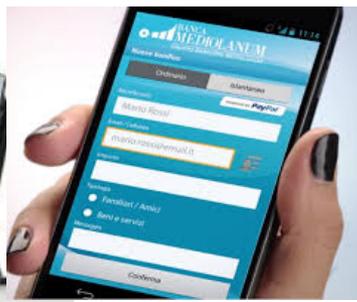
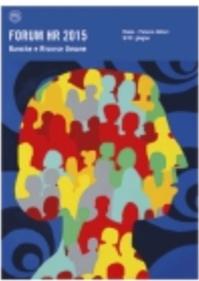


Forum HR 9 giugno 2015

Laboratorio 3: **Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane**

Fabrizio M. Pedroni
Senior Consultant ABIFormazione





Laboratorio 3: **Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane**

14:30 – 17:30

Parliamo
di

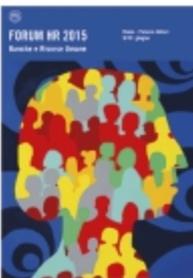
- L'impatto del digitale e dei social media nell'organizzazione dei rapporti e delle relazioni in azienda
- GI GROUP Star Matrix: Un modello per l'employability interna ed esterna delle persone
- Nuove capacità e competenze per affrontare la modernità
- «Insieme a...»: un prototipo di comunicazione e partecipazione diffusa **di BPER**

Con

- Giuditta **Alessandrini**: UNIVERSITA' ROMA 3
- Cetti **Galante** e Simona **Cavasin**: IN TOO e GI GROUP
- Giampaolo **Rossi**: FABBRICA DI LAMPADINE
- Paolo **Prampolini**: BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA
- Tutti **Noi**: OPEN FORUM

Per

DEFINIRE INSIEME COME STANNO CAMBIANDO, NELL'ERA DEL DIGITALE, LE ORGANIZZAZIONI E IL LORO RAPPORTO CON LE PERSONE, PER COMPRENDERE E AFFRONTARE LE DISCONTINUITÀ PRESENTI E FUTURE.



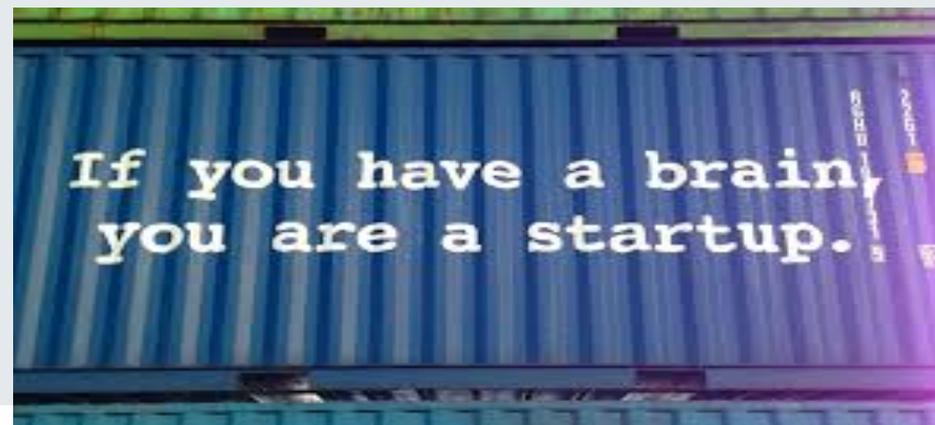
Laboratorio 3: **Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane**

La Rivoluzione Digitale



Rivoluzione digitale: Un avvenimento che guida la trasformazione della società in tutte le sue forme per l'avvento e la diffusione della digitalizzazione di gran parte degli accessi all'informazione.

World Wide Web, smartphone, Social hanno cambiato le modalità dell'atto comunicativo e l'approccio alla cultura, al lavoro e al tempo libero: cambia il rapporto tra le persone, modifica la comunicazione tra lo Stato e i cittadini, tra le imprese e le persone, portando grandi trasformazioni al mondo del lavoro.





Laboratorio 3: **Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane**

La rivoluzione digitale sta cambiando il nostro mondo: muta continuamente il nostro modo di:

- **Informarci**, avendo accesso a fonti globali e semi-infinite ma al contempo personalizzate
- **Acquistare e vendere**: *e-commerce, e-business*, telelavoro, comunicazione interna, Digital e Social Media Marketing;
- **Comunicare**: comunità virtuali, *chat*, e-mail, forum , blog, Social Media
- **Formarci**, e-learning, learning communities

E come in tutte le rivoluzioni epocali non saranno i più forti a sopravvivere, ma **i più adatti**.

**Si può diventare
«Adatti»?**





Laboratorio 3: **Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane** **Rivoluzione Digitale: individualismo o collettivismo?**

Il mutamento promosso dalla rivoluzione digitale si può riassumere nel passaggio dalla trasmissione (**uno-a-molti**, senza *feed-back*, su modello del *broadcasting*) all'interazione (**molti-a-molti**, in una prospettiva di scambio e reciprocità).



- Il messaggio della rivoluzione digitale non è prima di tutto un contenuto, un sapere ma una **relazione**.
- La Rete è un moltiplicatore di connessione attraverso la riduzione della distanza; l'accento non è più sull'individuo (spettatore), ma sulle relazioni, il **comunicare**, come dialogo, scambio, solidarietà e creazione di relazioni positive.



Laboratorio 3: **Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane** **Rivoluzione Digitale: Rischi e Opportunità**

- Dal collegamento *lineare* si passa al ***bricolage cognitivo e argomentativo***, al ***mosaico*** dove tutte le tessere sono interessanti ma nessuna è fondamentale; collegamenti più o meno casuali possono portare a sostituire il documentarsi all'apprendere, l'accumulo all'organizzazione.
- D'altra parte, il "***protagonismo partecipativo***" del Web 2.0 apre entusiasmanti prospettive alla cooperazione creativa e libera degli utenti: l'intelligenza diventa *connettiva e collettiva*.





