

VERBALE DI ACCORDO del 14 novembre 2014

In data odierna si è riunita la Commissione Aziendale Paritetica per la Formazione Continua (di seguito definita anche la Commissione), costituita da Vodafone Omnitel B.V. - nelle persone di Giacobino Piero Iafa, Vincenzo Di Martino, Federica De Falco, Manuela Mancino, Francesco Porotto, Rodolfo Clerico - e dai componenti del Coordinamento Nazionale delle RSU di, UILCOM UID, SLC CGIL e FISTEL CISL, nelle persone rispettivamente di Gaetano Cristaldi, Fabio Macchi, Stefania Palina.

Premesso che

- in data 20/01/2014 è stato sottoscritto un accordo quadro Fondimpresa per il periodo 03/02/2014 - 31/03/2015 per la presentazione - da parte di Vodafone Omnitel B.V. 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 Vodafone Omnitel B.V. aderisce)
- il verbale in oggetto disciplina obiettivi e contenuti di attività formative aventi come destinatari lavoratori della Vodafone Omnitel B.V.
- 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 Vodafone Omnitel B.V. delle varie sedi con cui la Società è presente 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 interventi formativi che verranno realizzati nell'anno fiscale 2014/2015

Tutto ciò premesso, la Commissione stabilisce quanto segue:

- le premesse costituiscono parte integrante della presente Intesa

Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the top right and several smaller initials below it.

- 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 opera Vodafone Omnitel B.V.
- competenze relative alla sicurezza della persona
- innovazione organizzativa

- vengono approvati i seguenti piani formativi:

- ID 120791 - Design Part I
- ID 120792 - Design Part II
- ID 120793 - COPS
- ID 120794 - Technology Parte I
- ID 120795 - Technology Parte II
- ID 120797 - Enterprise Parte I
- ID 120798 - Enterprise Parte II

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 Omnitel B.V.:

Piemonte (Ivrea (TO), Torino, San Mauro Torinese (TO)), Marche (Ancona); Puglia (Bisonto (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 (Sagorà (PD), Padova, Verona), Lazio (Roma), Basilicata (Potenza), Friuli Venezia Giulia (Udine)

Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the top, several smaller initials in the middle, and a signature at the bottom.

Handwritten signature at the bottom center of the page.

- 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 Omnitel B.V.

Gioacchino Piero Iala  
 Vincenzo Di Marito  
 Federica De Falco  
 Manuela Mancino  
 Francesco Porotto  
 Rodolfo Clerico

*[Handwritten signatures for Vodafone Omnitel B.V. over horizontal lines]*

Per il Coordinamento Nazionale delle RSU

Fabio Macchi  
 Gaetano Cristaldi  
 Stefania Palma

*[Handwritten signatures for Coordinamento Nazionale delle RSU over horizontal lines]*

**TITOLO PIANO "DESIGN PARTE 1." ID 120791**

**Regioni Coinvolte**

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

**DETTAGLIO AZIONI FORMATIVE**

**Titolo Corso: "Change Management"**

**Learning Outcomes and Benefits:**

Il cambiamento organizzativo è una realtà con cui fare tutte le aziende e tutti i dipendenti prima o poi si trovano a fare i conti; la mentalità con cui lo si affronta e le conseguenti iniziative sono invece il frutto di una scelta e di una personalizzazione.

Lo spirito del corso è quello di lavorare sull'individuazione di una via al cambiamento che sia di valore personale e professionale per ogni partecipante.

**Descrizione/Contenuti:**

- Il senso di insoddisfazione e le principali reazioni al cambiamento
- Il passato come ancora al nuovo
- Basis per affrontare i cambiamenti

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 8 ore

Destinatari: tutti

**Titolo Corso: "Dal Problema alla Soluzione"**

**Learning Outcomes and Benefits:**

- Sviluppare sensibilità diagnostica nei confronti dei problemi e fornire strumenti per la loro definizione precisa
- Presentare strategie e tecniche per la risoluzione dei problemi
- Individuare e gestire gli aspetti relazionali e culturali che possono influenzare la risoluzione dei problemi, positivamente e negativamente

**Descrizione/Contenuti:**

Trovarsi di fronte a problemi più o meno grandi è qualcosa che riguarda praticamente chiunque, sia nella vita privata che lavorativa.

