

VERBALE DI ACCORDO del 20/04/2015
(Accordo Quadro Fondimpresa, periodo 20/04/15-31/03/16)

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., che rappresenta Vodafone Omnitel B.V. per sé e per le sue controllate, e dai membri del Coordinamento Nazionale delle RSU di SLC CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL.

Considerato che

- la Commissione ha riconfermato la fondamentale importanza di garantire lo sviluppo della capacità competitiva dell'azienda quale condizione essenziale per confrontarsi validamente sul mercato, in un quadro di crescente integrazione a livello globale,
- la Commissione attribuisce alla formazione continua e allo sviluppo delle competenze professionali delle persone un ruolo chiave per supportare l'adeguamento delle competenze dei lavoratori in linea con la strategia di sviluppo dell'impresa,
- la Commissione ritiene che la formazione in Vodafone Omnitel B.V. si articola, coerentemente con la finalità sopra delineata, attraverso consistenti azioni formative che hanno l'obiettivo di sviluppare: la persona intesa come fondamento e risorsa centrale per garantire la soddisfazione ultima del cliente; il gruppo, nel quale la persona opera, inteso come insieme di individui che collaborano per il raggiungimento dei comuni obiettivi di business; l'organizzazione intesa come struttura integrata di persone e risorse che permettono l'efficace funzionamento delle attività e l'azienda intesa come attore che affronta il mondo esterno ed i nuovi scenari competitivi,
- Fondimpresa è il Fondo Paritetico interprofessionale per la formazione continua cui Vodafone Omnitel B.V. aderisce finalizzato all'erogazione di interventi formativi rivolti ad operai, quadri ed impiegati
- la Commissione ha valutato positivamente la possibilità di promuovere azioni a favore della formazione continua attraverso il contributo previsto da Fondimpresa per la formazione aziendale
- la Commissione ha raccomandato l'utilizzo e l'introduzione degli strumenti professionali più utili e all'avanguardia nel settore per consentire la massima efficacia dei piani formativi;

considerata altresì

- l'opportunità di avviare piani formativi, ai sensi di quanto previsto dalle Linee Guida alla gestione e rendicontazione dei Piani Formativi Aziendali di Fondimpresa sull'utilizzo delle risorse per il finanziamento di suddette tipologie di piani, attraverso soluzioni in linea con l'evoluzione del business e coerenti con le esigenze di un mercato fortemente caratterizzato da servizi tempestivi, flessibili e tecnologicamente avanzati;

2.6
S. P.
2.7
S. P.
S. P.
S. P.
S. P.

S. P.

S. P.

premesso infine che

- la Commissione si è riunita per analizzare ed approfondire i fabbisogni formativi più diffusi all'interno dell'azienda,
- dopo approfondita disamina, la Commissione ha individuato come aree di interesse principali per la realizzazione di iniziative formative, le aree afferenti a:
 - Sicurezza e innovazione organizzativa
 - Sviluppo organizzativo
 - Innovazione tecnologica
 - Competenze tecnico-professionali
 - Competenze gestionali e di processo
 - competenze relazionali (teamworking e competenze manageriali di figure Responsabili),
 - Comprensione delle variabili organizzative, lettura ed interpretazione del contesto di business;
- le attività formative avranno come destinatari lavoratori dipendenti Vodafone Omnitel B.V. e appartenenti a diverse sedi aziendali con cui la Società è presente sul Territorio e rappresentate dal Coordinamento Nazionale Unitario che compone la Commissione;
- La Commissione e il Coordinamento Nazionale delle RSU svolgeranno una funzione di monitoraggio e di informazione del processo formativo, dalla rilevazione delle esigenze e dei fabbisogni alla chiusura delle attività.

Tutto ciò premesso e considerato, la Commissione ha definito quanto segue:

- tutto quanto premesso e considerato costituisce parte integrante della presente intesa,
- la Commissione, valutato quanto contenuto nel presente accordo, esprime parere favorevole alla presentazione di piani formativi, da realizzare tramite il conto formazione aziendale accantonato presso il fondo interprofessionale Fondimpresa,
- i corsi verranno individuati e realizzati nell'ambito dei piani formativi che saranno esaminati in sede di Commissione, sulla base dei fabbisogni più diffusi all'interno dell'azienda,
- gli interventi formativi saranno realizzati durante l'orario di lavoro,
- la Commissione provvederà al monitoraggio periodico della formazione erogata e delle diverse fasi progettuali,

76
77

88
89
90

91
92
93

- la Commissione si incontrerà periodicamente, di norma ogni trimestre, al fine di valutare e promuovere eventuali ulteriori iniziative rese necessarie da sopraggiunti fabbisogni formativi.