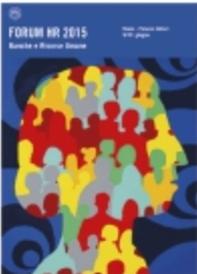
Laboratorio 3: **Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane** **Rivoluzione Digitale: Rischi e Opportunità**

Modernità liquida

- Liquefazione dei legami sociali.
- Impossibilità di trasformare le scelte dei singoli in azioni e progetti collettivi.
- Assenza di punti di riferimento sociali.
- Società "individualizzata".
- Rifiuto di responsabilità personali.
- Neoliberismo.
- Perdita della stabilità lavorativa.
- Trasformazione del cittadino in consumatore.



Laboratorio 3: **Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane** **Rivoluzione Digitale: Rischi e Opportunità**



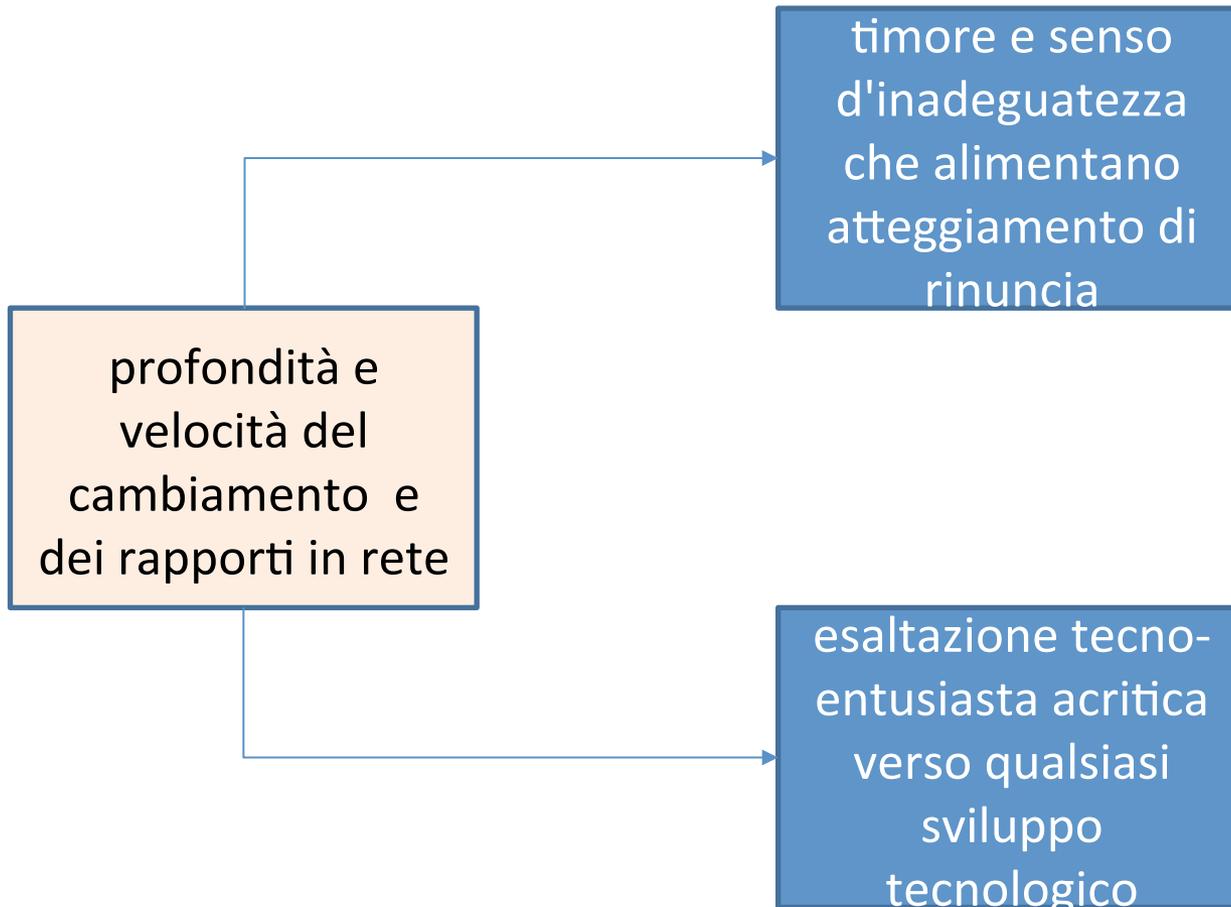
«La comprensione delle caratteristiche del nuovo ambiente digitale, capace di produrre stupore, *«come ogni altro frutto dell'ingegno umano»*, per quanto attenta, rigorosa, sinceramente interessata a coglierne gli elementi qualificanti e distintivi, non può fermarsi a un'analisi fenomenologica e non può essere disgiunta dalla preoccupazione per *«il bene integrale della persona e dell'umanità intera»*

Solo in questo modo si salvaguarda la libertà umana, che è la capacità di adattarsi all'ambiente modificandolo, organizzandolo secondo un senso che l'ambiente in sé non è in grado di esprimere: è appunto il modo dell'*abitare*, che comporta una conoscenza accurata del terreno, clima, risorse e rischi per poter allestire le condizioni di un'esistenza degna, di relazioni significative, di una vita sociale ricca.»