Alcuni problemi si risolvono da soli, altri si trascinano nel tempo insoluti, per altri si trova una soluzione definitiva, altri si ripresentano. Altri ancora degenerano.

Questo intervento vuole dare un metodo che permetta soprattutto a chi lavora in contesti complessi, di individuare la reale natura dei problemi e di facilitare la ricerca delle soluzioni ottimali.

**Modalità:** Aula Corsi Interna

**Durata:** 8 ore

**Destinatari:** tutti

**Titolo Corso: "Out of the box"**

**Learning Outcomes and Benefits:**

L'esperienza e la conoscenza professionale e personale che si accumulano negli anni grazie alle sfide che pongono il lavoro e la vita sono il più grande patrimonio del professionista e dell'individuo.

Da qualunque percorso di carriera provengano, esse diventano allo stesso tempo le risorse e le qualifiche che lo rendono interessante per l'impresa e che sono alla base della propria autostima.

Possono però anche costituire le "ancore", a volte dorate ma sempre limitanti, che inibiscono scelte decisive alla propria strada professionale e forse anche esistenziale.

**Descrizione/Contenuti:**

- Certezze rassicuranti e certezze "bloccanti", quando le prime diventano le seconde (le profezie autorealizzanti)
- L'esperienza e la competenza utili alleate o nemiche nella fase di crescita individuale
- Scoperta del mondo "out of the box", ciò che è fuori dalla propria area di comfort per riprogettarsi imprimendo un nuovo vigore e nuove direzioni al proprio percorso.

**Modalità:** Aula Corsi Interna

**Durata:** 8 ore

**Destinatari:** tutti

**Titolo Corso: "Come potenziare l'energia personale"**

**Learning Outcomes and Benefits:**

Guidare se stessi è forse il più grande potere che un uomo o una donna può aspirare a conseguire, sia in campo professionale che personale.

Questa giornata vuole essere un momento di stimolo e di riflessione per trovare una via personale alla guida di sé, coerente con la propria natura e obiettivi professionali e con la buona volontà di ciascuno.

**Descrizione/Contenuti :**

- Conoscersi per recuperare il potere su di se'
- Aree di criticità personale (loro origine, tipologie e effetti sul comportamento e la prestazione professionale)
- Affrontare con assertività le occasioni di rischio e di opportunità
- Imparare a giocare per vincere e non per non perdere

**Modalità:** Aula Corsi Interna

**Durata:** 8 ore

**Destinatari:** tutti

**Titolo Corso: "Project Management"**

**Learning Outcomes and Benefits:**

Mettere i partecipanti in condizione di comprendere chiaramente cosa si intende per progetto e come organizzare il proprio lavoro nella prospettiva del conseguimento di un obiettivo rispettando i vincoli dati (contesto, scopo, costi, tempi, rischi).

Portare i partecipanti a sviluppare una mentalità manageriale e una forte attitudine al problem solving.

**Descrizione/Contenuti :**

- Illustrazione della "metodologia" (ossia di come "ragionano" i manager delle aziende "eccellenti" quando devono conseguire un obiettivo),
- Illustrazione e sperimentazione in aula di come la metodologia si traduce in pratica: ossia delle "tecniche" di organizzazione e monitoraggio per gestire al meglio i progetti aziendali
- la dimensione relazionale

**Modalità:** Aula Corsi Interna

**Durata:** 8 ore

**Destinatari:** tutti

Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the top, the number '238', and several other initials and signatures below it.

