



ASSOTELECOMUNICAZIONI  
ASSTEL

ADERENTE A CONFINDUSTRIA

Audizione di Assotelecomunicazioni  
Dott. Marco Rendina, Responsabile Lavoro e Relazioni industriali  
nell'ambito dell'indagine conoscitiva sul rapporto  
tra Intelligenza Artificiale e mondo del lavoro

---

28 febbraio 2024

## Sommario

Intelligenza Artificiale e lavoro nella filiera delle telecomunicazioni .....	3
Assotelecomunicazioni .....	3
Introduzione .....	3
L'intelligenza artificiale e la trasformazione del lavoro .....	3
La sfida delle competenze.....	5
Conclusioni .....	6

# Intelligenza Artificiale e lavoro nella filiera delle telecomunicazioni

## Assotelecomunicazioni

Assotelecomunicazioni-Asstel è l'Associazione di categoria che, nel sistema di Confindustria, rappresenta la Filiera delle telecomunicazioni costituita da: operatori di telecomunicazioni, produttori ed i fornitori di terminali-utente, di infrastrutture di rete, di apparati e di servizi software per le telecomunicazioni, gestori di servizi e di infrastrutture di rete, gestori di servizi di Customer Relationship Management e di Business Process Outsourcing.

Complessivamente le aziende che fanno parte della Filiera TLC occupano circa 200.000 persone. Di queste, circa 120.000 hanno un rapporto di lavoro dipendente regolato dal CCNL per le imprese esercenti servizi di telecomunicazione, stipulato da Asstel con Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil e Ugl Telecomunicazioni, circa 7.000 sono collaboratori che svolgono attività di call center outbound a cui si applica l'Accordo collettivo stipulato da Asstel con le sopra citate Organizzazioni, quasi 74.000 persone lavorano in imprese che appartengono alla filiera delle Telecomunicazioni con contratti diversi (ad esempio, metalmeccanico).

## Introduzione

L'intelligenza artificiale (Artificial intelligence – AI) ha enormi potenzialità per essere di supporto al sistema produttivo e industriale e la filiera TLC è centrale nello sviluppo e nella diffusione dell'AI nel sistema produttivo nazionale.

Le Telecomunicazioni, infatti, forniscono l'infrastruttura fondamentale per la trasmissione di dati e informazioni, che sono essenziali per l'AI, e sono coloro che svilupperanno piattaforme abilitanti per i sistemi basati sull'AI in molte filiere industriali.

Inoltre, le imprese della Filiera saranno - e già lo sono - utilizzatori delle tecnologie dell'IA per migliorare i propri processi interni, al fine di configurare, sviluppare e mantenere reti e sistemi, nonché per potenziare la customer experience dei propri clienti.

## L'intelligenza artificiale e la trasformazione del lavoro

In questo contesto, la valutazione dell'effetto dell'adozione dell'AI sul lavoro è un punto centrale di attenzione nelle diverse filiere produttive ed è oggetto di attenzione anche nella Filiera TLC.

Con la presente audizione, senza pretesa di esaustività, faremo alcuni esempi di attività della Filiera in cui si può osservare come l'uso di sistemi di AI impatti sulle attività delle persone e soprattutto sulle competenze necessarie per interagire con tali sistemi evoluti.

Le reti di telecomunicazioni saranno sempre più caratterizzate da un crescente livello di automazione per favorire maggior efficienza ed efficacia nella propria gestione e ciò riduce la necessità di interventi umani per attività di monitoraggio e manutenzione routinaria, ma, allo stesso tempo, richiede competenze nella gestione e nell'interpretazione dei dati generati da queste piattaforme intelligenti.

