Benefits

Obiettivo del corso è sviluppare le competenze pratiche necessarie ad una corretta valutazione iniziale e dinamica dei fornitori e ad ottimizzare i costi di fornitura.

Descrizione/Contenuti

- Importanza e finalità della valutazione dei fornitori
- Criteri di valutazione: innovazione, qualità, costi, rischi, tempi di consegna
- Contenimento dei costi di fornitura

Durata: 4 ore

Modalità formativa: aula corsi interna

Destinatari: Appartenenti alle varie funzioni aziendali coinvolti nel processo di selezione e valutazione dei fornitori.

TITOLO CORSO: "Vodafone Way of Customer Care"

Responsabilizzare i consulenti della Front Line per gestire al meglio la relazione con il cliente, rafforzando la propensione al bisogno del cliente

Learning Outcomes and Benefits

Attraverso l'approfondimento di tematiche relative all'Empathy e Ownership, Vodafone si pone l'obiettivo di fare in modo che il cliente venendo a contatto con i nostri call center viva una reale esperienza differenziante. Scopo principale è arrivare al reale "bisogno" del cliente per agganciare a questo bisogno la proposition commerciale.

Descrizione/Contenuti:

CXX Fundamentals

- CXX Vision, Vodafone Way and mindset
- Intro to customer experience

CX Cycle

- Connect: stabilire il giusto contatto con il cliente
- Discover: riconoscere il suo stato sociale e scoprire il suo bisogno
- Excite: saper conquistare il cliente
- Confirm: presa in carico
- Deliver: personalizzazione, far sentire il cliente unico
- Coinvolgere clienti difficili

Modalità: aula corsi interna

Durata: 8 ore

Destinatari: Customer care

TITOLO CORSO: "Leading Customer Care"

Realizzare il progetto Ask once attraverso la best customer experience, agendo profondamente sull'atteggiamento mentale e fattori determinanti come l'empatia, l'ownership e il coaching

Learning Outcomes and Benefits

Attraverso l'approfondimento di tematiche relative all'Empathy e Ownership, il coaching Vodafone si pone l'obiettivo di fare in modo che il cliente venendo a contatto con i nostri call center viva una reale esperienza differenziante. Scopo principale è arrivare al reale "bisogno" del cliente per agganciare a questo bisogno la proposition commerciale.

Descrizione/Contenuti:

- Gestire attraverso il cambiamento di mentalità
- Fissare obiettivi raggiungibili
- Feedback efficaci



- Riconoscimento
- Ownership

Learning esperienziale su:

- Coaching CX
- GROW model
- Empathy
- Pratiche di coaching
- Business case study

Modalità: aula corsi interna

Durata: 8 ore

Destinatari: Team Leader customer care

TITOLO CORSO: "VODAFONE TV e contesto di mercato"

Approfondire la nuova frontiera dell'entertainment, sviluppando consapevolezza e competenza sui consulenti della Front Line e CVM per gestire al meglio le richieste di assistenza sul nuovo prodotto Vodafone TV

Learning Outcomes and Benefits

Attraverso l'approfondimento di tematiche relative al nuovo prodotto Vodafone TV e a tutto il contesto di riferimento ci si pone l'obiettivo che il cliente venendo a contatto con i nostri call center possa vivere una customer experience differenziante in termini consulenziali, rispetto all'offerta e al servizio proposto.

Descrizione/Contenuti:

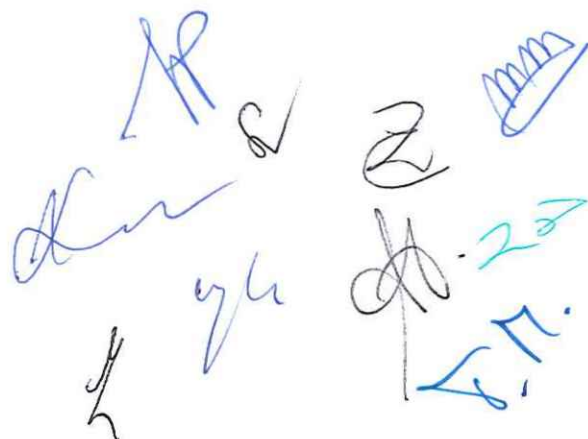
- Macrocontesto e razionali strategici
- Posizionamento dei competitor sul mercato
- Nostra offerta
- Processi in ottica customer experience
- Modello di servizio

Modalità: aula corsi interna

Durata: 2 ore

Destinatari: Consulenti customer care Front line e CVM

TITOLO CORSO: "PROJECT MANAGEMENT PROFESSIONAL"



Le certificazioni PMP® (Project Management Professional), promossa in tutto il mondo dal PMI (Project Management Institute) sono certamente le più riconosciute per tutti i Project Manager, e quindi le più ambite attestazioni delle competenze individuali acquisite per ciò che attiene alle metodologie e alle tecniche di gestione dei progetti.

Learning Outcomes and Benefits

Il corso è rivolto a Project Manager che intendono conseguire la certificazione Project Management Professional del Project Management Institute.