**TITOLO PIANO: "Deslan Part II" ID 120792**

**Regioni Coinvolte**

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 (Sanara (PD), Padova, Verona), Lazio (Roma), Basilicata (Potenza), Friuli Venezia Giulia (Udine)

**DETTAGLIO AZIONI FORMATIVE**

**Titolo Corso: "La forza della collaborazione"**

**Learning Outcomes and Benefits:**

- Riflettere sulla natura delle relazioni personali e professionali
- Sviluppare il senso di comunità professionale
- Far emergere idee e iniziative per stimolare il clima interno

**Descrizione/Contenuti:**

Questo intervento affronta il tema delle relazioni che si attivano quando il lavoro richiede una forte collaborazione e interazione. Affronta sia il tema dei rapporti paritetici (colleghi, clienti, fornitori) che di quelli gerarchici (capo, collaboratore, Istituzione) che diventano determinanti per la gestione di un sistema complesso

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 8 ore

Destinatari: tutti

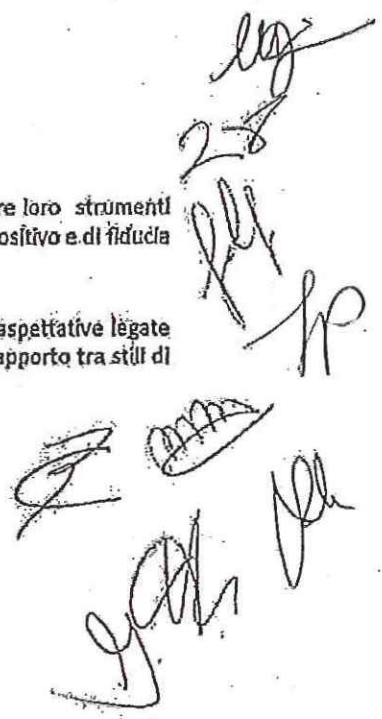
**Titolo Corso: Leadership Essentials**

**Learning Outcomes and Benefits**

Valorizzare il senso di responsabilità ed efficacia personale dei partecipanti e fornire loro strumenti cognitivi ed operativi per agire come "attivatori" di motivazione e instaurare un clima positivo e di fiducia reciproca all'interno dell'organizzazione,

Descrizione/Contenuti. L'obiettivo del corso è quello di approfondire le tematiche e aspettative legate alla gestione e attivazione delle persone, i principi di management situazionale, e il rapporto tra stili di leadership e cultura aziendale

Modalità: Aula Corsi Interna



Durata: 16 ore

Destinatari: Responsabili Vodafone Omnitel B.V.

Titolo Corso: High Performance Leadership

**Learning Outcomes and Benefits**

Valorizzare i diversi stili di leadership in funzione delle situazioni e dei contesti, scoprire la relazione tra modalità di comunicazione e preferenze propria e delle persone, come base per la costruzione di relazioni intra-team efficaci e stimolanti.

**Descrizione/Contenuti.**

- I diversi stili di Leadership
- Il clima organizzativo

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 16 ore

Destinatari: Responsabili Vodafone Omnitel B.V.

Titolo Corso: Leading Myself

**Learning Outcomes and Benefits**

Aumentare il livello di consapevolezza di sé in termini di valori, interessi e obiettivi professionali, skills da rinforzare, qualità/potenzialità personali e limiti.

**Descrizione/Contenuti.**

- Resilienza, determinazione, persistenza/continuità di obiettivi e azione
- Comunicazione interpersonale e gestione efficace della relazione
- Gestione del priorità e del tempo

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 16 ore

Destinatari: tutti

Titolo Corso: Leadership in azione

**Learning Outcomes and Benefits**

Stimolare l'apprendimento continuo in ambito Leadership sfruttando i diversi driver (contenuti, relazioni, problemi, esperienze)  
Proattività in situazioni di incertezza e complessità.

A collection of handwritten signatures and initials in black ink, located on the right side of the page. The signatures are written vertically and include names such as 'Lof', 'Fol', 'hp', and 'y'. There are also some scribbles and other marks.



**Descrizione/Contenuti.**

- Skill di leadership
- Condivisione di esperienze e di casi di successo.

**Modalità:** Aula Corsi Interna

**Durata:** 4 ore

**Destinatari:** tutti

Handwritten signatures and initials, including "mg", "20", "R", "SP", "Y", and "A".

