



SVILUPPA LE COMPETENZE DI MESTIERE



EDISON MARKET ACADEMY



Edison Market Academy (EMA) Il progetto



EMA, Edison Market Academy, nasce da un lavoro congiunto tra la Divisione Marketing, Sales & Energy Services e la funzione Risorse Umane – Area Mercato.

I primi corsi vengono portati avanti nel giugno del 2011, con il supporto di 2 grandi e importanti sponsor: l'Ing. Alessandro Zunino AD di Edison Energia e il Dott. Giorgio Colombo, HR Director Edison Spa

In questi 4 anni, EMA ha avuto un'evoluzione sui focus formativi, riportando ottimi risultati in termini di valutazione/gradimento dei partecipanti sulle tematiche portate in aula.

Siamo partiti con focus il “CLIENTE” e la propensione al cambiamento e all'innovazione, per arrivare ad oggi a puntare sullo sviluppo delle Competenze di Mestiere.



EDISON MARKET ACADEMY



Gli obiettivi di EMA, nel rispetto della sua mission *“intraprendere un percorso innovativo di sviluppo delle competenze improntato sui concetti di Centralità del Cliente e Qualità del Servizio”*, si sono evoluti nel tempo fino ad arrivare ad oggi con questi obiettivi chiave:

1- Continuare a costruire e sviluppare la formazione a ruolo ed i percorsi volti a colmare le competenze di mestiere della divisione;
Benchmarking : quali competenze richiede il mercato del futuro..

2- Supportare scambio di esperienze e di miglioramento continuo;

3- Essere il contenitore e lo strumento di knowledge management di riferimento;

4- Allineare la formazione EMA prevista per la ns Divisione alla formazione in Outsourcing



EMA 2015: STRATEGIA

STRATEGIA PER RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI:

- Competency benchmark di mercato per ogni funzione (intervistato tutto il management) con conseguenti nuovi approcci formativi
- NUOVI APPROCCI FORMATIVI : es. Aule collaborative (for example Aula virtuale tra dip.Edison e dip. EDF)
- Mantenere sempre attivo il coinvolgimento dei ns dirigenti /staff in apertura ai corsi per creare legame e condivisione
- Spingere su corsi sempre piu legati agli obiettivi di business (credito, fornitori, customer care...) gli EMA FOR
- Coinvolgimento sempre piu attivo nella formazione rivolta agli outsourcer (con E-learning, webinar, formazione su richieste specifiche ns Account Manager o Responsabili dei Contact center.

La formazione è rivolta tutti i colleghi della Divisione, agli STAFF ad essa collegati e anche ad alcuni fornitori in outsourcing (Contact Center, Teleselling...) attraverso formazione in aula coadiuvata da un sito web dedicato .

La piattaforma, accessibile da qualsiasi dispositivo mobile e non, fornisce corsi e-learning/webinar e offre la possibilità di consultare documentazione d'archivio come libri, video e ppt, favorendo la condivisione di esperienze e best practice.



EMA 2015



Fattori Innovativi Market Academy

- Il campione utilizzato per la costruzione del benchmark è costituito da 6 società operanti nei settori Energy, Telco & Media e Pubblica Amministrazione ed è stato elaborato sulla base dell'osservatorio del ns partner nelle tre Industries nell'ambito dei programmi di formazione.

Aspetti innovativi	EMA EDISONMARKETACADEMY	Energy		Telco e Media			PA
		Società 1	Società 2	Società 3	Società 4	Società 5	Società 6
Video Docenti pre-aula	✓	✓			✓		
Piattaforma rinnovata	✓			✓	✓		
Testimonianze executive	✓	✓				✓	✓
Format insoliti/innovativi	✓						
Video interviste post aula	✓						
Location particolari	✓	✓		✓			
Blended learning	✓	✓		✓	✓		✓
Action Based Learning	✓		✓	✓	✓		✓


Fattori Innovativi Market Academy



Aspetti innovativi	EMA EDISON MARKET ACADEMY	Energy		Telco e Media			PA
		Società 1	Società 2	Società 3	Società 4	Società 5	Società 6
Sviluppo e condivisione fotostory	✓			✓	✓		✓
Coinvolgimento management	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
On the job follow up	✓		✓			✓	
Focus Group post aula	✓	✓			✓		✓
Assessment progettazione corsi di mestiere	✓	✓		✓		✓	
Coinvolgimento altre divisioni	✓	✓			✓	✓	✓

SPIRITO IMPRENDITORIALE

Docente: Xx



La leadership personale e di team
si puo costruire. Con
consapevolezza, coraggio e senso
di responsabilit .