Non si tratta però solo di aggiornare le competenze tecniche - come la programmazione, l'analisi dei dati e la gestione dei modelli di machine learning - ma anche di sviluppare una nuova mentalità e nuove competenze trasversali che siano in sintonia con il mondo dell'IA. Questo richiede un cambiamento radicale nel modo in cui approcciare l'educazione e la formazione professionale, con la necessità di investire in modo significativo nella creazione di programmi di formazione che non solo insegnino le competenze tecniche necessarie per lavorare con l'IA, ma che preparino anche i lavoratori a "collaborare" con questi sistemi avanzati valorizzandone le capacità.

Particolare attenzione merita l'evoluzione del servizio di CRM-BPO che sta sperimentando una profonda trasformazione digitale: le preferenze dei consumatori si orientano sempre più verso servizi di customer care digitali e, i diversificati canali di comunicazione con la clientela, richiedono un continuo aggiornamento dei servizi in questione.

Le attività da svolgere richiedono agli operatori di call center forti capacità di problem solving in quanto devono gestire operazioni più complesse mentre quelle semplici sono gestite per lo più in self service dal cliente attraverso canali automatizzati (es. chatbot), una maggiore specializzazione in quanto la diversificazione dei servizi, l'introduzione della multicanalità e la diffusione degli strumenti di self service, hanno moltiplicato la quantità di informazioni da gestire, la capacità di lavorare interagendo con un ecosistema di supporto digitale sempre più sofisticato che abilita, anche attraverso AI, collaborazione, conavigazione e condivisione di device e, a tendere, capacità d'interagire con gli oggetti in prossimità dei clienti (IoT).

Inoltre, con l'aumento delle minacce cibernetiche nel settore delle telecomunicazioni, l'AI può essere utilizzata per rilevare e prevenire attacchi informatici. Pertanto, quello della cybersecurity è un ambito in cui le competenze specialistiche, anche relative all'implementazione di sistemi di difesa cibernetica basati sull'AI - Cyber security e Data protection - sono fra le più richieste dalle imprese della Filiera e più difficili da reperire.

## La sfida delle competenze

Dal quadro finora illustrato emerge come il tema della trasformazione del lavoro e delle competenze, sia centrale per la Filiera.

Il Rapporto sulla Filiera delle telecomunicazioni in Italia 2023 (Allegato 1 – Estratto) ha messo in evidenza che il 48% delle imprese TLC ha dichiarato di avere in programma di acquisire professionalità specializzate in ambito Intelligenza Artificiale. Tuttavia, il 43% delle aziende TLC riscontrano difficoltà a sviluppare internamente e/o ricercare sul mercato esterno competenze in ambito Intelligenza Artificiale. Le competenze in ambito AI risultano essere particolarmente critiche per gli Operatori di Customer Management.

A questo proposito, Asstel ha elaborato nel corso del 2023 una mappatura (Allegato 2) delle 69 competenze – tra cui quelle riferite ai fattori abilitanti digitali come i big data, il cloud, l’IoT, la cybersecurity, AI e il 5G - necessarie per lo sviluppo del lavoro nella Filiera a breve e medio termine, comprendendo sia quelle che possono essere acquisite attraverso processi di riconversione e riqualificazione del personale esistente, sia quelle che devono essere cercate sul mercato per rispondere ai nuovi modelli di business che le imprese stanno sviluppando.

Le imprese attribuiscono grande importanza al concetto di formazione permanente. Nel 2022, quasi la totalità dei lavoratori nella Filiera Tlc è stata coinvolta in attività di upskilling e reskilling. Nel corso del 2022, ogni persona ha seguito circa sei giornate di formazione, in aumento rispetto alle quattro o cinque giornate previste alla fine del 2021 per gli anni successivi.

Bisogna considerare, inoltre, che in Italia la Filiera TLC ha una delle anzianità aziendali media più elevate in Europa, sebbene sia in leggera diminuzione grazie alle politiche messe in atto negli ultimi anni, come dimostra la crescita, dal 12% al 20% del totale, dei lavoratori con anzianità aziendale inferiore a 5 anni.