Learning Objectives

1. Elencare e riconoscere i principali elementi del framework di riferimento per la gestione del progetto del PMI;
2. selezionare i principali processi che devono essere utilizzati nei loro progetti e impiegarli, con le modifiche e l'adattamento necessario, per i loro progetti;
3. organizzare le informazioni sul progetto;
4. sviluppare il piano di gestione del progetto secondo la struttura standard PMI e le informazioni sul progetto e riorganizzarlo quando necessario;
5. valutare le prestazioni del progetto, mettendo a confronto la baseline pianificata e la situazione attuale;
6. prevedere le prestazioni future, raccomandando azioni correttive, se necessario.

Descrizione/Contenuti:

- LEZIONE 1 - CONTESTO E CICLO DI VITA DEL PROGETTO
- LEZIONE 2 - SCOPE & STAKEHOLDER MANAGEMENT
- LEZIONE 3 - TIME & COST MANAGEMENT
- LEZIONE 4 - QUALITA', RISORSE UMANE, COMUNICAZIONE
- LEZIONE 5 - RISK MANAGEMENT & PROCUREMENT
- LEZIONE 6 - RIPASSO e DOMANDE

Modalità: aula corsi interna

Durata: 40 ore

Destinatari: Customer Product & Processess

TITOLO PIANO: SAFETY ID 171631

Tipologia Piano: Interaziendale

- Azienda Capofila: Vodafone Italia S.p.A.
- Aziende aggreganti: Vodafone Gestioni e Vodafone Servizi Tecnologie

REGIONI COINVOLTE:

Vodafone Italia S.p.A.

Piemonte (Ivrea (TO), Torino, San Mauro Torinese (TO)), Marche (Ancona), Puglia (Bitonto (BA)), Lombardia (Bergamo, Brescia, Milano), Emilia Romagna (Parma, Villanova di Castenaso (BO) e Corticella (BO)), Trentino Alto Adige (Bolzano, Trento), Sardegna (Cagliari e Selargius (CA)), Abruzzo (Chieti, Pescara), Sicilia (Catania, Palermo), Calabria (Catanzaro), Toscana (Campi Bisenzio (FI), Pisa), Liguria (Genova), Campania (Nola (NA), Pozzuoli, Salerno), Veneto (Saonara (PD), Padova, Verona), Lazio (Roma), Basilicata (Potenza), Friuli Venezia Giulia (Udine)

Vodafone Gestioni

Lombardia (Milano), Veneto (Padova e Verona), Lazio (Roma), Emilia Romagna (Bologna), Toscana (Firenze), Campania (Napoli), Sicilia (Catania e Palermo), Piemonte (Torino)

Vodafone Servizi Tecnologie

Lombardia (Milano)

TITOLO CORSO: Laboratorio sull'utilizzo corretto della voce e sui principi di igiene vocale

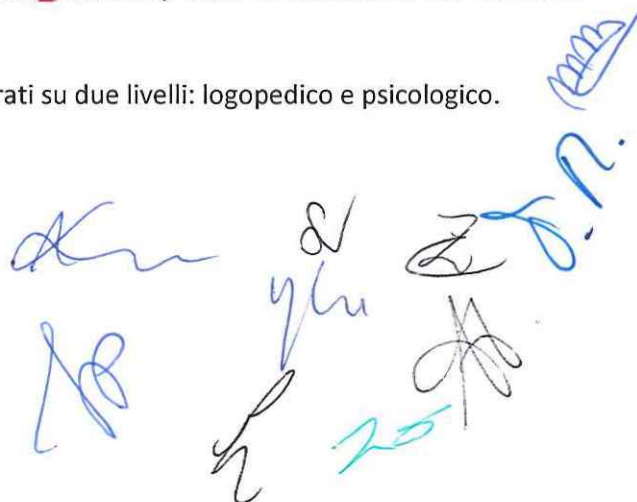
Descrizione/Contenuti: Il laboratorio è incentrato sulle tematiche di utilizzo corretto della voce e sui principi di igiene vocale per gli operatori di call center.

Learning Outcomes and Benefits Supportare REP che accusano problemi e patologie in atto correlate all'utilizzo della voce, fornendo loro i principali principi di igiene vocale e i comportamenti corretti nell'utilizzo della voce.

Attraverso il miglioramento dell'uso della voce si vuole, quindi, favorire, oltre al benessere nel contesto aziendale, anche il benessere personale.

I nuovi laboratori, dal taglio pratico e concreto, saranno strutturati su due livelli: logopedico e psicologico.

Il corso sarà articolato in tre parti:



1. Osservazione individuale del soggetto coinvolto nel corso durante lo svolgimento della sua attività operativa "in cuffia" al fine di dare un taglio individualizzato al corso, approfondendo i contenuti in maniera mirata su ogni singola persona
2. In aula, effettuazione di esercizi logopedici e psicologici, fronteggiamento dell'ansia nelle telefonate complesse con il cliente, comunicazione assertiva e tecniche di rilassamento
3. Re-affiancamento on the job, di nuovo in position, al fine di mettere in pratica quanto appreso e osservato durante la fase di aula.

