

Ente Bilaterale per la Formazione e la Qualificazione Professionale

Progetti in esame nell'incontro
del 6 ottobre 2009



- **Certificazioni ISO in TI**
- **Sistema di gestione della Qualità**
- **Formazione specialistica ICT TIBCO**
- **Formazione specialistica ICT SAP**
- **Il sistema di qualità dell'ufficio postale SGQ**
- **Processi operativi Prodotti Postali**
- **Messi notificatori comunali**
- **Audit Report Writing**
- **Mastercard Academy Courses 2009**
- **Real Gimm – Facility Management: Manutenzione Programmata**
- **Percorso di accompagnamento alla certificazione IPC per gli operatori del CMP di Fiumicino e CSI di Milano**



Certificazioni ISO in TI



Tecnologie dell'Informazione ha avviato le attività finalizzate al conseguimento, entro dicembre prossimo, della Certificazione Integrata Qualità, Servizio e Sicurezza.

Per questo motivo nasce l'esigenza di diffondere maggiormente le conoscenze delle norme ISO in base alle quali verranno svolti gli audit di conformità da parte dell'ente di certificazione TUV Italia. (ISO 9001-19011-20000-27001).

Il processo di certificazione prevede, tra i suoi requisiti essenziali, l'attivazione di un **percorso formativo dedicato a 20 Project Manager dell'area Sviluppo soluzioni ICT che operano a livello centrale e territoriale.**



L'obiettivo generale è quello di creare e diffondere una cultura sulle ISO ed in particolare ISO 9001, ISO 19011, ISO 27001 e ISO 20000, spostando l'attenzione dal prodotto al servizio.

Gli obiettivi specifici del progetto sono:

- Sviluppo di competenze
- Acquisizione di strumenti e metodologie
- Rafforzamento delle abilità personali
- Realizzazioni e applicazioni sperimentali



I **contenuti** del percorso sono:

- presentazione del quadro normativo di riferimento
- la Qualità nei servizi IT
- i sistemi di gestione nei servizi IT
- implementazione delle procedure e della documentazione di sistema nell'ottica dell'integrazione delle norme ISO 9001, ISO 27001 e ISO 20000
- sperimentazioni pratiche attraverso esercitazioni mirate

Destinatari: 20 Project Manager dell'area Sviluppo soluzioni ICT che operano a livello centrale e territoriale.

Il percorso formativo verrà articolato su **5 giornate**, che verranno erogate secondo una formula **3 + 2 da realizzare nell'arco temporale di un mese**.



Sistema di Gestione della Qualità



Il progetto **Sistema di Gestione della Qualità** ha come scopo:

- la certificazione di un **Sistema Unico di Gestione della Qualità per tutti i Centri Servizi** (ad eccezione dei Centri di Comunicazione Elettronica)
- garantire l'evoluzione del **Sistema Unico di Gestione della Qualità** in una logica di aggiornamento e miglioramento continuo delle procedure di lavoro

Il progetto prevede l'addestramento dei **Direttori** e degli **analisti qualità** dei centri periferici.

L'obiettivo è di **sensibilizzare e addestrare il personale all'uso del SGQ documentato.**



Il progetto “Sistema di Gestione della Qualità” prevede due diverse attività formative

Lean Six Sigma

Destinatari (circa 50 risorse):

- ❑ Direttori Centri Servizi/Analisti qualità

Durata:

- ❑ 80 ore/10 giorni + 1 giorno Verifica finale

Metodologia didattica: aula

Dimensione aule: 15 persone max

Docenti: Società KPMG

Sigma Certificazione ISO 9001:2008

Destinatari (circa 430 risorse):

- ❑ Direttori Centri Servizi/Analisti qualità

Durata:

- ❑ 10 ore/2 giorni

Metodologia didattica: aula

Dimensione aule: 15 persone max

Docenti: Poste Italiane/KPMG.

