

# RUO/OS/ SVILUPPO E PERFORMANCE MANAGEMENT

---

## SKILL MAPPING IN POSTE ITALIANE

Febbraio 2019

# FINALITÀ DEL PROGETTO, STRUMENTO, AZIONI

## FINALITÀ

Rendere le persone di Poste Italiane protagoniste del processo di change in atto in Azienda, assicurando a tutti i livelli dell'organizzazione la disponibilità di competenze professionali sempre in linea alle nuove esigenze di business

## STRUMENTO

Lo Skill Mapping è lo strumento attraverso il quale si intende effettuare la verifica del livello di competenza posseduto da ciascuna persona rispetto al ruolo target e ai nuovi modelli organizzativi correlati, in coerenza con gli obiettivi strategici del Piano Deliver 2022,

## AZIONI

- Identificazione competenze target per ciascun ruolo
- Ricognizione e verifica del grado di rispondenza alle competenze target
- Impostazione azioni di sviluppo e di formazione necessarie a supportare la crescita delle competenze da rafforzare

COO/Servizi di Assistenza Clienti

Posta Comunicazione e  
Logistica/Gestione Operativa

<b>Obiettivo</b>	Effettuare una ricognizione del grado di allineamento tra le competenze possedute dalle persone coinvolte nel Progetto e le competenze attese dai diversi profili di ruolo, sviluppando le abilità necessarie ad affrontare le sfide di mercato
<b>Destinatari</b>	250 persone ca. tra: <ul style="list-style-type: none"><li>- Responsabili dei Contact Center</li><li>- Referenti all'interno dei siti</li><li>- Tutor</li><li>- Risorse Centrali</li></ul>
<b>Come</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aggiornamento dei profili di ruolo e del repertorio delle competenze, anche attraverso benchmark di mercato</li><li>• Progettazione, coinvolgimento delle persone e campagna di rilevazione delle competenze</li><li>• Reporting, analisi risultati</li><li>• Feedback ai partecipanti</li><li>• Definizione piani di sviluppo/formazione</li></ul>
<b>Modalità di rilevazione</b>	Rilevazione in modalità web e in presenza
<b>Tempistica</b>	Avvio: febbraio 2019 Chiusura: 2° semestre 2019

# POSTA COMUNICAZIONE E LOGISTICA/GESTIONE OPERATIVA

## Obiettivo

Effettuare una ricognizione delle competenze per verificare il livello di rispondenza al profilo di ruolo atteso, funzionale ad affrontare le sfide di efficienza e qualità identificate nel Piano Deliver 2022 per PCL

## Destinatari

960 persone ca. tra:

- Capo settore Operativo CMP
- Responsabile Turno CMP
- Specialista CMP
- Caposquadra CMP
- Caposquadra Recapito

## Come

- Aggiornamento dei profili di ruolo e del repertorio delle competenze, anche attraverso benchmark di mercato
- Progettazione, coinvolgimento delle persone e campagna di rilevazione delle competenze
- Reporting, analisi risultati
- Feedback ai partecipanti
- Definizione piani di sviluppo/formazione

## Modalità di rilevazione

Rilevazione in modalità web e in presenza

## Tempistica

Avvio: febbraio 2019

Chiusura: 2° semestre 2019