**Piano: COPS ID 120793**

**Regioni Coinvolte**

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 Sellaargus (CA)), Abruzzo (Chieti, Pescara), Sicilia (Catania, Palermo), Calabria (Catanzaro), Toscana (Campi Bisenzio (FI), Pisa), Liguria (Genova), Campania (Nola (NA), Pozzuoli, Salerno), Veneto (Saronno (PD), Padova, Verona), Lazio (Roma), Basilicata (Potenza), Friuli Venezia Giulia (Udine)

**DETTAGLIO AZIONI FORMATIVE**

**Titolo Corso: Customer Value Lab 1**

**Learning Outcomes and Benefits**

Approfondire il modello dei bisogni del Cliente, focalizzare sulla modalità di gestione delle obiezioni e dei casi Critici

**Descrizione/Contenuti**

Focus on: Tecniche di vendita, Tecniche di gestione delle obiezioni di vendita (argomentario), I bisogni del Cliente, stato mentale tra una chiamata e l'altra

Modalità: Action Learning (aule laboratoriali)

Durata: 4 ore

Destinatari: rep CVM

**Titolo Corso: Customer Value Lab 2**

**Learning Outcomes and Benefits**

Allenamento delle tecniche apprese nel Corso Customer Value Lab1 mediante role-play e performing lab

**Descrizione/Contenuti**

Focus on: Tecniche di vendita, Tecniche di gestione delle obiezioni di vendita (argomentario), I bisogni del Cliente, stato mentale tra una chiamata e l'altra

Modalità: Action Learning (aule laboratoriali, Performance Lab)

Durata: 4 ore

Destinatari: Rep CVM

Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the top, a date '20', and several other initials and signatures below it.

Titolo Corso: My Value

**Learning Outcomes and Benefits**

Far comprendere con chiarezza l'importanza del ruolo e dell'attività del rep CVM

**Descrizione/Contenuti**

Qual è il valore del mio ruolo in azienda? Importanza del churn e valore di 1 punto %, come posso migliorarlo?

Modalità: Action Learning (aule laboratoriali)

Durata: 4 ore

Destinatari: rep CVM

Titolo Corso: "CRM: Digital and Social evolution"

**Learning Outcomes and Benefits**

Promuovere e diffondere la cultura «social» in azienda, accrescere la consapevolezza delle potenzialità del social media (non solo canali di caring, ma strumenti per accrescere la soddisfazione e la fidelizzazione dei Clienti), imparare ad ascoltare i Clienti sul Social media e fornire in tempi brevissimi l'assistenza richiesta a prescindere dal ruolo assegnato dall'Azienda, diventare Ambassador e promuovere il brand all'esterno dell'organizzazione.

**Descrizione/Contenuti**

Il percorso è finalizzato a diffondere cultura, usi e metodi di gestione del cliente in epoca Social e Digital.  
Contenuti:

- Qual è lo scenario competitivo
- Evoluzione del CRM: da tradizionale a Social. Approfondimento su cosa fa VF
- Quali sono gli obiettivi e gli impatti del social caring (dati, KPI) – saranno ripresi tutti i concetti «obiettivo» di VF

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 4 ore

Destinatari: Responsabili, Team Leader e Rep dedicati ad attività Chat

Titolo corso: "CEX Innovation Playground"

Il percorso è finalizzato a creare uno spazio in cui far germogliare nuove idee legate alla customer experience.

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner of the page, including a large signature that appears to be 'VF' and several other initials and names.

**Learning Outcomes and Benefits**

Acquisizione di un approccio strutturato che serve a generare e sviluppare idee.

**Descrizione/Contenuti**

Metodologia del Design thinking per:

- chiedere
- guardare
- imparare
- provare

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 8 ore

Destinatari: tutti

**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 una breve overview del 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: FAD (e-learning)

Durata: 8 ore

Destinatari: Cops CRM, Manager, Team Leader e Rep

Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the top, the number '23', and several other initials and signatures below it.