(Benedetto XVI) - **messaggio per la 45a Giornata mondiale delle comunicazioni sociali**



Laboratorio 3: Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane Rivoluzione Digitale: **le reazioni più comuni**





Laboratorio 3: **Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane** **La Rivoluzione Digitale nelle imprese**

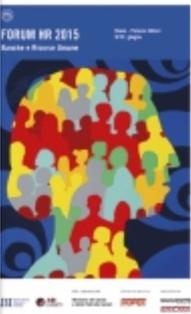
Affrontare queste nuove sfide, avere la capacità di governare i cambiamenti continui e di rispondere a esigenze sempre nuove. Modelli tradizionali e contratti non sono di grandissimo aiuto... **E' una sfida possibile per le direzioni HR?**





Laboratorio 3: **Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane** **La Rivoluzione Digitale nelle imprese – gli strumenti di gestione e ausilio alla performance**

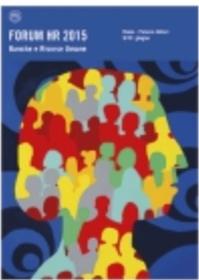
1. **Organizzazione e correlazione informazioni legate al dipendente** - profilatura basata sulla loro collocazione nell'organigramma aziendale, dati anagrafici, grado e tipo di istruzione, percorso di formazione aziendale e 'sentieri' di carriera, trattamenti economici, note di merito, certificati sanitari, provvedimenti ecc.
2. **Gestione e talent management** aggrega informazioni provenienti da processi diversi, come la valutazione delle performance e le revisioni salariali. Fornisce all'area Hr evidenze per decisioni strategiche, percorsi di sviluppo ad hoc, azioni adeguate alle singole persone.
3. **Servizi di Content Management** per creare un'area dedicata di gestione dei contenuti, dove poter pubblicare qualunque tipo di documento aziendale, fruibile dai dipendenti con una serie di strumenti di collaborazione e motori avanzati di ricerca.
4. **Budgeting, analisi consuntivo e forecasting del costo del lavoro**, con una serie di simulazioni (*what if*) per le scelte aziendali relative a incrementi e decrementi del personale, cambi organizzativi, ristrutturazioni ecc., valutando le conseguenze delle politiche retributive e prevedendo gli impatti derivanti dalle variazioni contrattuali



Laboratorio 3: Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane La Rivoluzione Digitale nelle imprese – **gli strumenti di gestione e ausilio alla performance**



ABICS
è il servizio
delle banche italiane
per la gestione della conformità



Laboratorio 3: **Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane** La Rivoluzione Digitale nelle imprese – **gli strumenti di gestione e ausilio alla performance**

ABICS 3 Platform integra in un'unica **piattaforma modulare** tutti i contenuti e tutte le funzionalità che supportano il processo di ***compliance risk management***

Core
Norme Rischi & Controlli



Assessment



Decisioni & Sanzioni





Core Norme Rischi & Controlli

Assessment

Decisioni & Sanzioni

Contenuti normativi

- Più di **200 alert all'anno** via e-mail sulle novità normative per un totale di oltre 1.200 alert archiviati

34 *legal inventories* che comprendono:

- **290 fonti normative**
- oltre **4.000 disposizioni**
- e **550 sanzioni** previste

Contenuti normativi

- **Alert**
- **Legal inventories** delle disposizioni rilevanti complete di sanzioni previste e indicazioni di impatti reputazionali
- **Risorse documentali** utili alla corretta lettura delle norme

Contenuti di risk mitigation

34 *matrici* che comprendono più di:

- **1.800 requisiti**
- **2.300 eventi di rischio**
- **2.500 presidi di mitigazione**
- **2.700 compliance test**



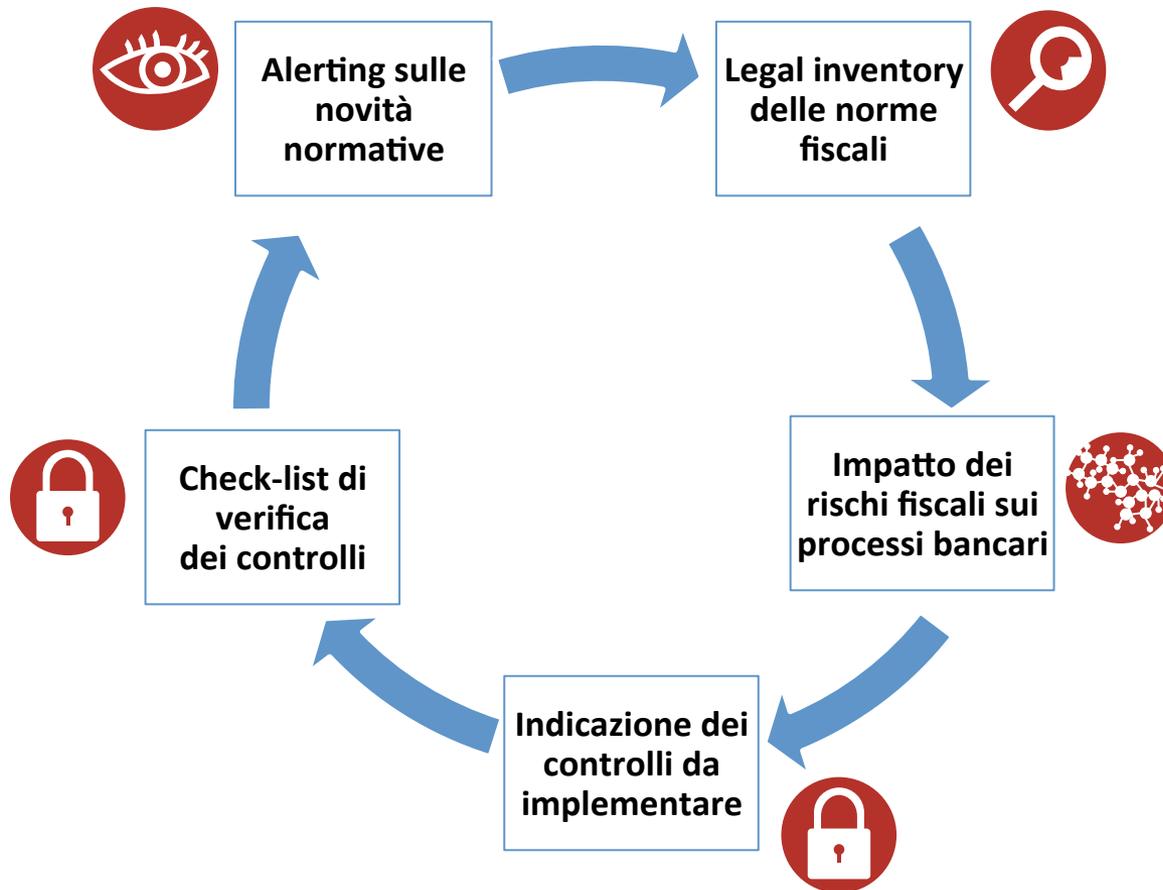
Il servizio di supporto alla compliance fiscale