Alla luce di questi dati, per accompagnare l’evoluzione del lavoro nelle telecomunicazioni sono diversi i piani, oltre alla formazione, su cui la Filiera dovrà continuare ad impegnarsi. Sicuramente uno è quello del rafforzamento dell’istruzione professionale e del miglioramento delle competenze attraverso azioni di orientamento nell’ambito delle scuole primarie e secondarie. L’altro piano è costituito da una pluralità di strumenti che sono necessari ad accompagnare questo processo di trasformazione e che abbiano la capacità di contemperare l’adozione di nuovi modelli di organizzazione del lavoro, il ricambio generazionale e lo sviluppo di competenze coerenti con l’evoluzione del mercato.

In questa ottica ASSTEL ha posto, da un lato, particolare attenzione al tema dell'orientamento, lavorando con il mondo della scuola attraverso partnership con soggetti attivi nel mondo dell'education con l'obiettivo di stimolare la curiosità dei giovani studenti verso gli ambiti di studio STEM e digitali, ma non solo, e spingendoli ad analizzare e approfondire le proprie propensioni e capire quali percorsi formativi intraprendere per essere più in linea con le competenze del presente e del futuro.

Dall'altro lato, ASSTEL insieme alle Organizzazioni Sindacali ha individuato nella definizione del Fondo di Solidarietà per la Filiera Tlc – che ha preso avvio nel mese di gennaio 2024 - una risposta per accompagnare le azioni di formazione, riqualificazione e riorganizzazione rese necessarie dai processi di innovazione tecnologica e di trasformazione, rispetto al quale si auspica un supporto economico pubblico, aggiuntivo al finanziamento da parte di imprese e lavoratori, che ne acceleri la piena operatività soprattutto nella fase di start up.

Oltre al Fondo di Solidarietà, è necessario poter continuare a disporre di strumenti come il Contratto di Espansione e il Fondo Nuove Competenze che in questi anni hanno dimostrato la loro capacità di accompagnare l'evoluzione del lavoro non solo nella Filiera Tlc ma anche in altri comparti produttivi. La non operatività di tali misure nel 2024 rischia di rallentare l'impulso positivo ad implementare soluzioni di politiche attive del lavoro in luogo di quelle passive.

## Conclusioni

L'AI sta trasformando diverse filiere, tra cui quella delle telecomunicazioni. I nuovi modelli organizzativi che si stanno affermando richiedono competenze avanzate e orientate all'innovazione.

Di conseguenza, è necessario investire in modo significativo in programmi di formazione che trasmettano alle persone le competenze tecniche e trasversali necessarie per lavorare con l'AI. Infine, sarà sempre più importante anche incentivare le alleanze educative del mondo del lavoro con quello della scuola, sin dalle scuole secondarie di primo grado, per orientare le ragazze e i ragazzi ad intraprendere percorsi formativi - STEM e digitali - per essere più in linea con le competenze del presente e del futuro.

# Rapporto sulla filiera delle Telecomunicazioni in Italia

Edizione 2023

ASSTEL, SLC/CGIL, FISTEL/CISL,  
UILCOM/UIIL

# Indice del Capitolo

---

3.1 Gli addetti della filiera delle TLC in Italia

3.2 Le caratteristiche degli addetti in Italia

3.3 Il mercato del lavoro in Italia: fabbisogno e offerta di laureati e diplomati

**3.4 La trasformazione professionale, il reskilling e le nuove competenze**

- ❑ Le sfide e i cambiamenti organizzativi per le Direzioni HR
- ❑ L'impatto della Digital Transformation sulle risorse umane
- ❑ Le attività di formazione
- ❑ Lo Smart Working
- ❑ Il fenomeno del Talent Shortage
- ❑ La valorizzazione di diversità e equità