**Piano: Technology Parte 1 ID 120794**

**Regioni Coinvolte**

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)

**DETTAGLIO AZIONI FORMATIVE**

**Titolo Corso: RMPLS: Reti MPLS: Tecnologia, Architettura, Prestazioni**

Il corso fornisce ai partecipanti competenze sulla rete di trasporto MPLS, in termini di architettura, tecnologie e protocolli di gestione e alta disponibilità. Le strutture di rete e le soluzioni di trasporto MPLS vengono contestualizzate per un'implementazione riguardante la raccolta del traffico nella rete fissa.

**Descrizione/Contenuti**

- LAN e WAN
- Protocolli di routing
- Architettura della rete MPLS
- Multi Protocol Label Switching (MPLS)
- VPN L2 MPLS
- QoS con reti MPLS
- Laboratorio di Troubleshooting in ambiente L2VPN (vendor Independent)
- I protocolli BGP, OSPF, IS-IS
- VPN L3
- Cenni al Dimensionamento in rete MPLS
- Meccanismi di protezione
- Troubleshooting e Management in ambiente VPN L3 (vendor Independent)

**Learning Outcomes and Benefits**

Garantisce le conoscenze architetturali, tecnologiche e di qualità per quanto riguarda le reti di trasporto del traffico di rete fissa.

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 32 ore

Destinatari: Tecnici ed esperti di trasporto core network

**Titolo Corso: LTEAN: LTE Access Networks**



Acquisire le conoscenze necessarie alla comprensione ed alla gestione di una architettura di rete radiomobile in tecnologia UMTS ed LTE.

**Descrizione/Contenuti**

- Overview della architettura UMTS avanzata ed LTE
- La tecnologia LTE
- LTE Physical Layer
- LTE MAC layer ed RLC Layer
- Procedure e servizi

**Learning Outcomes and Benefits**

Garantire le conoscenze architettoniche delle reti di accesso di ultima generazione

Modalità: Aula Corsi Interni

Durata: 24 ore

Destinatari: Tecnici ed esperti di rete di accesso

**Titolo Corso : FTTH: FTTH: La Fibra ottica nella rete di accesso**

Trasferire le conoscenze sulle architetture di accesso di tipo FTTH con particolare riguardo caratteristiche dei sistemi ibridi Fiber-Copper e delle nuove tecnologie GPON ed Ethernet di accesso. Verrà inoltre analizzata con dettaglio la soluzione FTTH di tipo Punto-Punto ponendola a confronto con quella GPON sugli aspetti legati alle differenze in esercizio.

**Descrizione/Contenuti**

- Struttura rete di accesso in rame e fibra
- Attenuazione e dispersione
- Triple Play e requisiti
- Cablaggi negli edifici
- I progetti NGN e NGN2, implementazioni
- Aspetti di manutenzione
- FTTH, FTTE, FTTB, FITCab, FTTC
- Tecnologia GPON
- Tecnologia VDSL2
- OLT, ONT e ONU Optical Line
- BroadBand Forum TR-156/167
- FTTH PTP vs FTTH GPON
- Loss, Cross Talk, Interference

**Learning Outcomes and Benefits**

Conoscenza delle diverse forme implementative e strutturali della rete di accesso in fibra ottica

A collection of handwritten signatures and initials in black ink, located on the right side of the page. The signatures are written vertically and appear to be the names of the course coordinators or reviewers.

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 24 ore

Destinatari: Tecnici di Implementazione rete

Titolo Corso: ECONDA: il condizionamento negli impianti TLC

Fornire le conoscenze sulle diverse tipologie di condizionatori e di sistemi impiantistici. Il corso fornisce i criteri per la realizzazione degli impianti di condizionamento privilegiando gli aspetti pratici, seguendo un percorso didattico che va dai principi fisici elementari fino ai sistemi impiantistici attualmente più impiegati per il condizionamento di apparati TLC

Descrizione/Contenuti

- Elementi di refrigerazione I
- Elementi di refrigerazione II
- Classificazione delle macchine di condizionamento
- Il condizionamento degli apparati TLC
- Impianti di supervisione
- Il risparmio energetico e il Free Cooling
- Analisi teoriche dei guasti più frequenti negli impianti di condizionamento

