



# La Formazione Continua

11 Ottobre 2022

Human Resources  
Learning & Development

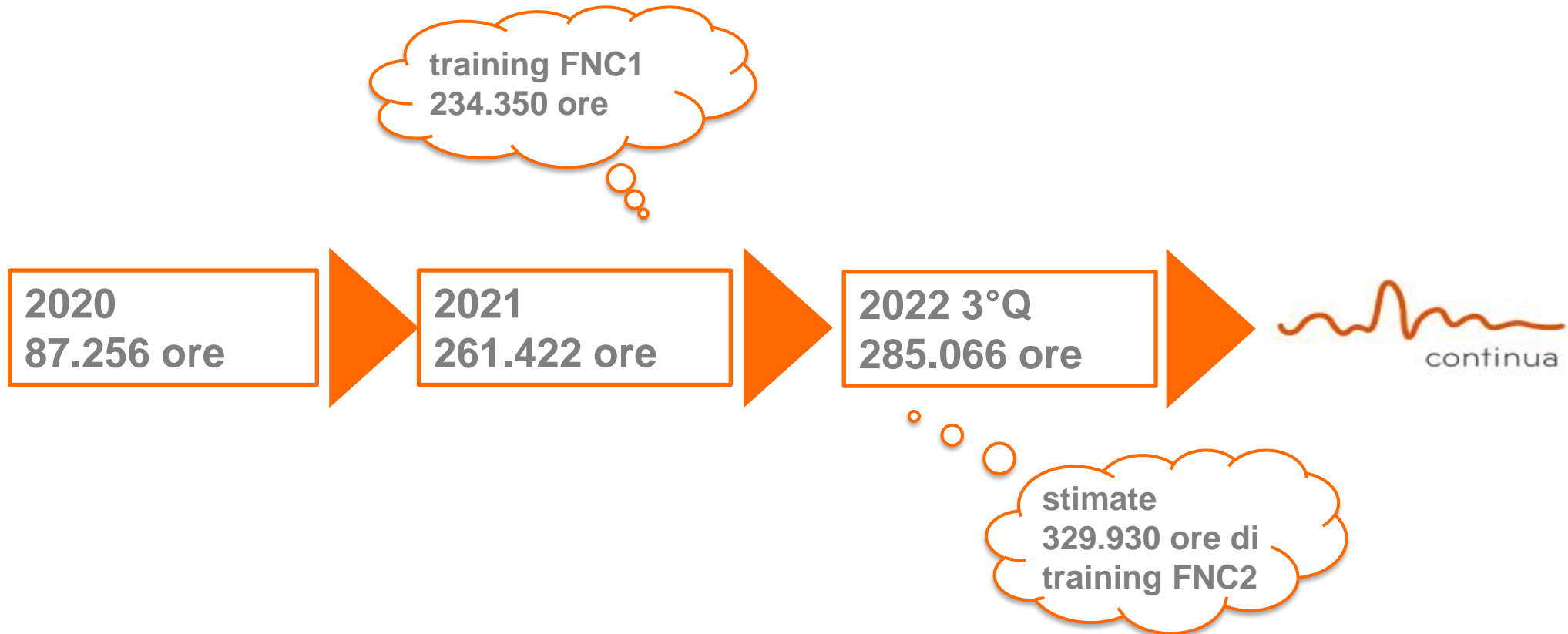


WINDTRE



# Training Investment

Oltre 500mila ore di formazione/uomo con programmi che hanno coinvolto l'intera popolazione aziendale ed altri mirati e verticali a seconda delle esigenze formative



# Principali iniziative

Fondo Nuove Competenze 1 - «Empowering The Future»

## 01 Digital Mindset & Transversal Skills

- ❑ Per tutta la popolazione W3
- ❑ E-Learning

6.145 partecipanti  
**191.000 ore**

## 02 Transformation & Reskilling

- ❑ 8 programmi di reskilling & upskilling
- ❑ Classi virtuali

## 03 Technological Evolution

- ❑ 1 programma sul **5G/NFV**
- ❑ rivolto alla Direzione Technology
- ❑ E-learning e classi virtuali