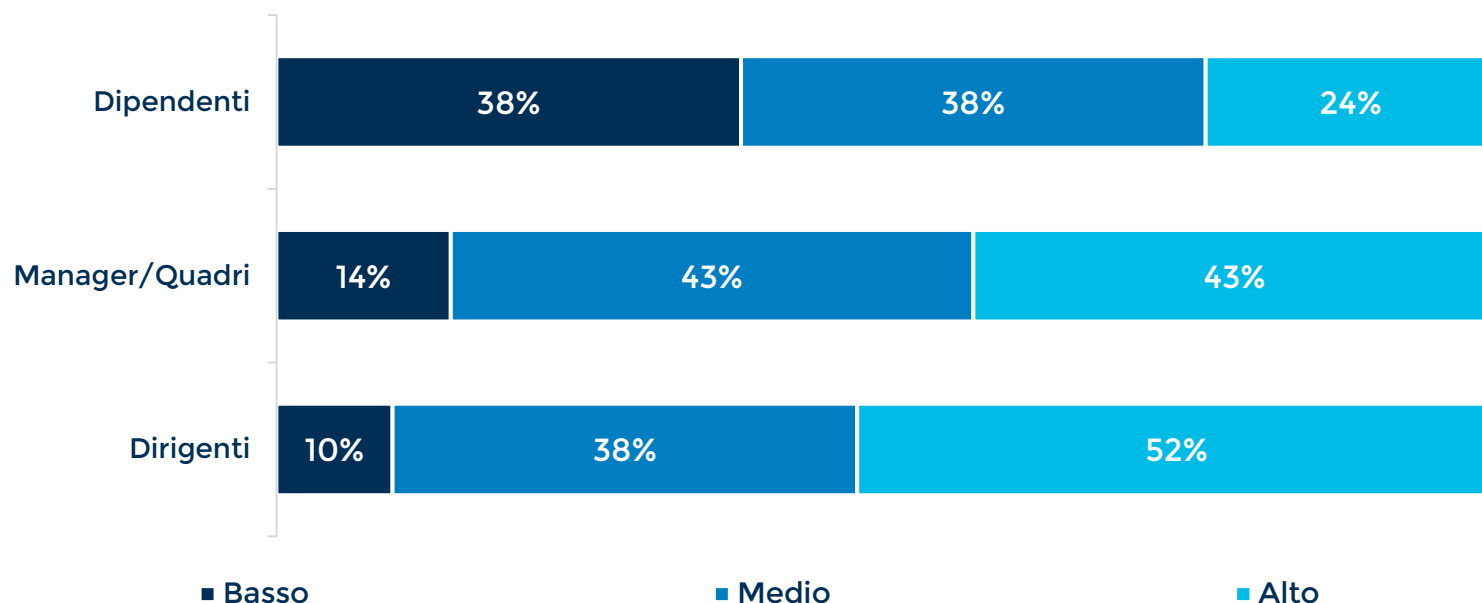
3.5 La contrattazione di secondo livello e gli strumenti di welfare aziendale

---



# Il possesso delle competenze soft digitali per le aziende della filiera TLC

- Quasi il 40% delle aziende associate dichiara un livello di competenze digitali basso tra i dipendenti. Questa percentuale scende per manager/quadri (14%) e dirigenti (10%)
- Più della metà delle aziende dichiara un livello di competenze soft digitali alti tra i propri dirigenti, ma solo un quarto fa lo stesso per i propri dipendenti. Per i manager/quadri, il 43% dichiara un livello alto
- Il livello delle competenze digitali soft aumenta, dunque, al diminuire della specializzazione verticale del ruolo ricoperto