OBIETTIVI

- Aumentare il senso imprenditoriale e la responsabilizzazione di tutti i collaboratori della divisione (Pensare-comunicare-essere imprenditore in Edison)
- Applicare *l'imprenditorialità* nel lavoro di tutti i giorni e nella gestione del network interno
- Accrescere la capacità di prendere decisioni efficaci

Sessioni svolte: 4 con valutazione media di 4,5


Testimoni:

- (ARGO SODITIC ITALIA) fondo di private equity Valutazione 4,6
- (Tmanagers) Valutazione 4,6
- (Presidente BIP) 4,2

ACTION MEETING POST AULA: Incontri di allineamento sullo stato degli impegni presi. 1 ogni 2 mesi.

BEST PRACTICE SHARING WORKSHOP

Docente: Xx



Esibire i propri successi.
Dimostrare il proprio talento.
Condividere le esperienze migliori
per ispirare i colleghi.

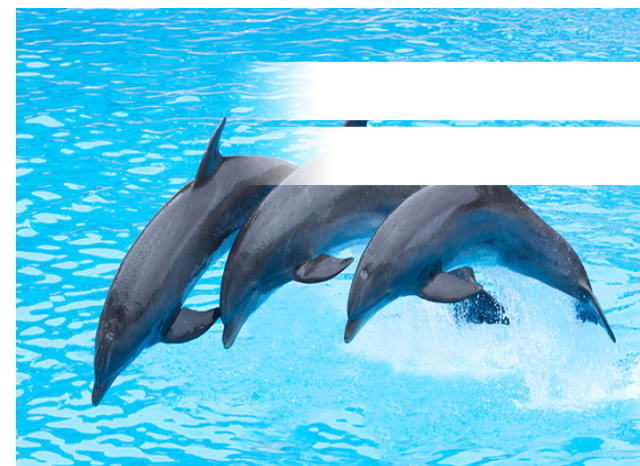
OBIETTIVI:

- Consolidare un approccio alla conoscenza condivisa delle prassi di successo
- Sviluppare cultura della condivisione delle soluzioni, in ottica di scambio reciproco e reale sviluppo dell'integrazione
- Contribuire alla patrimonializzazione sistematica del know how e delle best practices riconosciute (tramite raccolta organizzata sulla piattaforma EMA)

Sessioni svolte: 3 con valutazione media di 4,6

Testimoni:

- (Vodafone) Valutazione 4,5



VIAGGIO CON IL FORNITORE

Docente: Xx

Ottenere risultati concreti nel miglioramento della qualità dei servizi dei fornitori.

CASH IS KING

Docente: Xx

Nella gestione del credito in azienda, è fondamentale riconoscere l'importanza di un patrimonio di liquidità.



GESTIRE EFFICACEMENTE IL CLIENTE

Docente: Xx

Aiutare e guidare i clienti, passo dopo passo, ad avere con Edison una perfetta customer experience.

FACCIAMO **LUCE** SUL **BUDGET**

Docente: Xx

Cosa c'è all'orizzonte? Pianificare e controllare il budget è un compito fondamentale.



OBIETTIVI:

- a. Fornire nozioni di base sul processo di Budget e le sue finalità
- b. Creare le basi per la diffusione di un linguaggio ed una terminologia comune
- c. Stimolare la responsabilizzazione sul contributo individuale all'interno della propria area e la collaborazione con le altre unità, all'obiettivo del più ampio processo aziendale

Sessioni Svolte: 1 Pilota Valutazione 4,5

Testimoni:

- Elisabetta Vitali (Edison PMI)



1° Premio contest Gruppo EDF



La piattaforma, accessibile da qualsiasi dispositivo mobile e non, fornisce corsi e-learning/webinar e offre la possibilità di consultare documentazione d'archivio come libri, video e ppt, favorendo la condivisione di esperienze e best practice.



EDISON MARKET ACADEMY



GRAZIE