## 04 Customer & Sales Excellence

- ❑ 11 programmi
- ❑ Direzione Customer Operations & Sales
- ❑ Classi virtuali

Commercial Ops  
8 programmi dedicati

1.386 partecipanti  
**32.005 ore**



Il Fondo Nuove Competenze rappresenta una grande **OPPORTUNITA'**

- cogliere lo **“spazio”** formativo per coinvolgere la maggioranza della popolazione
- su temi importanti sia per la creazione di un **“mindset digitale”** che per l'apprendimento di **tecniche, tools specifici sui mestieri**

# FOCUS

## D Factor

### METTIAMO IN GIOCO IL NOSTRO TALENTO DIGITALE.

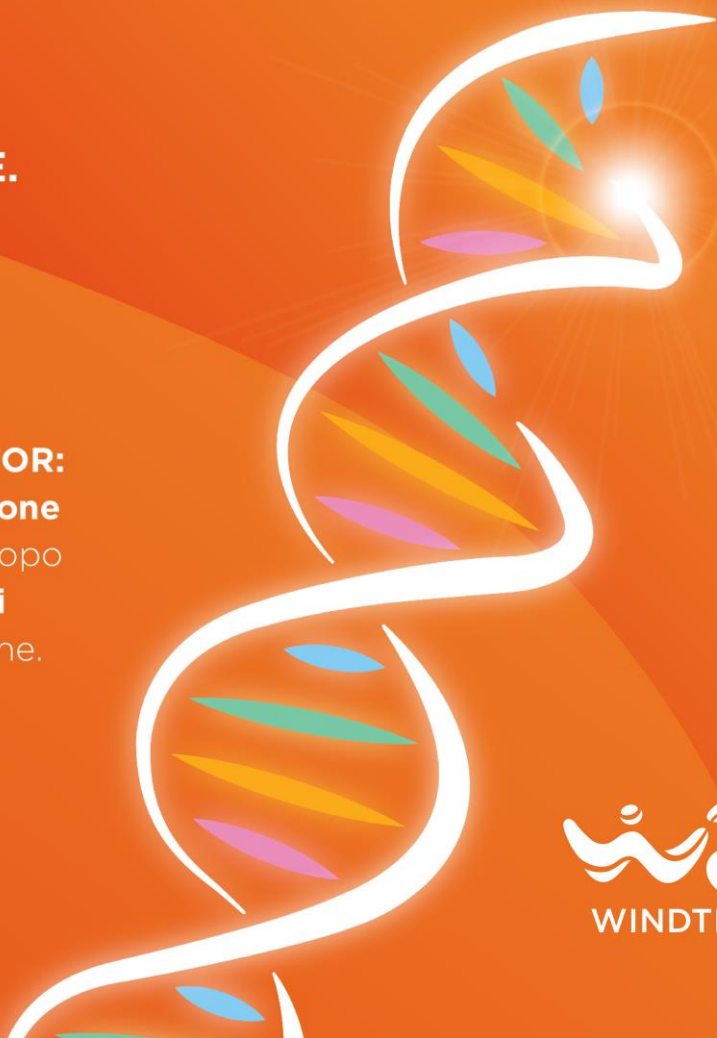
In WINDTRE ci rinnoviamo sempre.

L'obiettivo è essere più competitivi  
e pronti per le grandi sfide e  
trasformazioni in atto.

Partecipiamo tutti insieme a **D FACTOR:**  
**il programma di sviluppo e formazione**  
dedicato ad ognuno di noi, con lo scopo  
di accrescere le **competenze digitali**  
e costruire un **Digital Mindset** comune.