Letto, confermato e sottoscritto.

La Commissione aziendale paritetica per la formazione continua.

Per Vodafone Omnitel B.V.

Gioacchino Piero Iaia

Francesco Porotto

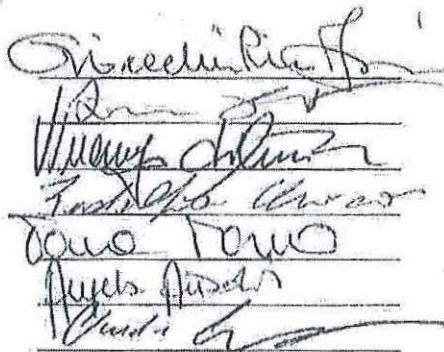
Vincenzo Di Martino

Rodolfo Clerico

Tania Marino

Angela Attadia

Claudia Lo Consolo

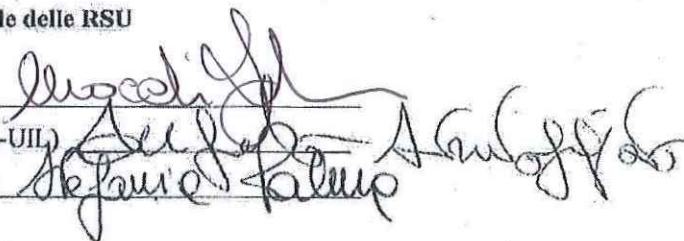


Per il Coordinamento Nazionale delle RSU

Fabio Macchi (SLC-CGIL)

Angelo Avantiaggiato (UILCOM-UIL)

Stefania Palma (FISTEL-CISL)



VERBALE DI ACCORDO del 20 aprile 2015

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 Gioacchino Piero Iaia, Francesco Porotto Vincenzo Di Martino, Rodolfo Clerico, Tania Marino, Angela Attadia, Claudia Lo Consolo - e dai componenti del Coordinamento Nazionale delle RSU di, UILCOM UIL, SLC CGIL e FISTEL CISL, nelle persone rispettivamente di Angelo Avantageggiato, Fabio Macchi, Stefania Palma.

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)
- in data odierna è stato sottoscritto un accordo quadro Fondimpresa che estende l'accordo di cui al punto precedente anche per il periodo 20/04/2015-31/03/2016
- 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 promesse 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 2015/2016.

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

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 opera Vodafone Omnitel B.V.
 - competenze relative alla sicurezza delle persona
 - innovazione organizzativa
- vengono approvati i seguenti piani formativi:
 - *ID 127966 - Formazione Technology*
 - *ID 127967 - SAFETY*
 - *ID 127968 - SECURITY*
 - *ID 127971 - COPS*
 - *ID 127973 - CONSUMER*

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 (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)

The right margin of the document contains several handwritten signatures and initials. At the top, there are initials 'F.C.'. Below that, there is a large, stylized signature. Further down, there are more signatures, including one that appears to be 'A.S.' and another that is less legible. At the bottom right, there are several more signatures and initials, some of which are very stylized and difficult to decipher.

- 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.

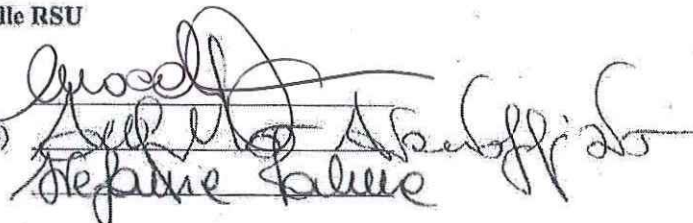
Gioacchino Piero Iaia
 Francesco Porotto
 Vincenzo Di Martino
 Rodolfo Clerico
 Tania Marino
 Angela Attadia
 Claudia Lo Consolo



Handwritten signatures of the representatives of Vodafone Omnitel B.V. on the paritary commission, corresponding to the names listed on the left.

