

VERBALE DI ACCORDO PIANO FORMATIVO AZIENDALE
[Lettera -c) del Protocollo d'Intesa]

Il giorno 12/06/2023 presso TRANSCOM WORLDWIDE ITALY S.P.A.

si sono incontrate:

TRANSCOM WORLDWIDE ITALY S.P.A. rappresentata dal Procuratore MICHELE TEDESCHI

E

SLC CGIL rappresentata da	Daniele Carchidi
FISTELCISL rappresentata da	Gianfranco Laporta
UILCOM UIL rappresentata da	Alessandro Mannavola

Visti

- L'articolo 118 della Legge 23 dicembre 2000 e s.m.
- L'Accordo interconfederale del 25 Luglio 2001, così come modificato in data 31 ottobre 2007, tra Confcommercio, Confetra e Cgil, Cisl e Uil, istitutivo del Fondo FOR.TE (Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la formazione continua per le imprese del terziario)
- Il Protocollo d'Intesa del 22 giugno 2020 tra Confcommercio, Confetra e Cgil, Cisl e Uil per la Condivisione dei Piani formativi a valere sul Fondo Interprofessionale FOR.TE
- L'adesione dell'Azienda a FOR.TE
- **La titolarità dell'azienda di un proprio Conto Individuale Aziendale**

premessò che

- la formazione continua rappresenta uno strumento strategico sul piano della **definizione e dell'implementazione delle conoscenze e competenze professionali** delle lavoratrici e dei lavoratori sia come **fattore di competitività per l'impresa** che come **fattore di crescita professionale delle risorse umane**

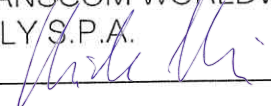
le parti concordano



sulla validità del piano formativo denominato "TL PATH E LA LEAN SIX SIGMA IN TRANSCOM" presentato da TRANSCOM WORLDWIDE ITALY S.P.A. ed attuato dai HRC FUNDTRAINING, Q360 SRL e THE LEAN SIX SIGMA COMPANY ITALIA S.R.L. allegato al presente accordo.

L'Azienda TRANSCOM WORLDWIDE ITALY S.P.A. dichiara di dare integrale attuazione a tutte le parti del CCNL applicato.

TRANSCOM WORLDWIDE
ITALY S.P.A.



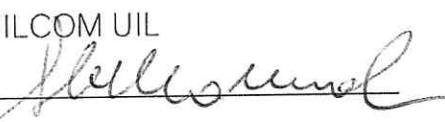
SLC CGIL



FISTELCISL



UILCOM UIL



Sintesi Piano Formativo

(contenuti minimi ai fini della condivisione)

TITOLO DEL PIANO TL PATH E LA LEAN SIX SIGMA IN TRASCOM

TIPOLOGIA DI PIANO NAZIONALE

CCNL applicato/applicati TELECOMUNICAZIONI

DESCRIZIONE DEL PRESENTATORE

Breve presentazione dell'Azienda/e e della sua/loro attività, o dell'Ente o dell'Ats/Ati

TRANSCOM WORLDWIDE ITALY SPA è leader globale della Customer Experience: fornisce alle aziende servizi di assistenza, vendita, supporto tecnico e gestione del credito.

Grazie alla sua ventennale esperienza, alle tecnologie digitali e al talento dei propri collaboratori è in grado di fornire soluzioni dagli elevati standard qualitativi, raggiungendo gli obiettivi e i target richiesti. Anticipa le nuove tendenze per creare un diverso modo di concepire la Customer Experience.

Nel suo organico ci sono 30.000 specialisti della Customer Experience che lavorano in 85 Contact Center in 27 Paesi, fornendo servizi in 33 lingue ad importanti brand internazionali in svariati settori. In Italia sono presenti dal 1999 e hanno uffici a Milano, Lecce, La Spezia negli ultimi anni sono state aperte anche le sedi di Pistoia e Rende. Il footprint internazionale di Transcom consente di fornire servizi per il mercato italiano da vari siti Onshore, Nearshore e Offshore.

Recapito telefonico diretto dell'estensore/responsabile della richiesta di condivisione: MICHELE TEDESCHI– e – mail: Michele.Tedeschi@transcom.com

SOGGETTO ATTUATORE (se diverso dal Presentatore)

Breve presentazione

HRC FUNDTRAINING SRL eroga servizi avanzati di: consulenza direzionale, coaching, implementazione e formazione dell'Ufficio HR, progettazione di sistemi di valutazione e di sistemi premianti, analisi organizzative, formazione su Leadership, Tecniche di Comunicazione, Team Building, Team Work, Assertività, Lean Management. Nell'ambito della formazione HRC FUNDTRAINING è certificata UNI 9001:2015 e EA37 e detiene al proprio interno professionalità e competenze specialistiche per quanto riguarda le attività ricomprese in tutto il ciclo formativo, offrendo servizi di progettazione, realizzazione e gestione di iniziative di formazione finanziate e rendicontazione di piani formativi finanziati attraverso bando e/o conto formazione dei maggiori Fondi Interprofessionali.