**D FACTOR**  
L'OPPORTUNITÀ DI CRESCITA PER TUTTI!

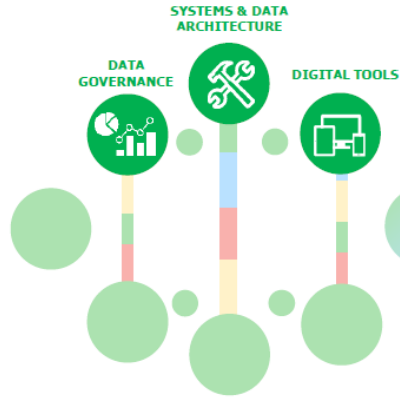
  
WINDTRE



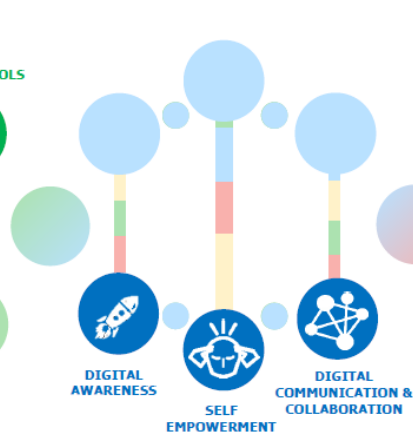
# FOCUS

## D Factor

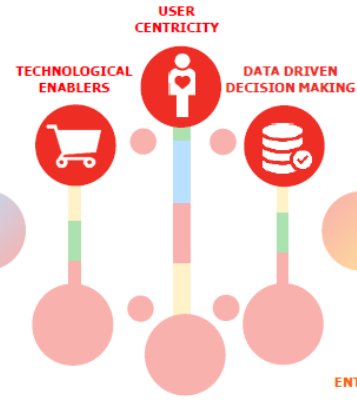
### DIGITAL HARD SKILLS



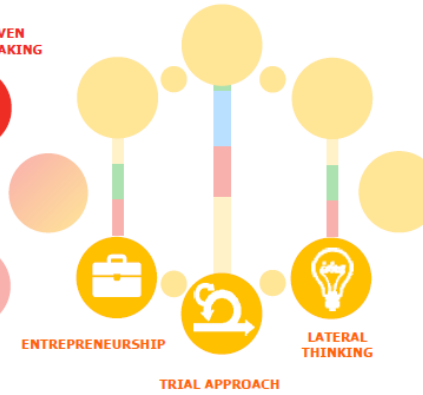
### DIGITAL SOFT SKILLS



### JOB RELATED SKILLS



### INNOVATION SKILLS



 Digital Starter [Skill 1] [Skill 2] [Skill 3]	 Digital Surfer [Skill 1] [Skill 2] [Skill 3]	 Digital Techy [Skill 1] [Skill 2] [Skill 3]	 Digital Worker [Skill 1] [Skill 2] [Skill 3]
 Digital Expert [Skill 1] [Skill 2] [Skill 3]	 Digital Explorer [Skill 1] [Skill 2] [Skill 3]	 Digital Skilled [Skill 1] [Skill 2] [Skill 3]	 Digital Guru [Skill 1] [Skill 2] [Skill 3]

Brain diagram illustrating skill levels for different roles:

- Sperimentatore:** Sperimentazione - Esperienza
- Metodologo:** Osservazione - Concettualizzazione
- Creativo:** Osservazione - Esperienza
- Innovatore:** Sperimentazione - Esperienza - Osservazione - Concettualizzazione
- Specialista:** Sperimentazione - Concettualizzazione

# Principali iniziative

Fondo Nuove Competenze 2 - «Empowering The Future 2»

Approvato a Giugno 22: rolling fino a 31 ottobre

## 01

### Digital Mindset & TRansversal Skills

- ✓ Programmi di e-Learning per tutta la popolazione: **D Factor, Be Hybrid, Ready to Fiber, Cybersecurity**
- ✓ **Ready to 5G**, escl. Tech
- ✓ **EasyEnglish**, escl. COPS