Per il Coordinamento Nazionale delle RSU

Fabio Macchi (SLC-CGIL)
 Angelo Avantaggiato (UILCOM-UIL)
 Stefania Palma (FISTEL-CISL)



Handwritten signatures of the representatives of the National RSU Coordination on the paritary commission, corresponding to the names listed on the left.

TITOLO PIANO "Formazione Technology" ID 127966

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: "MPLS Networks: Technology, Architecture, Performance"

Learning Outcomes and Benefits: Il corso fornisce ai partecipanti competenze sulle reti di Backhauling 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 nelle reti di Backhauling di Vodafone Italia.

Descrizione/Contenuti :

- Architettura Backhauling Vodafone
- IP Routing
- Multi Protocol Label Switching
- VPN L2 MPLS
- VPN L3 MPLS
- QoS con reti MPLS
- Dimensionamento in rete MPLS
- Meccanismi di protezione
- Troubleshooting & Management

Modalità: aula corsi interna

Durata: 32 ore

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

Titolo Corso: "FTTX: La Fibra ottica nella rete di accesso"

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: Personale operante nei settori di esercizio e pianificazione di Service Provider o Network Provider.

Titolo Corso: "4G Core Network"

Learning Outcomes and Benefits: Acquisire le conoscenze necessarie alla comprensione e alla gestione della rete LTE Evolved Packet Core (EPC). Il corso analizza nel dettaglio le strutture, i protocolli, le procedure, i servizi e la loro connessione con la rete di accesso LTE e con le altre tecnologie 3GPP e non-3GPP

Descrizione/Contenuti :

- Overview: Evolved UMTS e EPS
- Architettura Evolved Packet Core (EPC)
- IP Multimedia Subsystem (IMS)
- Protocolli
- Procedure delle reti EPS
- Servizi

Modalità: aula corsi interna

Durata: 24 ore

Destinatari: Tecnici di rete coinvolti nello sviluppo e gestione delle Mobile Core Network di quarta generazione.

P. Co

28
[Handwritten signatures and scribbles]

Titolo Corso: "SDN Network Function Virtualization (NFV)"

Learning Outcomes and Benefits: Acquisire la conoscenza delle applicazioni di Network Function Virtualization come parte dell'approccio architetturale innovativo delle Software Defined Networks. Il corso analizza le soluzioni di automazione e collaborazione per la creazione di reti virtuali altamente scalabili; il modello di riferimento NFV viene analizzato con un approccio orientato alle best practices.

Descrizione/Contenuti :

- NFV: I fondamentali
- L'infrastruttura e il framework NFV
- Le architetture: Computer Domain, Hypervisor Domain e Infrastructure Network
- NFV-MANO (Network Functions Virtualization Management and Orchestration) Architectural Framework
- Protocolli
- Lo standard OPNFV
- Interfacce
- Open vSwitch, OpenFlow, OpenStack

Modalità: aula corsi Interna

Durata: 24 ore

Destinatari: Personale di Data Center coinvolto nella migrazione dai sistemi IT alle architetture SDN-based

Titolo Corso: "LTE Signalling"

Learning Outcomes and Benefits: Acquisire le conoscenze necessarie per comprendere la struttura e le dinamiche di funzionamento delle reti LTE nonché le procedure di segnalazione necessarie per la gestione in rete degli utenti e dei servizi offerti. Il corso analizza in dettaglio le procedure di accesso, mobilità e resource management. Vengono inoltre analizzate le modalità di erogazione dei servizi legacy, quali fonla e connettività dati, nonché dei nuovi servizi implementabili quali MBMS, messaging, presence e VCC.

Descrizione/Contenuti :

- Overview dell'architettura UMTS Advanced e LTE
- Architettura LTE-EPC
- Procedure di accesso alla rete
- Procedure di Mobility Management
- Services

Modalità: aula corsi interna

Durata: 16 ore

Destinatari: Il corso è rivolto a tecnici e progettisti di Vodafone che necessitano di conoscere la segnalazione nella rete LTE

Titolo Corso: "Vodafone Rete Unica: Integrazione Voce-Dati"

Learning Outcomes and Benefits: Il corso fornisce ai partecipanti competenze tecniche sulle soluzioni Vodafone Rete Unica e Vodafone Rete Unica Dati, al fine di comprendere le esigenze del cliente e progettare soluzioni integrate.