Modalità: aula 4h e affiancamento 4h

Destinatari: tutti gli operatori di call center con prescrizioni o inidoneità correlate all'utilizzo della voce.

Durata: 8 ore

TITOLO CORSO Aggiornamento lavoratori Salute e Sicurezza sul Lavoro - Accordo Stato-Regioni
(Formazione Obbligatoria)

Descrizione/Contenuti

Il piano formativo intende intraprendere un'azione formativa finalizzata a sostenere e consolidare una solida cultura della salute e della sicurezza sul lavoro ed una nuova visione della prevenzione alla luce delle novità introdotte dall'accordo Stato Regione pubblicate nella G.U n. 8 del 11/01/2012. Le attività formative in cui si articola il piano rientrano nell'ambito dell'aggiornamento periodico quinquennale previsto dall'Accordo Stato Regioni del 21.12.2011 ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. n.81/2008.

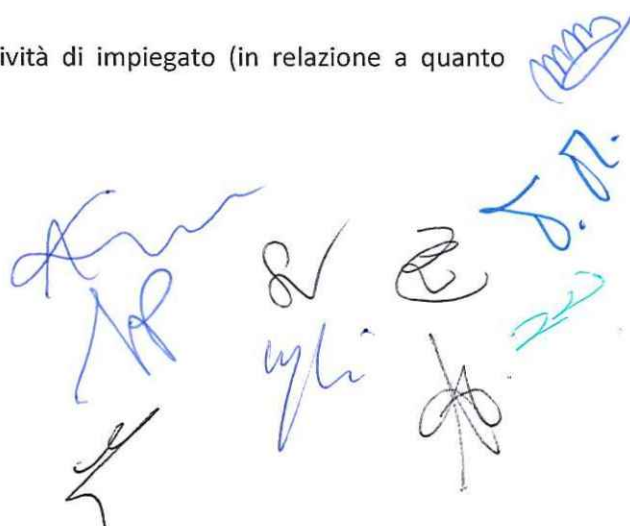
Learning Outcomes and Benefits

- Fornire un aggiornamento dei principali requisiti giuridico normativi in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro
- Fornire gli aggiornamenti tecnici sui rischi ai quali sono esposti i lavoratori
- Fornire gli aggiornamenti su organizzazione e gestione della sicurezza in azienda
- Descrivere la Valutazione dei Rischi, l'individuazione dei rischi specifici dei lavoratori e le misure di prevenzione e protezione adottate e il piano di miglioramento

Modalità: aula corsi interna

Destinatari: il corso è rivolto ai lavoratori che svolgono attività di impiegato (in relazione a quanto previsto dalla valutazione dei rischi aziendale).

Durata: 6 ore

The image shows several handwritten signatures in blue and green ink, located in the bottom right corner of the page. The signatures are stylized and appear to be from multiple individuals. One signature is notably larger and more prominent, while others are smaller and more compact.

TITOLO CORSO: Aggiornamento normativa e sicurezza

Descrizione/Contenuti

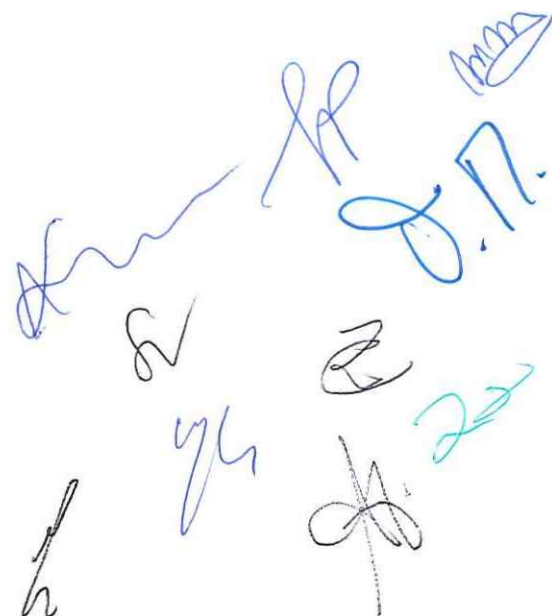
Il corso intende offrire un quadro e un aggiornamento completo sulle varie norme di riferimento per la sicurezza sui luoghi di lavoro (leggi, decreti legislativi, decreti ministeriali circolari, direttive europee, raccomandazioni e linee guida).

Learning Outcomes and Benefits

- Far comprendere importanza della conoscenza dell'evoluzione normativa e della formazione continua nell'ambito della sicurezza;
- Fornire un aggiornamento normativo completo

Modalità: aula corsi interna **Destinatari:** il corso è rivolto a dipendenti appartenenti all'area Safety

Durata: 3 ore

A collection of approximately ten handwritten signatures in blue and black ink, scattered across the bottom right portion of the page. The signatures vary in style, with some being highly stylized and others more legible.