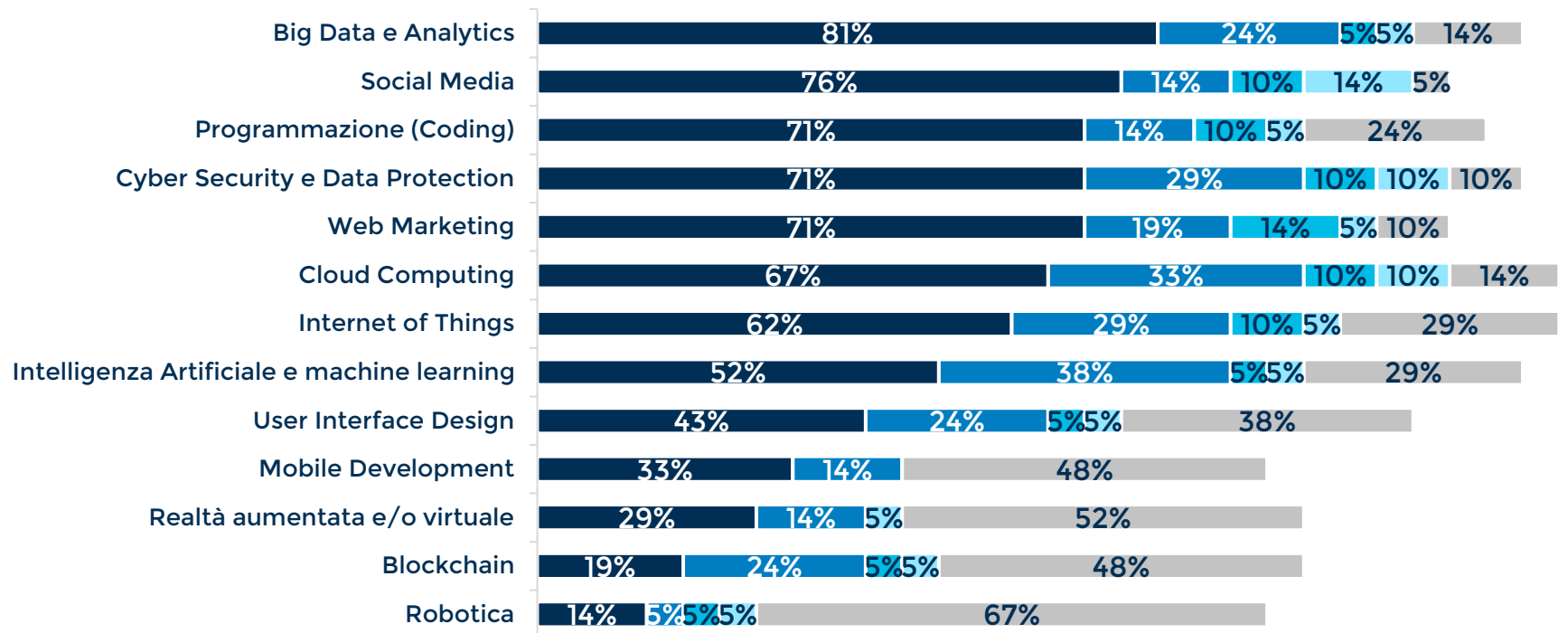


Base: 21 aziende associate ad Asstel

FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL  
DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI

# Il bisogno delle professionalità specializzate in ambiti digitale lungo la Filiera TLC

- Le competenze in ambito **Big Data** (81%), **Social Media** (76%) sono le più presenti tra le aziende della Filiera TLC. Seguono, a pari merito al 71%, **Programmazione**, **Cyber Security** e **Web Marketing**
- **Robotica** (67%) e **Realtà Virtuale/Aumentata** (52%) sono gli ambiti con minor necessità di competenze



- Presenza di professionalità specializzate in questi ambiti
- Acquisizione nei prossimi 12 tramite sviluppo interno
- Nessuna necessità di professionalità nel seguente ambito
- Acquisizione nei prossimi 12 mesi tramite ricerca sul mercato esterno
- Acquisizione nei prossimi 12 tramite outsourcing