Descrizione/Contenuti:

- Architettura di rete Vodafone
- Soluzioni Voce
- Soluzioni Internet
- Soluzioni Security
- Intranet monosede e multisede
- CDA MPLS

Modalità: aula corsi Interna

Durata: 24 ore

Destinatari: Il corso è rivolto ad operatori di Reti TLC che si occupano di attivazione, gestione e pianificazione

Titolo Corso: "Voce over LTE"

Learning Outcomes and Benefits: Acquisire le conoscenze necessarie per comprendere e gestire il servizio Voce e gli altri servizi Multimediali emergenti su rete LTE. Il corso analizza ad ampio raggio gli elementi di rete presenti all'interno della rete LTE, le interfacce utilizzate e le procedure di chiamata. Durante il corso verranno discussi i Call Flow end-to-end di chiamate, videochiamate e servizi di messaggistica.

Descrizione/Contenuti:

- Architettura di Core Network LTE
- Principali nodi per la gestione del bearer LTE
- Funzioni di eNodeB, MME, Serving GW, HSS
- PDN Gateway e ePS Bearer
- Interfacce GTP e Diameter per VoLTE: HSS-MME (mobility management), PCRF-IMS (Charging), PCRF-PDN-GW (QoS), CSCF-HSS (VoIP Accounting) e ulteriori

22
26
3.C.
T.M.
[Handwritten signatures and initials]

ALLEGATO 1

- Chiamata utenti VoLTE-PSTN via IMS
- Control Plane SIP
- Call Flow di chiamate end-to-end VoLTE-VoLTE
- Call Flow di chiamate end-to-end VoLTE CS Fallback
- Scenari di videochiamata
- SMS over IP
- Instant Messaging
- Interfacce di gestione della tariffazione su PCRF, CG (Charging Gateway), SCP (OCS) ed interworking

Modalità: aula corsi interna

Durata: 16 ore

Destinatari: Personale tecnico e di Ingegneria di rete coinvolto nello sviluppo e nella gestione delle reti mobili di Core di nuova generazione.

Titolo Corso: "MPLS Backhauling"

Learning Outcomes and Benefits: Il corso fornisce ai partecipanti competenze sulle reti di Backhauling 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 nelle reti di Backhauling di Vodafone Italia.

Descrizione/Contenuti : I contenuti macro sono i medesimi del Corso "MPLS Networks: Technology, Architecture, Performance", in quanto il corso rappresenta un approfondimento delle singole parti.

- Architettura Backhauling Vodafone
- IP Routing
- Multi Protocol Label Switching (MPLS)
- VPN L2 MPLS
- VPN L3 MPLS
- QoS con reti MPLS
- Dimensionamento in rete MPLS
- Meccanismi di protezione
- Troubleshooting e Management

Modalità: aula corsi interna

Durata: 24 ore

Destinatari: Il corso è rivolto ad operatori di Reti TLC che si occupano di attivazione, gestione e pianificazione

Handwritten signatures and initials, including a large signature on the right and several smaller ones below it.

Titolo Corso: "Beyond LTE"

Learning Outcomes and Benefits: Il Corso analizza ad alto livello la struttura e il funzionamento di una rete 4G: è un Corso introduttivo che non ha prerequisiti.