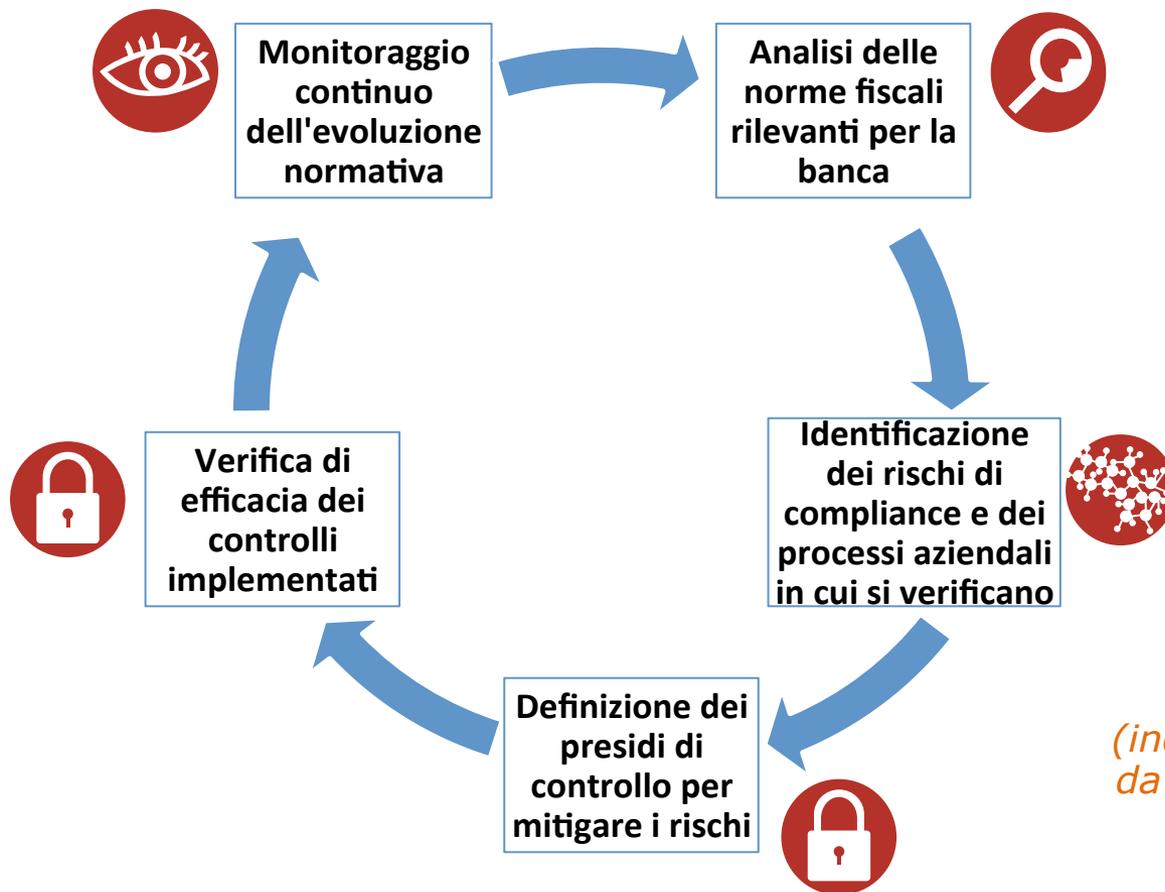
ABITacs in sintesi

ABITacs è un sistema integrato di servizi...



ABITacs in sintesi

...che supporta tutte le fasi del processo di tax compliance.



(indipendentemente da chi se ne occupa in banca)



Laboratorio 3: **Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane** **La Rivoluzione Digitale nelle imprese – strumenti di comunicazione interna**

La digital communication interna funziona a patto che:

Azione 1: leggere l'anima dell'azienda, Finding People “Who Know” Is Winning Over Finding “The Information I Need”.

Azione 2: dare voce alle persone d'azienda, non all'organigramma. Le persone al centro per favorire la collaborazione e la partecipazione attiva dei membri dell'organizzazione.

Azione 3: *semantic search* e motori di ricerca: elaborare una comunicazione multiplatforma, segmentata per le differenti comunità e declinata sul mobile.

Azione 4: fornire feedback quali-quantitativi costanti sulle azioni intraprese.

Azione 5: l'on-line per favorire la comunicazione de visu. Potrebbe apparire un paradosso per la comunicazione interna digitale, ma è auspicabile proporre anche azioni che incentivino incontri fisici (caso Intel).

Fonte: Digital workplace 2014



Laboratorio 3: **Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane** **La Rivoluzione Digitale nelle imprese – comunicazione interna**

CASO ENEL

Informare, condividere, coinvolgere tutte le persone Enel nel processo di innovazione e crescita dell'Azienda - trasmettendo i valori della competenza, della sicurezza e della sostenibilità - è la *mission* della Comunicazione interna del Gruppo.