Q360 eroga formazione su come coordinare, motivare e allineare i team a distanza come riorientare i processi e gli approcci commerciali su canali diretti e indiretti, come “gestire la comunicazione e il coordinamento tra le persone e le business units “sotto stress”. Da vent'anni Q360 aiuta le aziende nel miglioramento dei risultati attraverso un approccio sistemico specifico di sviluppo e formazione delle Risorse Umane. Q360 può migliorare la performance di ogni organizzazione con la sua metodologia di incremento dell'efficienza delle relazioni e delle

procedure attraverso l'integrazione delle conoscenze individuali con quelle organizzative e lo sviluppo di sinergie tra le singole variabili dell'azienda.

THE LEAN SIX SIGMA COMPANY ITALIA SRL è una azienda di formazione, coaching e consulenza, che dal 2002 è il punto di riferimento per il Lean Six Sigma in Europa. È stata fondata in Olanda da un team di esperti formati nelle più grandi aziende che hanno adottato e innovato Lean Six Sigma come GE e Dupont, per portare professionalità, serietà, qualità e passione nel Lean Six Sigma in Europa. The Lean Six Sigma Company ha lo scopo di offrire i migliori corsi e percorsi formativi che consentano a quanti più professionisti, manager, imprenditori, dirigenti, studenti e appassionati di imparare e mettere in pratica la filosofia e gli strumenti Lean Six Sigma.

QUADRO RIEPILOGATIVO AZIENDA/ AZIENDE COINVOLTE

N. prog	Denominazione azienda	N° dipendenti totali (uomini /donne)	N° dipendenti destinati formazione (di cui n° donne)	Regioni Coinvolte	Province Coinvolte	CCNL	Parti firmatarie CCNL
1	TRANSCOM WORLDWIDE ITALY SPA	682	40 (di cui 29 donne)	LIGURIA PUGLIA LOMBARDIA TOSCANA CALABRIA	LA SPEZIA LECCE MILANO PISTOIA COSENZA	TELECOM UNICAZIONI	SLC CGIL FISTELCISL UILCOM UIL

DESCRIZIONE DEL PIANO FORMATIVO

Obiettivi generali, tematiche formative in relazione alle caratteristiche dell'impresa/e e alla platea dei destinatari della formazione

Transcom, vista la notevole crescita aziendale di questi anni e a seguito di un assessment svolto in azienda nel quale è emerso un gap nelle abilità personali, ha deciso d'investire su una formazione che coinvolga le figure strategiche dei diversi siti, quali i Coordinatori e i Team Leader.

Il piano formativo si pone l'obiettivo quello di migliorare la Leadership, la Comunicazione efficace, la gestione del conflitto e del feedback; abilità considerate strategiche soprattutto in questo momento in cui molto spesso la gestione dei team avviene da remoto, richiedendo non solo capacità organizzative, ma anche competenze di People management. Le competenze suddette sono considerate strategiche per guidare in modo efficace i Team e raggiungere gli obiettivi aziendali.

Transcom, tra i risultati attesi dal piano, intende promuovere una nuova cultura, nuovi standard comportamentali e di approccio nel People Management.

I destinatari delle attività formative previste dal presente piano saranno 40 tra Team Leader e Coordinatori, e saranno coinvolti nel potenziamento delle competenze legate al People Management.

Impianto Didattico dell'attività formativa: descrizione corso/modulo, durata in ore del modulo, numero allievi, relativa metodologia didattica (Aula, FAD, Coaching, altro)

Il piano formativo sarà costituito da un progetto formativo nell'ambito "Sviluppo delle abilità personali" al cui interno verranno realizzati 3 moduli.

- **PERCORSO DI TRAINING** della durata di 16 ore svolte in FAD Sincrona, partecipanti previsti n. 40, edizioni previste 4. L'obiettivo è quello di migliorare la comunicazione efficace, riuscire a negoziare dare feedback, di permettere ai partecipanti di prendere consapevolezza dei protocolli di comportamento aziendali e costruire dei piani d'azione che possano essere implementati in azienda come buone prassi.
- **TEAM COACHING** della durata di 2 ore svolte in FAD Sincrona, partecipanti previsti n. 40, n. edizioni previste 10. L'obiettivo è quello di permettere ai partecipanti di definire delle buone prassi dei codici comportamentali da implementare in azienda.
- **LEAN SIX SIGMA YELLOW BELT** della durata complessiva di 64 ore svolte in FAD Sincrona, partecipanti previsti n. 40, edizioni previste 4 da 16 ore ciascuna. L'obiettivo è quello di mettere il team nelle condizioni di rendere al meglio, di guidare lo staff con l'obiettivo di eliminare le pratiche non produttive e coinvolgere gli stakeholder chiave, stimolando un approccio al problem solving proattivo.

Eventuale attestato / certificazione rilasciata

Attestato di frequenza al raggiungimento del 70% delle ore previste

Svolgimento Formazione durante l'orario di lavoro (si) (no) Sì

Finanziamento richiesto a For.Te: euro: 24.865,76