Descrizione/Contenuti :

- La struttura di una rete 4G
- Il funzionamento di una rete 4G
- I servizi in una rete 4G

Modalità: aula corsi interna

Durata: 4 ore

Destinatari: Personale tecnico e non tecnico senza conoscenze sulle reti 4G

Titolo Corso: "Big Data Generation Storage"

Learning Outcomes and Benefits: Acquisire la conoscenza delle infrastrutture, degli equipment e del software utilizzato dalle Storage Area Network nell'era del Big Data. Partendo dall'analisi delle piattaforme SAN ad alte prestazioni, il corso descrive le feature più importanti ; infine, vengono analizzate e discusse le recenti reti Cloud Object Storage

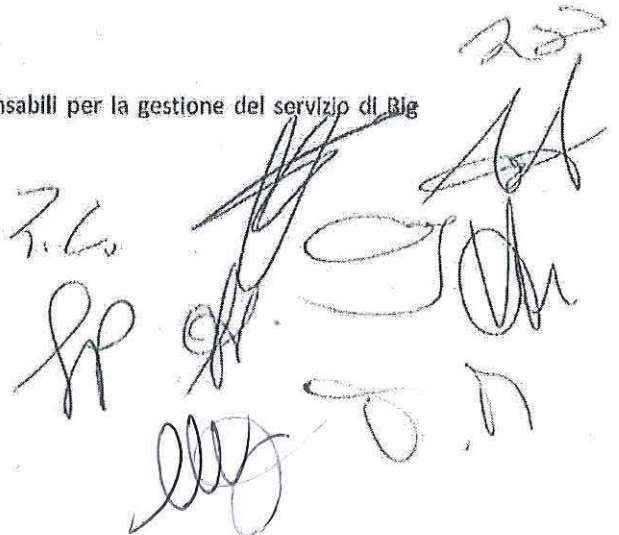
Descrizione/Contenuti :

- Storage Networks con controller SAN e NAS
- Dall'HDD all'SSD
- Cloud Oriented Storage
- Implementazione del Next Generation Storage
- Soluzioni (Rackspace, NASA, Amazon)
- Web Services EC2 e S3
- Object Storage Virtual Machines
- Switch e Firewall virtuali per le Storage Network

Modalità: aula corsi interna

Durata: 32 ore

Destinatari: Personale tecnico e amministratori di rete responsabili per la gestione del servizio di Big Data, sia per uso interno che come servizio per i clienti.



TITOLO PIANO "SAFETY" ID 127967

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)

Questo piano intende sia rispondere ad un obbligo di legge che intraprendere un'azione formativa finalizzata a sostenere e consolidare la cultura della salute e sicurezza in osservanza a quanto stabilito dal D.Lgs. n.81/2008.

Titolo Corso: Aggiornamento per Addetti Primo Soccorso (Formazione Obbligatoria)

Learning Outcomes and Benefits

Consolidare e verificare le conoscenze precedentemente acquisite su emergenza sanitaria e primo soccorso.

Descrizione/Contenuti:

- **Emergenza Sanitaria:** gestire l'emergenza, posizioni di sicurezza, sostenimento delle funzioni vitali
- **Primo Soccorso:** traumi osteoarticolari, ferite ed emorragie, lesioni da agenti esterni, intossicazioni e allergie, insufficienza respiratoria, crisi cardiaca, alterazioni dello stato di coscienza

Modalità: aula corsi interna

Durata: 4 ore

Destinatari: il corso è rivolto ai lavoratori designati all'incarico di Addetti al Primo Soccorso in azienda che hanno l'obbligo normativo di un aggiornamento periodico, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e DM 15 luglio 2003 n. 388.

Titolo Corso: Aggiornamento sulla gestione delle interferenze art.26 D.Lgs.81/ 2008 s.m.l.

Learning Outcomes and Benefits

L'azione formativa è finalizzata a sostenere e consolidare una solida cultura della sicurezza e della prevenzione, in riferimento alle tematiche relative all'art.26 (Obblighi Connessi ai contratti d'appalto o d'opera o di somministrazione) e al Titolo IV (Cantieri temporanei o mobili) del D.Lgs. n.81/2008. Attraverso il programma formativo destinato ai tecnici di riferimento aziendale sul territorio nazionale, verranno acquisite e consolidate le conoscenze e le competenze relative alle tematiche della valutazione del rischio da interferenze lavorative nei diversi contesti operativi e in conseguenza di appalti differenti.