Sfruttando le potenzialità degli strumenti digitali, che semplificano la partecipazione diretta e il dialogo, la comunicazione interna di Enel promuove comportamenti virtuosi e favorisce lo sviluppo di un rapporto di fiducia, trasparenza e collaborazione. Il blog aziendale e la intranet - realizzata in otto lingue e aggiornata quotidianamente - hanno registrato, nel 2013, una media mensile di 1,2 milioni di interazioni e diffuso circa 1.800 notizie.



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.

Sviluppo di progetti rilevanti come:

- **Eidos Market**, [*crowdsourcing*](#) interno per coinvolgere tutti i dipendenti nella **proposta di soluzioni tecnologiche e di idee di business innovative.**
- **Global Customer Day**, sul **valore del cliente e sull'evoluzione del mercato** per incrementare la consapevolezza delle persone Enel sul tema della valorizzazione della reputazione d'impresa e del brand.



Laboratorio 3: **Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane** **La Rivoluzione Digitale nella normativa primaria e secondaria**

ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI
IVASS

REGOLAMENTO N. 6 DEL 2 DICEMBRE 2014

**REGOLAMENTO CONCERNENTE LA DISCIPLINA DEI REQUISITI PROFESSIONALI
DEGLI INTERMEDIARI ASSICURATIVI E RIASSICURATIVI IN ATTUAZIONE DELL'ART.
22, COMMA 9, DEL DECRETO-LEGGE 18 OTTOBRE 2012, N. 179 CONVERTITO NELLA
LEGGE 17 DICEMBRE 2012, N. 221.**

Capo III - Modalità di formazione e aggiornamento professionale equivalenti all'aula

- Art. 9 (Formazione a distanza)
- Art. 10 (Videoconferenza e *webinar*)
- Art. 11 (*E-learning*)
- Art. 12 (Funzionalità della piattaforma di *e-learning*)

CAPO IV – Disciplina dei prodotti formativi

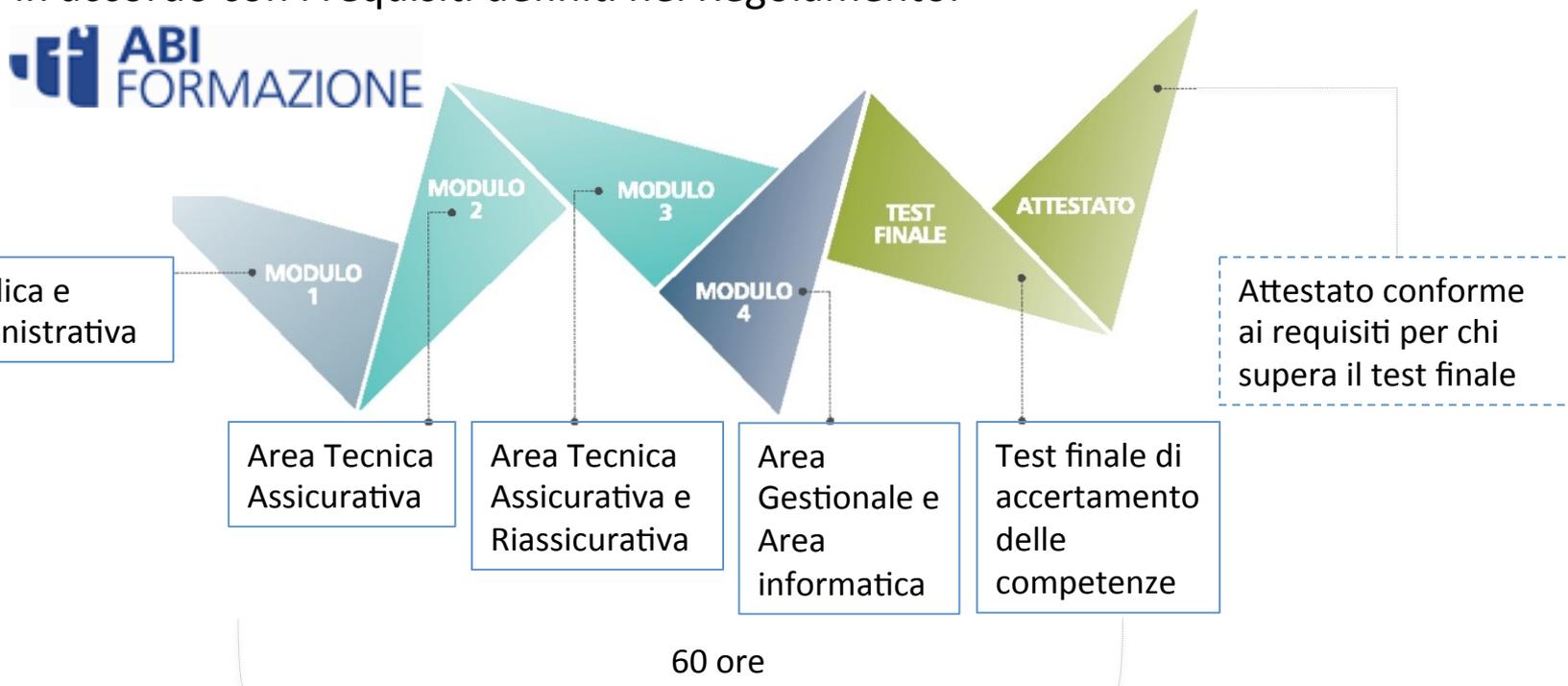
- Art. 13 (Contenuti dell'obbligo formativo e di aggiornamento)

CAPO V – Soggetti formatori

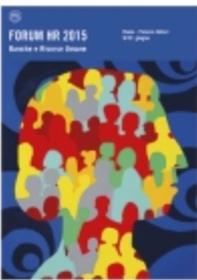


Laboratorio 3: **Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane** **La Rivoluzione Digitale nella formazione**

La **formazione iniziale**, propedeutica all'inizio dell'attività e all'iscrizione al RUI consiste nella partecipazione a corsi di durata non inferiore a 60 ore e si deve concludere con un test da effettuarsi obbligatoriamente in aula, all'esito positivo del quale è rilasciato un attestato che certifica l'effettiva acquisizione delle competenze, in accordo con i requisiti definiti nel Regolamento.