L'approfondimento a livello centrale per num. 30 risorse sarà a cura di KPMG), l'approfondimento locale per num. 400 risorse sarà a cura di Formatori interni



Formazione specialistica ICT *TIBCO*

(Enterprise Application Integration)

**Corso di formazione per l'adeguamento delle
competenze specialistiche richieste da TI
nell'ambito del progetto "Nuovo ESB"**



- Il progetto di formazione, si pone l'obiettivo di fornire e strutturare le conoscenze e le competenze di base necessarie per realizzare il Progetto **Nuovo ESB** in cui una fondamentale rilevanza nella pila software è rappresentata dalla piattaforma **TIBCO**.
- la componente progettuale Nuovo ESB afferisce all'iniziativa di Poste Italiane tesa ad implementare l'architettura tecnologica denominata "**Digital Company**", che ha l'obiettivo di "abilitare il Gruppo Posteitaliane ad essere un "centro servizi" che avvicina Cittadini, Imprese e Pubblica Amministrazione"
- In tale contesto, il Nuovo ESB costituisce un componente fondamentale, al quale sarà affidata la responsabilità di fornire in modo consistente i servizi di orchestrazione, sicurezza, messaggistica, routing intelligente e trasformazione.



Il **Piano Formativo** prevede l'erogazione dei seguenti **corsi**:

- ARC601A – Architecture Essentials of Distributed Systems (1gg)
- ARC602A – Architecting a TIBCO SOA (2gg)

per un totale di **1 EDIZIONE** e **3 giornate di formazione**.

Destinatari

12 risorse appartenenti alle funzioni Esercizio e Sviluppo di TI

Sede dei corsi:

Sedi di Poste a Roma

Tempi di realizzazione:

Il corso si svolgerà entro il mese novembre 2009



Formazione specialistica ICT

SAP

(Service Oriented Architecture)

**Corso di formazione per l'adeguamento delle
competenze specialistiche richieste da TI nell'ambito
della realizzazione della nuova architettura SOA**



- Nell'ambito delle attività di aggiornamento ed implementazione tecnologica di nuove componenti architettoniche necessarie per l'evoluzione dei servizi e dei prodotti aziendali, si rende necessario adeguare e fornire specifiche competenze tecnologiche agli specialisti operanti sui sistemi SAP aziendali.
- In particolare l'architettura a cui si fa riferimento in questo intervento è la SOA Service-Oriented Architecture.
- Per SOA si indica generalmente un'architettura software adatta a supportare l'uso di servizi Web per garantire l'interoperabilità tra diversi sistemi così da consentire l'utilizzo delle singole applicazioni come componenti del processo di business e soddisfare le richieste degli utenti in modo integrato e trasparente.



Il Piano Formativo prevede l'erogazione dei seguenti corsi:

- BIT 100 Integration Technology: 2 gg.
- BIT 400 SAP NetWeaver Process Integration: 3 gg.
- BIT 600 SAP Workflow - Concepts, Inboxes, Reporting, and Using: 2 gg.
- SOA 300 Design Time Governance in Enterprise SOA: 3 gg.
- SOA 400 SAP Enterprise SOA - Service Consumption: 3 gg.

per un totale di **5 EDIZIONE** e **13 giornate di formazione**.

Destinatari

12 risorse appartenenti alle funzioni Esercizio e Sviluppo di TI

Sede dei corsi:

Sedi di SAP a Roma

Tempi di realizzazione:

Il corsi si svolgeranno da ottobre a dicembre 2009



Il sistema di qualità dell'ufficio postale SGQ

Corso On line



Obiettivi

L'obiettivo di questo corso è quello d'illustrare prerogative e qualità del Sistema di Gestione della Qualità utilizzato negli Uffici Postali per accrescere la relazione con il cliente e il valore del servizio.

Alla base della progettazione di questo intervento formativo sono stati definiti i seguenti obiettivi:

- ✓ definire gli aspetti che caratterizzano il Sistema di Gestione della Qualità (SGQ);
- ✓ illustrare quali sono i processi di supporto al Sistema di Gestione della Qualità negli Uffici Postali e i processi di miglioramento del Sistema Gestione Qualità.