Learning Outcomes and Benefits

Il corso fornisce i criteri per la realizzazione degli impianti di condizionamento

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 16 ore

Destinatari: Esperti di Implementazione rete

Titolo Corso: Junos Space Training

Fornire le conoscenze necessarie per la gestione del sistema JUNOS SPACE e la sua installazione, con particolare attenzione alle applicazioni di gestione

Descrizione/Contenuti

- Security Director
- VCore
- Service Now
- Service Inside

**Learning Outcomes and Benefits**

Comprendere l'architettura del sistema Junos Space, assumendo dimestichezza con le applicazioni di Interfaccia e amministrazione

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 24 ore

Destinatari: OSS e responsabili della gestione del sistema.

**Titolo Corso: Prince 2-Foundatlon**

Il corso si rivolge a chi desidera impostare i propri progetti secondo gli standard della metodologia PRINCE2.

**Descrizione/Contenuti**

- La metodologia Prince2
- I 7 principi
- I 7 temi
- I 7 processi

**Learning Outcomes and Benefits**

Fornire una visione del mestiere del Project Manager e la capacità di orientarsi nel mondo dei progetti, accompagnando i concetti esposti in aula con strumenti pratici ed efficaci,

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 24 ore

Destinatari: Project Manager,

**Titolo Corso: ITIL Intermediate - Lifecycle Stream Service Transition**

Il corso ITIL Intermediate - Service Transition fa parte del percorso di certificazione ITIL Intermediate Lifecycle Stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL Expert In IT Service Management (fornisce 3 crediti formativi).

**Descrizione/Contenuti**

- Introduzione al Service Transition
- Principi di Service Transition
- Gestione e controllo delle attività di Service Transition.
- Le attività del Service Transition nella gestione del cambiamento - comunicazione, cambiamenti organizzativi, coinvolgimento
- Organizzare il Service Transition
- Controllo e coordinamento delle attività relative alla tecnologia necessaria al Service Transition
- Analisi e selezione degli approcci implementativi, delle sfide, dei fattori critici di successo e dei rischi



**Learning Outcomes and Benefits**

L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare la competenza su aspetti pratici del Service Management, come documentato nella pubblicazione ITIL Service Transition.

**Modalità:** Aula Corsi Interna

**Durata:** 24 ore

**Destinatari:** Project Manager.

*[Handwritten signatures and initials]*

## PIANO: Technology Parte II ID 120795

### Regioni Coinvolte

Piemonte (Ivrea (TO), Torino, San Maurizio 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 (Crotone), Toscana (Campi Bisenzio (FI), Pisa), Liguria (Genova), Campania (Nola (NA), Pozzuoli, Salerno), Veneto (Sionara (PD), Padova, Verona), Lazio (Roma), Basilicata (Potenza), Friuli Venezia Giulia (Udine)

### DETTAGLIO AZIONI FORMATIVE

#### Titolo Corso: CT5405-90 - One-NDS 9 (Base) Directory Platform, Operation and Administration.

##### Descrizione/Contenuti

- System Features
- Common Data Model
- Interfaces and Protocols
- Alarm Handling
- Logging
- Control Functions
- One-NDS Configuration and Control Data
- Directory Server System Startup
- One-NDS Overload Mechanism

##### Learning Outcomes and Benefits

Il corso è specificamente progettato per le operation e l'amministrazione del Nokia One-NDS.

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 40 ore

Destinatari: O&M e amministratori

#### Titolo Corso: CN6656-92A - One-NDS 9 SP2 Troubleshooting

##### Descrizione/Contenuti

- Knowing the Suspected Behavior
- Network Directory Server
- PGW
- Notification Server
- One-NDS Administration (ADM)

A vertical column of handwritten signatures and initials on the right side of the page. From top to bottom, there are approximately seven distinct marks, including a large signature at the top, several smaller initials, and a signature at the bottom.

**Learning Outcomes and Benefits**

Al termine del percorso i partecipanti saranno in grado di verificare lo stato del Sistema utilizzando vari metodi.