ABIFormazione copre l'intero percorso formativo di 60 ore attraverso moduli d'aula o con webinar. L'offerta sarà personalizzata in funzione delle caratteristiche e delle esigenze dei clienti.



Laboratorio 3: **Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane** **La Rivoluzione Digitale nella formazione**

L'aggiornamento professionale riguarda la partecipazione a corsi di durata non inferiore a 60 ore nel biennio successivo a quello d'inizio attività o iscrizione al RUI. Ad una **preparazione generale** sulle Aree Tematiche, è possibile integrare **moduli di approfondimento**, scegliendo temi verticali focalizzati sulle particolari specializzazioni professionali. La soluzione formativa ai fini dell'aggiornamento si compone quindi di **due percorsi complementari**:

OVERVIEW :Ricarica la tua conoscenza



Corsi e-learning che consentono di **aggiornare e sistematizzare le proprie conoscenze di base** sul mondo dell'intermediazione assicurativa, prendendo in esame tutti gli argomenti delle Aree Tematiche:

- "Giuridica",
- "Tecnica",
- "Amministrativa-Gestionale".

L'approccio ai contenuti sarà sostenuto dal ricorso a casi ed esempi che contestualizzano la teoria e offrono lo spunto per analizzare le principali caratteristiche dei temi di volta in volta affrontati.

GO DEEP :evolvi le tue capacità

Corsi e-learning su **temi verticali, che approfondiscono alcuni argomenti** delle Aree tematiche "Giuridica", "Tecnica" e "Amministrativa/Gestionale" quali, per esempio:

- le caratteristiche tecniche delle più attuali tipologie di prodotti assicurativi
- gli strumenti per fornire ai clienti una consulenza assicurativa evoluta ed efficace, gli elementi da considerare per analizzare il mix di coperture più adeguato per le famiglie e per realizzare piani previdenziali
- gli strumenti necessari per guidare scelte di asset protection e transmission line management.



Laboratorio 3: Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane La Rivoluzione Digitale **nella formazione**



	Soluzione	Componenti della soluzione
Provider unico	e-learning	<ul style="list-style-type: none"> • Piattaforma LMS • Contenuti e-learning a catalogo • Reportistica • Gestione del test • Sistema di tutoring (su richiesta)
	sviluppo contenuti e-learning custom	<ul style="list-style-type: none"> • Corsi e-learning specifici per il cliente
Provider di soli contenuti (FAD e aula)	webinar e aula custom	<ul style="list-style-type: none"> • Progettazione • Piattaforma webinar • Docenti
	scelta di titoli e-learning da catalogo ABIFormazione	<ul style="list-style-type: none"> • Catalogo e-learning
Provider di servizi di tutoraggio	servizi specifici per e-learning	<ul style="list-style-type: none"> • Tutor dedicati, su contenuti erogati dal cliente



Una soluzione graduabile e personalizzata

Le soluzioni formative per l'aggiornamento proposte da ABIFormazione possono essere richieste in modalità "chiavi in mano" o scegliendo tra le diverse componenti.

Laboratorio 3: Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane La Rivoluzione Digitale **nella formazione**

I servizi: LMS e tutorship



I SERVIZI

In abbinamento ai corsi, ABIFormazione può offrire ai propri clienti l'uso di **ABILearning System, un LMS compliant** con i requisiti IVASS, e **servizi di tutoraggio ad hoc**.

ABIFormazione inoltre, **su richiesta, progetta e realizza la personalizzazione dei formati didattici e dei contenuti**. In base alle richieste è possibile modificare i corsi e-learning a catalogo, realizzare corsi e-learning custom, organizzare ed erogare approfondimenti su temi specifici via Webinar e/o organizzare sessioni d'aula personalizzate in house.





Laboratorio 3: **Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane** **La Rivoluzione Digitale nelle imprese: WEB 3.0, il futuro alle porte...**

Il web 3.0, si può associare al termine *'execute'*: il web è in grado di eseguire azioni manifestando intelligenza e capacità di interagire con il mondo esterno. Un esempio concreto è ***l'Internet of things***:

- la **sveglia che suona prima se il traffico è più intenso** del solito: la sveglia diventa oggetto con un'identità che dialoga con un altro oggetto –in questo caso un analizzatore del traffico– e si rende conto che per arrivare in ufficio il tempo necessario sarà maggiore del solito e quindi suona prima.
- Le **piante che comunicano all'impianto** di irrigazione quando hanno bisogno di essere innaffiate
- Le **scatole di medicinali che avvisano** quando è ora di prendere la medicina
- Il **frigorifero che avvisa** quando sta per finire un alimento. Con il mondo web 3.0 siamo passati all'azione.

È chiaro che tutto ciò funziona se siamo perennemente connessi. E a garantire la connessione perenne è il ***mobile***, dovunque ci si trovi e in qualunque momento.



