

**Ente Bilaterale**  
**15 maggio 2007**

**Servizio ELI 2 – Fase 1 e Fase 2**  
**Attività formative 2006 - 2007**



### Obiettivi

Nel corso del biennio 2006 – 2007, sono state realizzate una serie di iniziative di addestramento, sul servizio **ELI 2 – Fase 1 e Fase 2** per:

- ❖ focalizzare l'attenzione sull'importanza del servizio
- ❖ illustrare le modalità di erogazione del servizio e di approvvigionamento della modulistica
- ❖ presentare le modalità per la corretta accettazione delle istanze allo sportello e i relativi aggiornamenti



## Addestramento Istruttori

### Obiettivi:

- ☛ Trasferire le conoscenze sul processo operativo relativo all'accettazione delle istanze per il rilascio dei nulla osta.
- ☛ Funzionalità applicativo web per l'accettazione delle assicurate

Target: Circa **500 Specialisti Operation**

Periodo di erogazione: **Febbraio 2006**

Docenti: esperti ex DOL, ex Divisione Rete e ex DCICT

Durata e modalità: **4 ore – aula** tradizionale

Programma:

- ☛ Processo operativo
- ☛ Applicativo web



## Addestramento Personale UP

### Obiettivi:

- Trasferire le conoscenze sul processo operativo relativo all'accettazione delle istanze per il rilascio dei nulla osta.
- Funzionalità applicativo web per l'accettazione delle assicurate

Target: **DUP** di circa **6.300 UP** coinvolti nel progetto

Periodo di erogazione: **Marzo 2006**

Docenti: Specialisti Operation di Filiale

Durata e modalità: **4 ore** – **aula** tradizionale

Programma:

- Processo operativo
- Applicativo web



In vista dell'avvio, nel mese di **Novembre 2006**, dell'accettazione delle istanze di rinnovo/rilascio carte/permessi di soggiorno **in via sperimentale** su **5 Filiali** (Prato – Ancona, Brindisi, Frosinone – Verbania), **CNS-Operazioni e Servizio Clienti** ha realizzato una **videoconferenza** con i Responsabili Operazioni e Servizio Clienti di **Country e Filiale** per illustrare il nuovo processo di accettazione delle istanze **ELI 2 – Fase 2**.

**Tale servizio è stato poi esteso dall'11 Dicembre 2006 su tutte le Filiali.**

L'informazione/formazione degli UP è stata assicurata dal personale di Filiale attraverso incontri operativi "on the job".



### Addestramento 100 UP Sportello Amico

#### Obiettivi:

- ☞ Illustrare il nuovo processo di erogazione del servizio ELI 2 – Fase 2 e le relative modalità operative
- ☞ Approfondire le maggiori evidenze/criticità riscontrate in fase di accettazione

#### Target:

- ☞ Personale dei 100 UP a maggior traffico (in termini di accettazione istanze ELI)
- ☞ Referenti Processi Operativi e Monitoraggio Normativa delle Aree Country coinvolte

Periodo di erogazione: **Febbraio 2007**

Docenti: esperti CNS – Operazioni e Servizio Clienti

Durata e modalità: **4 ore** – **aula** tradizionale

#### Programma:

- ☞ Il progetto ELI
- ☞ Approvvigionamento del materiale di consumo
- ☞ Strumenti di monitoraggio del materiale di consumo
- ☞ Il processo di accettazione delle istanze a sportello
- ☞ Evidenze/criticità riscontrate nelle attività di accettazione



## Addestramento pool Istruttori

**Obiettivi:** Costituire un pool di Istruttori per:

- ☛ **formare e sostenere** il personale degli UP sulle **corrette modalità del servizio ELI 2 – Fase 2 e Passaporti**
- ☛ **aggiornare costantemente** il personale degli UP sulle innovazioni di processo intervenute.

Target:

- ☛ 20 Specialisti Operation – 1 per Regione

Periodo di erogazione: **Marzo 2007**

Docenti: esperti CNS – Operazioni e Servizio Clienti

Durata e modalità: **7 ore – aula** tradizionale

Programma:

### Progetto ELI

- ☛ Aggiornamento processo operativo
- ☛ Approvvigionamento del materiale di consumo
- ☛ Strumenti di monitoraggio del materiale di consumo

### Progetto PASSAPORTI

- ☛ Processo di accettazione passaporti
- ☛ Modalità di utilizzo applicativo a supporto



### Corso di formazione ELI in modalità eLearning

**Obiettivo:** Diffondere in modo capillare gli ultimi aggiornamenti sui processi operativi ELI 2 – Fase 2.

#### Target:

- ☛ Tutti i DUP e Operatori di Sportello della rete “Sportello Amico”

Periodo di erogazione: **Giugno 2007**

Durata e modalità: **2 ore – eLearning**

#### Programma:

- ☛ Processo operativo
- ☛ Procedura