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 20 ore

Destinatari: Responsabili Troubleshooting

**Titolo Corso: CT5406-90A - IMS 9.x HSS-FE for LTE/EPS Administration**

**Descrizione/Contenuti**

- Introduction to DIAMETER
- The S6a Interface
- Interworking HSS-FE <-> OneNDS
- Process Management and HSS-FE Software
- HSS-FE System Management

**Learning Outcomes and Benefits**

Al termine del percorso i partecipanti saranno in grado di comprendere e gestire la piattaforma Diameter-HSS.

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 16 ore

Destinatari: Personale addetto alla gestione e manutenzione IMS 9.x HSS-FE

**Titolo Corso: CT5422-01A - Hardware Security Module (HSM)**

**Descrizione/Contenuti**

- Introduction
- Keys
- Installation and Configuration
- Operations and Maintenance
- Key Management

**Learning Outcomes and Benefits**

Il corso fornisce elementi e strumenti per l'installazione, configurazione, e O&M dell' HSM

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 8 ore

A collection of handwritten signatures and initials in black ink, located on the right side of the page. The signatures are somewhat stylized and overlapping, appearing to be written over the printed text. Some are clearly legible as initials like 'LH', '23', 'ff', and 'sh', while others are more complex and less distinct.

---

**Destinatari:** Responsabili della sicurezza nell'ambito operativo e di configurazione del One-NDS

**Titolo Corso: CN3759-90A - IMS 9.x CFX/CMS troubleshooting (ATCA line)**

**Descrizione/Contenuti**

- Overview
- General Troubleshooting
- Alarm and non-alarm triggered Troubleshooting
- Fault Reporting
- Diagnostic tools
- Reference Materials

**Learning Outcomes and Benefits**

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di effettuare il troubleshooting sulle piattaforme CFX-5200 + CMS-8200 (HSS-FE)

**Modalità:** Aula Corsi Interna

**Durata:** 16 ore

**Destinatari:** Addetti al troubleshooting sulla piattaforma IMS 9.x

Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the top and several smaller ones below it.

**PIANO: Enterprise Parte I ID 120797**

**Regioni Coinvolte**

Piemonte (Ivrea (TO), Torino, San Mauro Torinese (TO)), Marche (Ancona), Puglia (Bitonto (BA)), Lombardia (Bergamo, Brescia, Milano), Emilia Romagna (Parma, Villanova di Costenaso (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 (Sanora (PD), Padova, Verona), Lazio (Roma), Basilicata (Potenza), Friuli Venezia Giulia (Udine)

**DETTAGLIO AZIONI FORMATIVE**

**Titolo corso: Vodafone Way of Selling (Large)**

**Descrizione/Contenuti**

Il corso ha l'obiettivo di aumentare la capacità di pianificazione del commerciale. Passando attraverso le fasi della vendita, spiega le azioni da compiere e l'importanza di avere un metodo di vendita. Il corso, progettato con Vodafone Global, sarà erogato in 18 Paesi Vodafone.

**Learning Outcomes and Benefits**

Incremento delle capacità di pianificazione e di azione della forza di vendita

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 16 ore

Destinatari: figure commerciali (KAM + CRD e AM)

**Titolo corso: Ready to Drive**

**Descrizione/Contenuti**

- Modelli di business e strategie competitive
- Pianificazione strategica e concorrenza
- Dall'orientamento alle vendite all'orientamento al cliente
- Key account management e politiche di personalizzazione dell'offerta

**Learning Outcomes and Benefits**

Consolidamento delle competenze di pianificazione strategica delle vendite.

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 16 ore

Destinatari: figure commerciali (National Partner Manager, District partner manager, Area Manager)

Titolo corso: Ready to Perform

**Descrizione/Contenuti**

- Gestire e supportare le performance del Partner
- Valutazione economico-finanziaria e utilizzo di KPI
- Strategie comportamentali e strumenti organizzativi

**Learning Outcomes and Benefits**

Rinforzo delle competenze economico-finanziarie

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 16 ore

Destinatari: figure commerciali (National Partner Manager, District partner manager, Area Manager)