Laboratorio 3: **Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane** **La Rivoluzione Digitale in Banca**

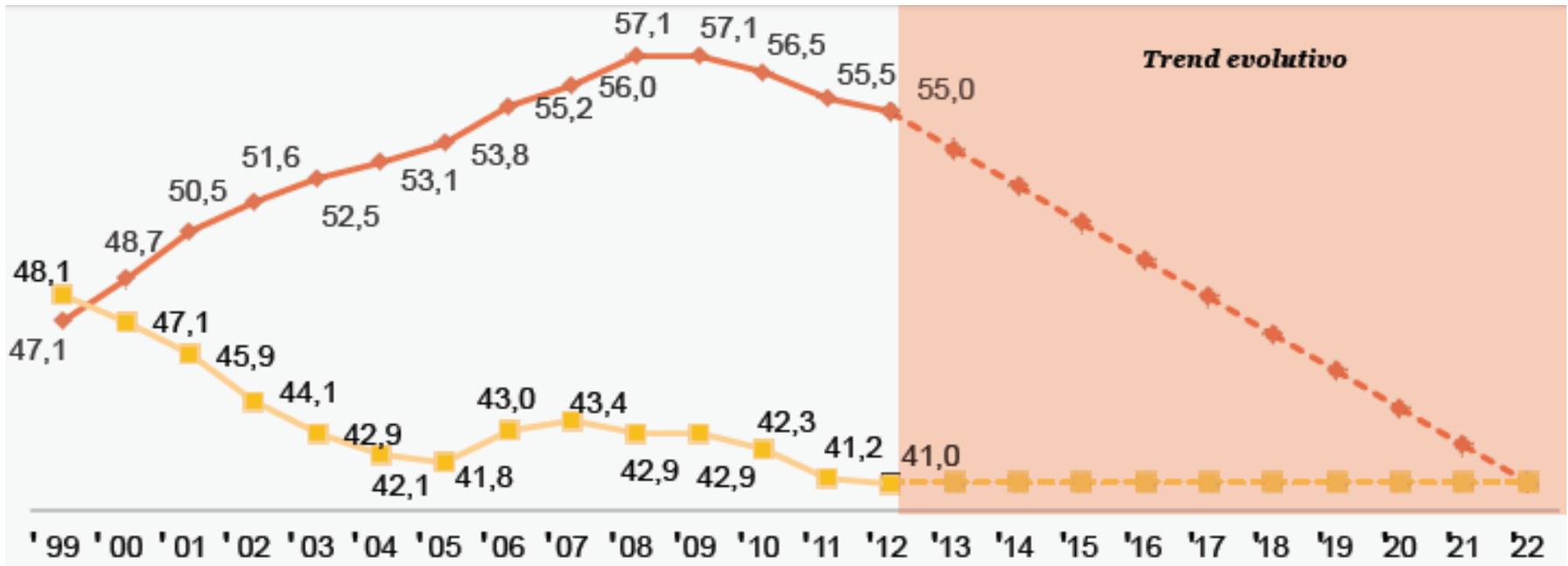
Le **banche italiane**, come gran parte degli altri operatori economici europei, si trovano oggi a fronteggiare un contesto economico e sociale in profonda evoluzione.

Grandi mutamenti socio-demografici, tecnologici, culturali e professionali stanno avendo importanti impatti sul business delle banche.





Laboratorio 3: Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane La Rivoluzione Digitale in Banca



Europa vs Italia – Numero di sportelli ogni 100.000 abitanti

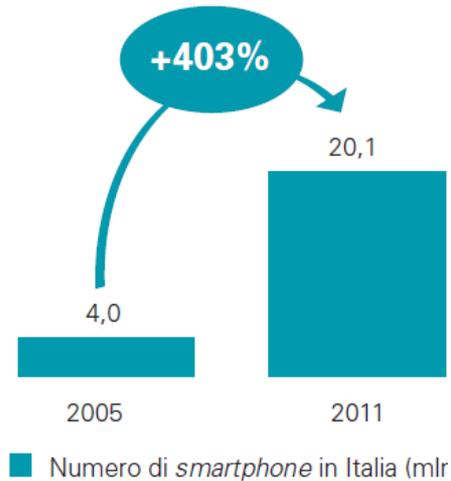
Fonte: Il percorso di evoluzione della Filiale Studio PWC



Laboratorio 3: Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane

La Rivoluzione Digitale in Banca

Diffusione degli *smartphone* in Italia



Fonte: elaborazione KPMG Advisory su dati Nielsen

44,6 mln

hanno un
telefono cellulare



Il 92,4% degli italiani 11-74 anni dichiara di possedere un telefono cellulare utilizzato esclusivamente dall'intervistato e non condiviso con altri familiari

Fonte: Audiweb

16,8 mln

accedono a internet da
telefono cellulare



Il 34,8% della popolazione 11-74 anni accede a internet da telefono cellulare

2,7 mln

accedono a internet
da *tablet*

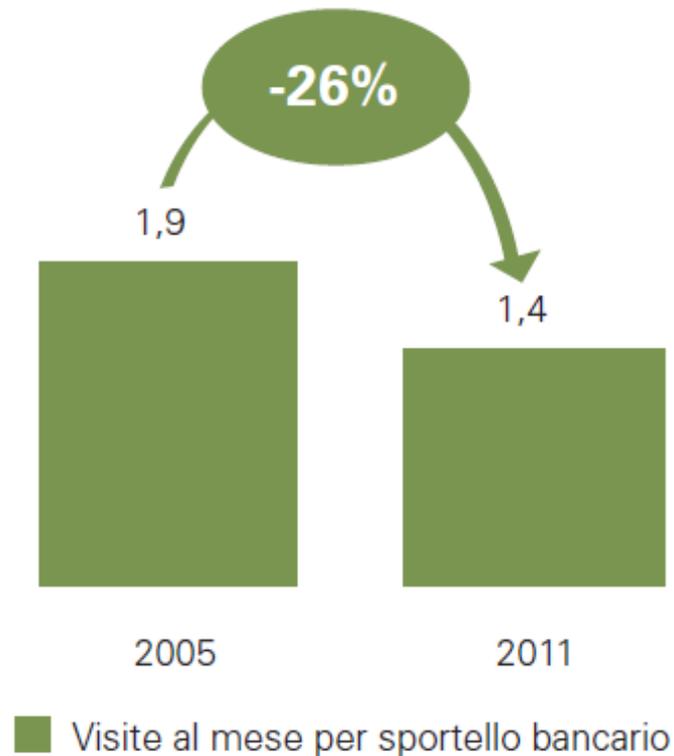


Il 5,6% della popolazione 11-74 anni dichiara di possedere un *tablet* con accesso a internet da *device*