Destinatari

Il corso è destinato a tutto il personale dei circa 329 UP certificati

Durata

Il corso sarà erogato a partire dalla fine di ottobre.

Tempi: 1,5 ore più 30 minuti di test



Processi Operativi Prodotti Postali

Corso On line



Obiettivi

L'obiettivo del corso è quello di descrivere tutte le soluzioni offerte da Poste Italiane per la gestione della corrispondenza, i prodotti e servizi per inviare o ricevere comunicazioni urgenti, lettere e pacchi.

Il corso descrive, inoltre, le corrette procedure da compiere sia per migliorare il rapporto con il cliente che per offrire un servizio efficiente e privo di non conformità rispetto alle prassi corrette.

Alla base della progettazione di questo intervento formativo sono stati definiti i seguenti obiettivi:

- ✓ definire gli aspetti che caratterizzano i servizi di consegna personalizzata
- ✓ definire le corrette procedure di erogazione di servizi come: Raccomandata 1, ore 10 e corriere espresso nazionale e internazionale
- ✓ fornire gli strumenti necessari per evitare tutte le non conformità nella vendita di questi servizi.

Destinatari

Il corso è destinato a tutti gli Operatori prevalentemente applicati allo sportello postale per un totale di circa 10.000 risorse.

Durata

Il corso sarà erogato tra la fine di ottobre e la prima metà di novembre .

Tempi: 4,5 ore più 30 min di test



Messi notificatori comunali

Corso On line

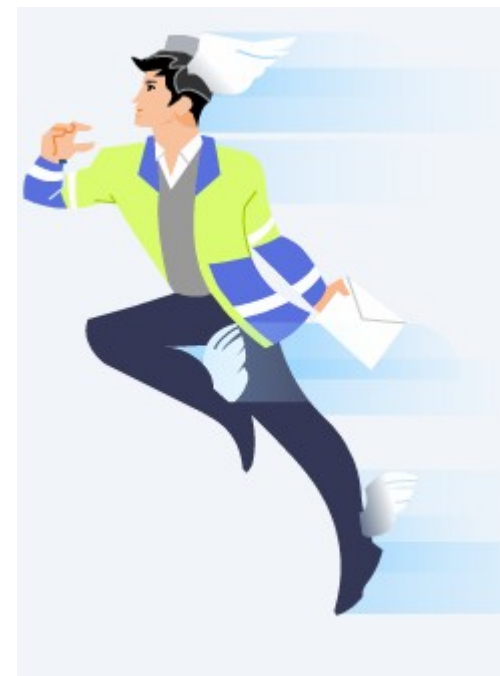


Obiettivi

Il corso si propone di far acquisire conoscenze e capacità relative alla notifica dei provvedimenti sanzionatori conseguenti le infrazioni del codice della strada (multe).

In particolare:

- I principi generali del procedimento della notificazione
- Principi generali per notifiche degli atti amministrativi
- Il procedimento di notificazione ai sensi del codice della strada.



Destinatari

Il corso è destinato ai portalettere operanti su Reggio Emilia.

140 partecipanti

Durata

Il corso sarà erogato a partire dal 7 ottobre.

La durata complessiva è di 3,5 ore circa.



Audit Report Writing

Progetto addestramento



Le funzioni Controllo Interno e Bancoposta/Revisione Interna emettono varie tipologie di report sulle risultanze dell'attività di auditing e sulle conseguenti valutazioni per il miglioramento del sistema controllo interno.

I report, destinati a vari livelli aziendali, sono redatti dagli auditor territoriali e centrali, dagli Audit Specialist Manager e dai responsabili delle strutture specialistiche centrali.