7
F.C.
D.A.
[Handwritten signatures and initials]

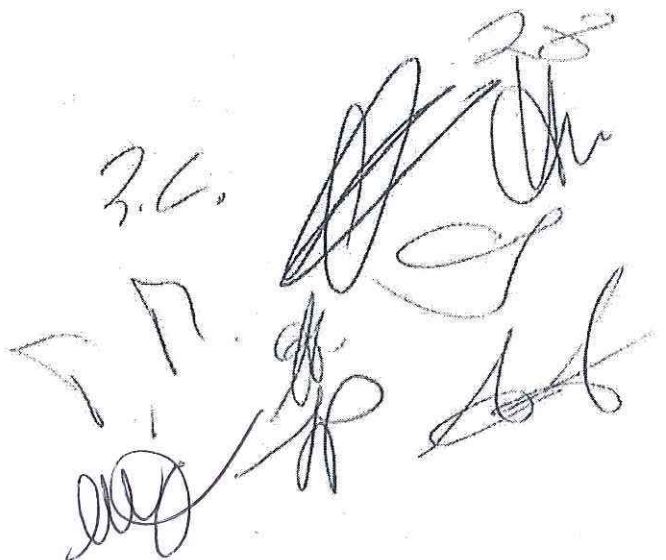
Descrizione/Contenuti:

- Aggiornamento normativo D.Lgs. 81/08 e s.m.i.
- Aggiornamento normativo in materia di DUVRI;
- Le ricadute concrete sul sistema Vodafone;
- L'aggiornamento delle procedure Vodafone per la gestione delle interferenze;
- Il DUVRI e il concetto di "azzeramento rischio sovrapposizione";
- L'uso del Tool di prenotazione e gestione dei tempi (slot);
- I casi tipici: stazioni radio base, sedi Core, sedi amministrative, siti in sharing.

Modalità: aula corsi interna

Durata: 6 ore

Destinatari: tecnici di riferimento e figure di coordinamento art.26 D.Lgs.81/2008 e s.m.i.

3.C.
2.8
A collection of handwritten signatures and initials in black ink, including the letters '3.C.', '2.8', and several stylized names.

TITOLO PIANO "SECURITY" ID 127968

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: "Comunicare in emergenza: experience e cooperazione"

Descrizione/Contenuti :

Il corso ha l'obiettivo di fornire conoscenze e strumenti per sviluppare una comunicazione partecipativa e cooperativa all'interno dell'azienda, in particolare rispetto ai rischi e durante la gestione delle crisi. Partendo dall'importanza della consapevolezza del ruolo, saranno analizzati azioni, interventi e dinamiche psicologiche di tutti gli attori della comunicazione e gli effetti che tali azioni possono produrre all'interno e all'esterno dell'azienda. Il tutto nell'ottica del miglioramento dei processi di comunicazione e della prevenzione di conseguenze negative, come il danno all'immagine aziendale. A tal proposito i partecipanti lavoreranno in team all'analisi di un caso specifico.

Learning Outcomes and Benefits:

Consapevolezza delle dinamiche che si attivano nelle situazioni di crisi aziendale e acquisizione di capacità di lettura degli eventi di crisi in un'ottica interdisciplinare.

Modalità: aula corsi Interna.

Durata: 8 ore

Destinatari: Personale Direzione Security, Safety e Facilities coinvolte nella gestione delle emergenza secondo le linee guida e procedure previste da Business Continuity Plan.

Titolo Corso: "AwareAction: Consapevolezza, Integrazione, Collaborazione per una relazione efficace"

Descrizione/Contenuti :

Il corso ha l'obiettivo di fornire conoscenze e strumenti per consolidare e rafforzare le capacità relazionali e di cooperazione al fine di garantire un supporto efficace e di qualità nei confronti del cliente interno ed esterno.

The bottom right of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. There are approximately five distinct marks, including what appears to be a large signature on the right and several initials or smaller signatures on the left and center.

ALLEGATO 1

Partendo dall'importanza della consapevolezza del ruolo, saranno analizzate azioni, interventi e dinamiche psicologiche di tutti gli attori coinvolti e gli effetti che tali azioni possono produrre all'interno e all'esterno dell'azienda.

Il tutto nell'ottica del miglioramento dei processi adottati, della prevenzione di conseguenze negative, con particolare riferimenti agli aspetti reputazionali.

A tal proposito i partecipanti lavoreranno in team all'analisi di casi specifici.

Learning Outcomes and Benefits:

Consapevolezza delle dinamiche di relazione che si attivano in funzione dei ruoli e acquisizione di strategie di gestione di tali dinamiche nell'ottica dell'efficienza dei processi.