Titolo corso: Be executive

**Descrizione/Contenuti**

- Le leve organizzative da attivare nella gestione del Partner
- I principali modelli di management per gestire efficacemente il Partner
- Gli schemi comportamentali funzionali all'approccio consulenziale da adottare nell'indirizzare la strategia del Partner

**Learning Outcomes and Benefits:**

Allenare le skills di consulenza e advising per la costruzione di una relazione di partnership

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 8 ore

Destinatari: figure commerciali (National Partner Manager, District partner manager, Area Manager)

## PIANO: Enterprise Parte II ID 120798

### Regioni coinvolte

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)

### DETTAGLIO AZIONI FORMATIVE

#### Titolo Corso: Ready in Action

##### Descrizione/Contenuti

- Fare squadra nel canale
- Negoziare e influenzare
- Gestione del conflitto
- Follow up del percorso formativo

##### Learning Outcomes and Benefits

Consolidare le competenze apprese nel percorso formativo e potenziare le capacità di team building.

##### Modalità: Aula Corsi Interna

##### Durata: 8 ore

Destinatari: figure commerciali (National Partner Manager, District partner manager, CB Development Expert, DCE)

#### Titolo Corso: Be Master

##### Descrizione/Contenuti

Il corso è un follow up del percorso dei corsi di cui sopra, in cui verranno presentati i progetti di lavoro durante un momento di ripasso dei principali aspetti imparati:

- La relazione di partnership con le agenzie
- La pianificazione strategica delle attività commerciali
- Le performance economico-finanziarie delle agenzie

##### Learning Outcomes and Benefits

Consolidare le competenze apprese durante l'intero percorso formativo

##### Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 8 ore

Destinatari: figure commerciali (National Partner Manager, District partner manager)

Titolo Corso: Marketing Academy - Enterprise Experience Workshop

Descrizione/Contenuti

Il corso è un workshop interattivo nato per strutturare i professionisti del marketing. È utile per costruire forti competenze di marketing attraverso simulazioni e casi concreti. Saranno approfonditi:

- Vodafone Brand e Vodafone Way of Marketing
- Strategia commerciale: capire il contesto competitivo per sviluppare strategie vincenti
- Insight: sviluppare capacità di comprendere il comportamento del cliente
- Customer closeness: come imparare dai clienti per costruire insight di valore
- Proposition: come costruire proposizioni commerciali in linea con il contesto e i clienti
- Go to market: come costruire un piano d'azione vincente.

Learning Outcomes and Benefits

Questo corso mira a costruire e strutturare forti competenze di marketing in linea con la Vodafone Way of Marketing

Modalità: workshop interno

Durata: 16 ore

Destinatari: profili marketing

Titolo Corso: Be Effective

Descrizione/Contenuti:

I contenuti del corso riguardano:

- le principali tecniche di comunicazione utilizzate nel mondo aziendale
- gli strumenti per la gestione efficace delle relazioni e della dinamica di aula
- i modelli da assumere nel guidare efficacemente le dinamiche di gruppo

Learning Outcomes and Benefits

Potenziare le competenze di comunicazione efficace

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 4 ore

Destinatari: Trainers

Titolo corso: Train The Trainer

Descrizione/Contenuti

- Overview della strategia commerciale Vodafone rispetto al contesto competitivo
- Approfondimento dell'offerta commerciale Vodafone presentata in Canvas

A vertical column of handwritten signatures and initials on the right side of the page. From top to bottom, they include: a signature that appears to be 'L. G.', a signature 'S. G.', a signature 'M. G.', a signature 'G. G.', and a signature 'G. G.'. There are also some other initials and marks scattered around these signatures.



- Esercitazioni che prevedono la traduzione dell'offerta a catalogo in proposizione commerciale, con l'obiettivo di vendere con qualità ed eccellenza del servizio

**Learning Outcomes and Benefits**

Conoscenza delle strategie commerciali legate all'offerta Vodafone

Modalità: Aula Corsi Interna

Durata: 4 ore

Destinatari: figure commerciali

*Handwritten signatures and initials:*  
28  
[Signature]  
[Signature]  
[Signature]  
[Signature]  
[Signature]