Dall'analisi del fabbisogno formativo è emerso che vi sono delle aree di miglioramento nelle seguenti tematiche:

- redazione sintesi direzionale
- raccolta e gestione delle evidenze di audit
- accuratezza del report
- uso di tono e stile
- efficacia ed efficienza del piano d'azione
- riconduzione dei risultati agli obiettivi dell'audit
- completezza, accuratezza e organizzazione omogenea delle carte di lavoro



Il progetto formativo si prefigge i seguenti **obiettivi**:

- accrescere l'efficacia comunicativa/informativa assicurando il rispetto di tutti gli obiettivi che si prefigge un report di audit;
- focalizzare l'attenzione dei partecipanti sulle regole di redazione meno seguite e promuoverne l'applicazione attraverso case study e riscrittura;
- consolidare le conoscenze già acquisite approfondendo i principali concetti presentati nei precedenti corsi di Report Writing e di Communication Skills;
- fornire indicazioni aggiornate e condivise sull'utilizzo di strumenti e tecniche di scrittura derivanti da nuove metodologie e/o orientamenti adottati dalle funzioni Controllo Interno/Internal Auditing e Bancoposta/Revisione Interna

I **destinatari** sono risorse di Controllo Interno / Internal Auditing e Bancoposta/Revisione Interna ed in particolare:

Workshop	Audit Specialist Manager (ASM)	n. 19
	Risorse centrali	circa 20
Audit Report Writing WebLearn	Audit Specialist Manager (ASM)	n. 19
Audit Report Writing in pillole	tutto il personale CI / IA	
Audit Report Writing Basic	risorse centrali Junior	circa 20
Report Writing Refresh	risorse centrali e territoriali	circa 100

Aula
tradizionale {



Sono previsti:

Workshop, monotematici con cadenza mensile, articolati in attività di laboratorio e di active learning - 4 sessioni per ogni workshop, ne sono previsti sette - ognuna della durata di circa 2 h – Tot. h 56 circa

Audit Report Writing WebLearn (voce + slide/documenti) in diretta attraverso la piattaforma aziendale MultiMedia Instant Conferencing – le persone partecipano alle attività didattiche dalla propria postazione di lavoro – 4 sessioni con cadenza mensile per ogni settore specialistico, ne sono previsti sette – ognuna della durata di circa 1 h – Tot. h 28 circa

Audit Report Writing vengono inviati ai partecipanti due corsi molto brevi - che sviluppano un argomento formativo su concetti fondamentali delle tecniche di redazione di un audit report in un formato di rapida lettura e di facile consultazione, ognuno in media dura da 5 a 7 minuti, ne sono previsti 14 numeri a cadenza bisettimanale – Tot. circa 2 h

Counseling il partecipante potrà avvalersi del supporto di un counselor individuale al quale potrà sottoporre il report e ricevere assistenza e indicazioni di redazione in tempo reale

Corso base tradizionale in aula della durata di Tot. 2.gg – Tot. h 14

Corso avanzato tradizionale in aula della durata di 2 gg (14 h) – 7 edizioni Tot. 14.gg – Tot. h 9

Totale generale ore: 198



Mastercard Academy Courses 2009

Corso di addestramento



Obiettivo – Destinatari

L'**obiettivo** del percorso di formazione che il circuito Mastercard offre, nell'ambito della convenzione in essere, è di tenere costantemente aggiornate le risorse di Bancoposta e quindi facilitare l'attività lavorativa tramite una migliore conoscenza degli specifici applicativi in materia di IT & Operation Training, Chargeback, Fraud, Chip tech, Credit Card, Marketing, Security, Chip Business, e Debit.

I **destinatari** sono circa 130 persone di BancoPosta e Tecnologie dell'Informazione.



L'iniziativa è articolata in 12 corsi, per ciascuno dei quali è prevista un'edizione antimeridiana ed una pomeridiana, entrambe della durata di circa 3 ore, la cui durata e data di svolgimento è di seguito descritta:

- 1) The Credit Card - Profitability Simulator – gg. 5 – 5/9 Ottobre
- 2) Marketing Strategies for a Lifecycle Management – gg. 4 – 13/16 Ottobre
- 3) Understanding the Chip Advantage & How Chip Works – gg. 3 - 19/21 Ottobre
- 4) PCI for Acquirers & Service Providers – gg. 2 – 22/23 Ottobre
- 5) Debit Solutions & SEPA Opportunities in Europe – gg. 3 – 27/30 Ottobre
- 6) IT & Operation Training – gg. 5 – 2/6 Novembre
- 7) Chargeback Seminar – gg. 4 - 9/12 Novembre
- 8) Chargeback Seminar – gg. 2 – 17/18 Novembre
- 9) Chip Technical – gg. 5 – 23/27 Novembre
- 10) MasterCard Fraud Seminar – gg. 4 – 1/4 Dicembre
- 11) Security & Key Management – gg. 1 - 10 Dicembre
- 12) Security of IP-enabled & Wireless POS Terminals – gg. 1 - 11 Dicembre



Real Gimm – Facility Management: Manutenzione Programmata

Corso di addestramento



L' **obiettivo** del corso di addestramento è la formazione di base sulle funzionalità del sistema di gestione immobiliare Real Gimm relative al Facility Management ed alla Manutenzione Programmata, con la finalità di istruire le persone sull'utilizzo del sistema Real Gimm per l'avvio delle attività di manutenzione programmata.

Destinatari sono circa 140 persone IM tra territorio e centro (Building Manager, Responsabili Facility Management di Area e centrali).



L'iniziativa prevede l'erogazione di 7 sessioni di formazione ciascuna della durata di gg. 3, curate da relatori interni della funzione IM.

Il programma di svolgimento di ciascuna sessione della parte “Manutenzione Programmata” è il seguente:

1° giorno – Richiamo gestione contratti e interventi

2° giorno – Manutenzione programmata (1^ parte)

3° giorno – Manutenzione programmata (2 parte)

Durata: da ottobre a dicembre 2009; le edizioni sono in fase di pianificazione



Percorso di accompagnamento alla certificazione IPC per gli operatori del CMP di Fiumicino e CSI di Milano



Il CSI Centro di Scambio Internazionale di Milano e il settore import-export del CMP di Roma Fiumicino operano in un contesto ad alta competizione e concorrenza ove agiscono aziende multinazionali di handling di grandi dimensioni.

Il personale di entrambi i settori di lavorazione di posta estera necessita, per la peculiare attività che svolge, di avere **un'adeguata conoscenza della lingua inglese.**

Ciò anche in vista della certificazione internazionale IPC (International Post Corporation), che coinvolge entrambi i Centri.





Paesi membri IPC



La certificazione d'eccellenza IPC attesta che i processi dell'OE sono adeguati per assicurare gli standard previsti.

Le categorie monitorate sono:

- Organizzazione del lavoro
- Capacità relazionale all'interno dello stabilimento
- Controllo della qualità

Per ogni categoria attraverso delle domande si misura l'adeguatezza e quindi il punteggio. Per il conseguimento della certificazione deve essere raggiunto il valore target per singola categoria.

Per il conseguimento della ri-certificazione, IPC richiede un miglioramento continuo attraverso obiettivi sempre più sfidanti.



A fronte di quanto evidenziato gli obiettivi dell'intervento possono essere così declinati:

- apprendere la lingua inglese general e logistics necessaria nelle relazioni internazionali del servizio
- rinforzare le competenze utili a migliorare la qualità del servizio partendo dalla condivisione delle logiche aziendali

In funzione delle evidenze rilevate dalle persone intervistate nei due CMP emerge la necessità di progettare un percorso di formazione per **circa 70 persone (prevalentemente livelli D, C, B)**



- ❑ Apprendimento della lingua inglese modalità ON LINE
 - durata annuale - da base ad avanzato (in relazione al livello di conoscenza posseduto)
 - moduli specialistici di linguaggio “Logistics”
 - (durata del corso 144 ore in 12 mesi – 3 ore a settimana)

- ❑ Formazione Comportamentale
 - 2 GIORNATE suddivise in 2/3 sessioni da 2 giorni (14 ore)

**General English
And Logistics**

On line (postazione Poste)

144 ore

**Modulo
Comportamentale**

Aula Poste

14 ore