Modalità: aula corsi interna

Durata: 8 ore

Destinatari:

Personale dei Centri Operativi del Dipartimento Security Operations&Privacy (Direzione SSF)

Titolo Corso: "Come potenziare l'energia personale"

Descrizione/Contenuti :

Il corso prevede di affrontare in diverse fasi di confronto con i partecipanti, un processo di autoanalisi al fine di condurre i partecipanti alla costruzione di una strategia per la gestione delle proprie aree critiche.

Il corso è suddiviso in unità/moduli didattici così descritti:

- Conoscersi per recuperare il potere su di sé
- Scelte antiche che condizionano il presente: la loro emersione è già un cambiamento personale
- Aree di criticità personale: loro origine, tipologie e effetti sul comportamento e la prestazione professionale
- Uno strumento diagnostico: il metodo del Driver
- Strategia per la gestione delle aree di criticità: l'aiuto dell'altro, perché insieme si va più lontano e con maggiore leggerezza
- Affrontare con assertività le occasioni di rischio e di opportunità
- Imparare a giocare per vincere e non per non perdere: la griglia delle posizioni esistenziali, suo uso interpretativo e adozione in situazioni personali e professionali

Un decalogo (e forse più) per corroborare la propria personalità

Learning Outcomes and Benefits:

Al termine del corso i partecipanti impareranno strumenti e tecniche di diagnosi per recuperare e indirizzare le proprie energie a beneficio di sé, del proprio team e del proprio lavoro.

25
Z.C.
[Handwritten signatures and initials]

Saranno in grado quindi di acquisire un comportamento assertivo positivo per la gestione di situazioni di stress e di forte criticità e di rivedere le proprie strategie personali e lavorative per affrontare situazioni complesse.

Durata: 8 ore

Modalità: aula corsi interna

Destinatari: Personale Analisti Fraud Management

Titolo Corso: "L'analisi delle culture organizzative"

Descrizione/Contenuti

Il corso prevede un momento di discussione di gruppo mediata e guidata da un professionista MIP in grado di analizzare i comportamenti e le dinamiche del team.

Data la particolare situazione del team Vodafone coinvolto, il corso verterà sui temi del cambiamento, dell'accettazione di sé e del proprio ruolo in azienda, delle dinamiche di gruppo e della propria contribuzione personale alle crescita aziendale. Si tratta solo di un esempio di temi che è possibile esplorare e discutere all'interno del corso. Infatti è spesso il gruppo stesso, con il supporto del docente, ad individuare e isolare gli argomenti più importanti per la propria esperienza personale e lavorativa.

Learning Outcomes and Benefits:

Restituire un ritratto articolato e approfondito delle dinamiche di un gruppo o di una organizzazione.

I partecipanti apprenderanno come relazionarsi con i componenti del team svelando e svelandosi i comportamenti che mettono in atto nel rapporto con il gruppo e l'organizzazione.

Il corso agisce quindi su due aspetti principali:

- La presa di coscienza del singolo nei confronti dell'organizzazione;
- La motivazione prodotta indiretto di un coinvolgimento percepito come momento di attenzione e cura dell'organizzazione nei confronti del singolo;

Modalità: aula corsi interna

Durata: 4 ore

Destinatari: Personale Analisti Fraud Management

The bottom right of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. There are approximately six distinct marks, including a large, bold signature, a smaller signature, and several sets of initials or scribbles.

TITOLO PIANO "COPS" ID 127971

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: "Six Sigma Green Belt"

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: 64 ore

Destinatari: CP&P, Team Leader

Titolo Corso: "Six Sigma Black Belt"

Il percorso Black Belt consiste in un livello più avanzato, dedicato alla formazione di una figura chiave nell'implementazione del Lean Six Sigma.