6.150 persone  
49,5 ore

## 02

### Transformation & Technological Evolution

- ✓ e-Learning. Programmi di reskilling & upskilling per la Direzione Technology
  - ✓ **Cloud Computing**
  - ✓ **Security Deepdive**
  - ✓ **Internet of Things**
  - ✓ **Artificial Intelligence**

2.381 persone  
2,5 ore

## 03

### Customer & Sales Excellence

- ✓ Programmi per **Customer Operations e Sales**
- ✓ Formazione sincrona (classi virtuali o in presenza)

Commercial Ops.  
1.489 persone  
21 ore

Totale ore di formazione stimate sui 3 ambiti: 329.930

10 ottobre: 81,5%

10 ottobre: 81,6%

49%

# FOCUS

## Iniziative del Customer Management


### Programmi specifici dedicati al miglioramento:

1. Delle **skills distintive** del job di caring cliente
  - Gestione efficace amministrativa dei clienti; conoscenza contratti in fibra W3 e benchmark vs competitors; miglioramento competenza gestione cliente Business; miglioramento della gestione cliente E2E; Customer Experience ed i suoi principali indicatori NPS – CSI – QP
2. Delle conoscenze e skills utili per **l'evoluzione digitale del job**
  - Sviluppo e potenziamento delle digital writing skills per rendere efficace la comunicazione su canali tradizionali, social, multimediali; acquisizione competenze e consapevolezza sui Big Data e l'Intelligenza Artificiale; acquisizione competenze sulle componenti digital dei prodotti e servizi Wind Tre

**DARE VALORE ALL'ESPERIENZA**  
**DARE VALORE ALLE COMPETENZE INTERNE**



# Persone 100% «FUTURE READY»



Preparare le persone di WINDTRE ad affrontare le sfide dello scenario futuro, sostenendo la loro employability e investendo nell'apprendimento continuo



## Linee di azione della formazione:

1. **Programmi trasversali diffusivi:** soft skills e comportamentale per sostenere il nuovo modo di lavorare in ibrido, skills Digitali per acquisire un mindset digitale e sviluppare le competenze digitali e Cyber Security
2. **Competenze verticali,** Reskilling/Upskilling, Evoluzione tecnologica per garantire professionalità in linea con le esigenze del mercato
3. **Sviluppo del valore e talent management** (sviluppo manageriale, gestione dei talenti, sviluppo esperti strategici)





# Learning Evolution



Preparare le persone di WINDTRE ad affrontare le sfide dello scenario futuro, sostenendo la loro employability e investendo **nell'apprendimento continuo**



Per raggiungere questo obiettivo **le tecnologie e metodologie** devono essere al servizio delle persone per facilitare e rendere più rapido ed efficace l'apprendimento garantendo la massima diffusione possibile

1. **Customizzazione spinta della formazione:** poter partire dalle reali esigenze individuali e quindi disporre di strumenti in grado di mappare l'as is delle persone e dei team
2. **Learning experience** sempre più ingaggiante, interattiva ed esperienziali (ci si deve divertire) sperimentare AR/VR
3. **Social Learning & Nuggets Learning:** il primo per spingere l'apprendimento collaborativo (apprendere dagli altri) ed incidere sulla cultura aziendale e l'engagement il secondo (formazione contagoccia) insiste sulle tempistiche per favorire il continuous learning attraverso una formazione «poco alla volta» tempi brevi ma in continuità
4. **Format** : approccio multimodale per consentire ed assecondare i diversi stili di apprendimento (es. podcast/video/ game/ letture)
5. **Learning Management System** sempre più integrate nelle modalità di fruizione (mobile responsive, integrazione con altri tool aziendali-HR suite) sfruttando anche il machine learning e AI per facilitare individuazione dei bisogni formativi evolutivi in linea con le competenze possedute