Laboratorio 3: **Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane** **La Rivoluzione Digitale in Banca**

**Frequenza di visite all'agenzia della propria banca principale
(media di volte al mese)**

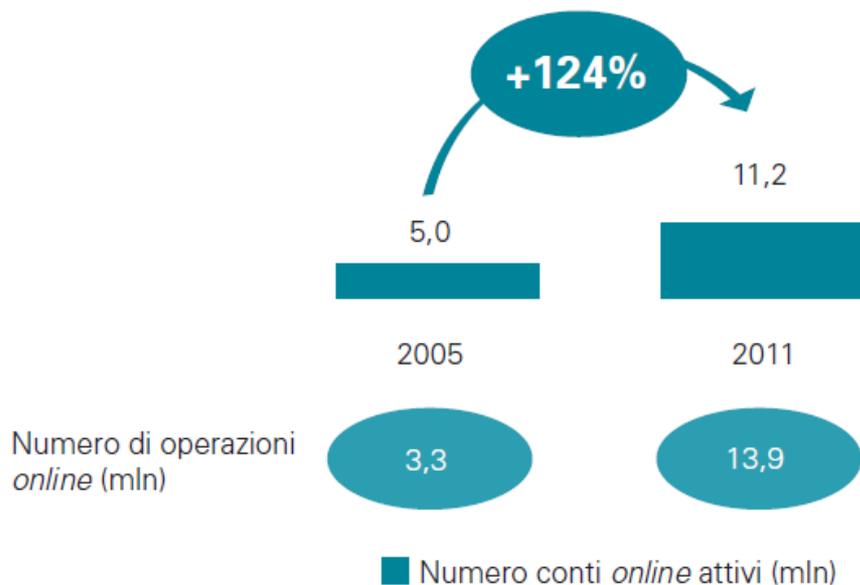


Fonte: elaborazioni KPMG Advisory su dati ABI



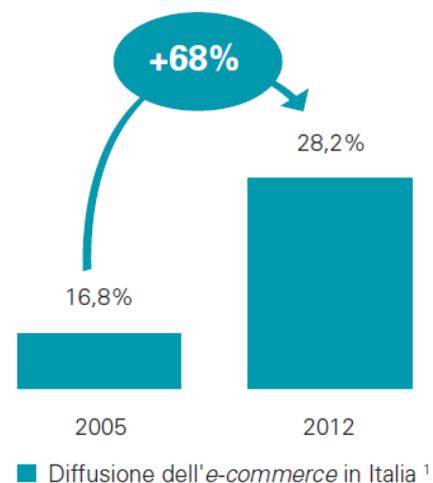
Laboratorio 3: Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane La Rivoluzione Digitale in Banca

Diffusione dell'*internet banking*



Fonte: elaborazione KPMG Advisory su dati Banca d'Italia

Diffusione dell'*e-commerce* in Italia



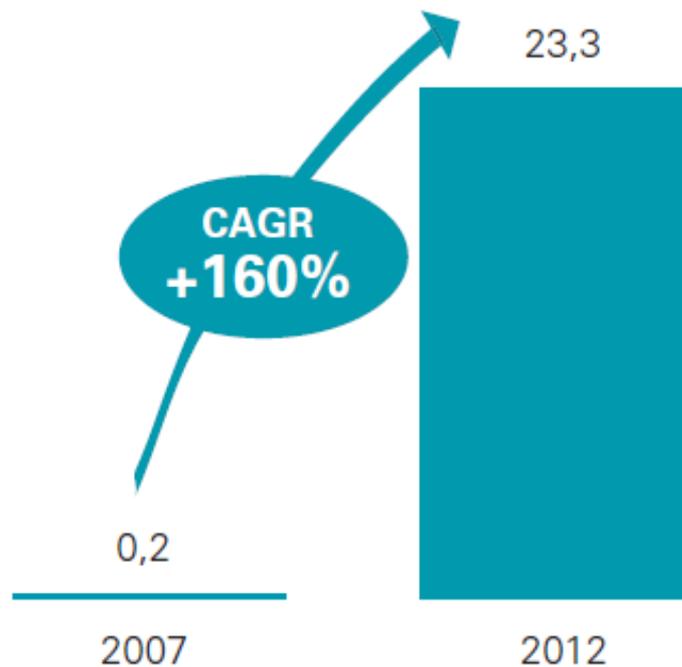
(1) Persone (>14 anni) che hanno ordinato o comprato merci e/o servizi su Internet negli ultimi 12 mesi

Fonte: elaborazione KPMG Advisory su dati Istat



Laboratorio 3: Innovazione nelle tecniche di gestione delle Risorse Umane La Rivoluzione Digitale in Banca

Diffusione dei *social network*: Facebook



Ogni giorno 14 milioni di italiani utilizzano Facebook (oltre il 90% degli internauti giornalieri)

7,5 milioni di italiani accedono a Facebook tramite *mobile* (nel 2010 erano 4 milioni)

■ Numero di utenti iscritti a Facebook in Italia

Fonte: elaborazione KPMG Advisory su dati Facebook, Nielsen