Learning Outcomes and Benefits:

Interfaccia con la committenza per la gestione del budget e timing dei progetti; conoscenza approfondita degli strumenti e le metodologie Lean Six Sigma; coordinamento e supporto del team nella gestione dei progetti e nella scelta degli strumenti e tecniche da utilizzare

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: 64 ore

Destinatari: CP&P

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

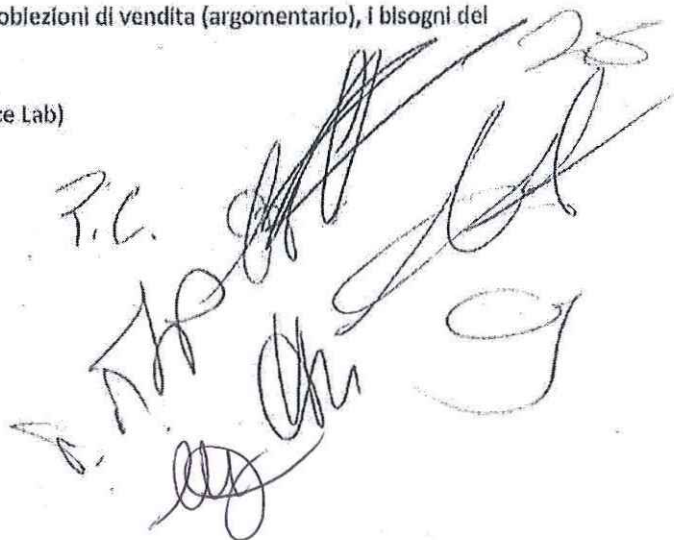
Learning Outcomes and Benefits: allenamento delle tecniche apprese nel Corso *Customer Value Lab 1* mediante role-play e performing lab

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

F.C. 

Destinatari: Rep CVM

Titolo Corso: My Value

Learning Outcomes and Benefits

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

Descrizione/Contenuti

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

Modalità: Action Learning (aule laboratoriali)

Durata: 4 ore

Destinatari: rep CVM

Titolo corso: "CEX Innovation Playground"

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

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

Durata: 8 ore

Destinatari: tutti

Handwritten signatures and initials, including "R.C.", "20", and "G".

Titolo Corso: "Selling Competitively Mod 1 e Mod 2"

Learning Outcomes and Benefits: Il metodo formativo è un approccio strategico alla chiamata che incide positivamente non solo sui rilanci commerciali ma anche sulla qualità espressa. Scopo principale è arrivare al reale "bisogno" del cliente per agganciare a questo bisogno la proposition commerciale. Tutto l'approccio è basato sul servizio che stiamo già offrendo ovvero senza perdere di vista il motivo per cui il cliente chiede assistenza. In particolare in questi primi due moduli il metodo si basa sul cercare di stabilire il giusto contatto con il cliente, riconoscere quindi il suo stile sociale e scoprire il suo bisogno.

Descrizione/Contenuti : 2 moduli: Connect, Scoprire

Modalità: aula corsi interna

Durata: 10 ore

Destinatari: tutti i rep del call center

Titolo Corso: "Selling Competitively Mod 3 e Mod 4"

Learning Outcomes and Benefits: Il metodo formativo è un approccio strategico alla chiamata che incide positivamente non solo sui rilanci commerciali ma anche sulla qualità espressa. Scopo principale è arrivare al reale "bisogno" del cliente per agganciare a questo bisogno la proposition commerciale. Tutto l'approccio è basato sul servizio che stiamo già offrendo ovvero senza perdere di vista il motivo per cui il cliente chiede assistenza. In particolare in questo terzo e quarto modulo gli obiettivi sono quelli di entusiasmare il cliente attraverso l'energia che possiamo trasferirgli con la nostra gestione, gestire le sue obiezioni e concludere la presentazione dell'offerta collegata al suo bisogno.

Descrizione/Contenuti : 2 moduli: Entusiasmare, Confermare e Concludere

Modalità: aula corsi interna

Durata: 10 ore

Destinatari: tutti i rep del call center

TITOLO PIANO "CONSUMER" ID 127973

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: "Organizing the store per SA"

Learning Outcomes and Benefits:

Sviluppare competenze approfondite e aggiornate nelle aree del retail management per aiutare i sales account ad operare con successo nelle realtà retail

Descrizione/Contenuti :

Il corso ha l'obiettivo di farli diventare un manager abile ed esperto 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 corsi interna

Durata: 8 ore

Destinatari: professional sales consumer

Handwritten signatures and initials, including a large signature with the number 28 written above it.