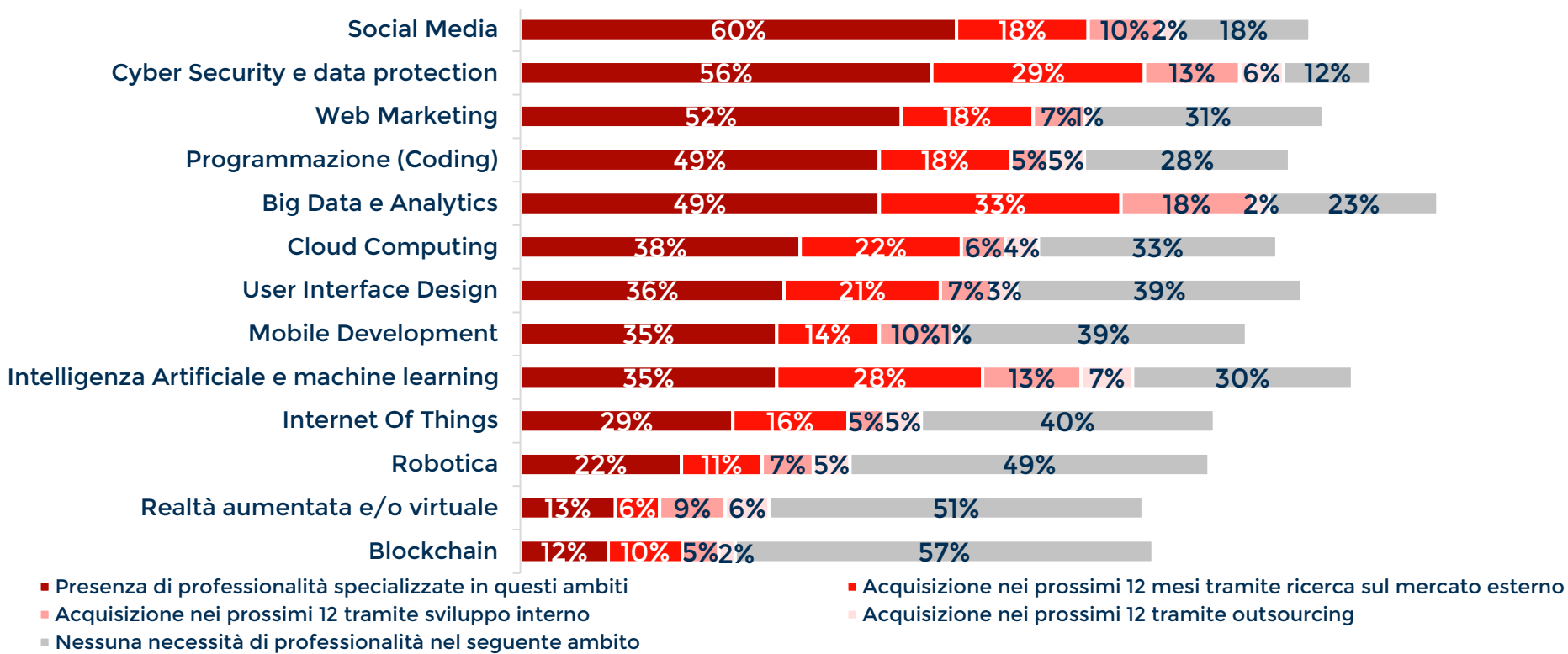
Base: 21 aziende associate ad Asstel

FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL  
DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI

Domanda: La tua organizzazione ha all'interno e/o sta cercando professionalità specializzate nei seguenti ambiti digitali? Nel caso in cui ci siano già professionalità specializzate in un ambito all'interno dell'organizzazione e se ne stiano cercando altre nello stesso ambito è necessario segnare entrambe le opzioni.

# Il bisogno delle professionalità specializzate in ambiti digitale a totale mercato

- Nel contesto generale, le competenze **Social Media** emergono come le più consolidate (60%), mentre lungo la Filiera TLC si posizionano al secondo posto
- **Le competenze Big Data**, indicate come le più presenti nella Filiera TLC, sono, invece, al quinto posto (49%)
- In questo caso, le competenze in ambito Blockchain sono quelle meno ricercate (57%), insieme quelle in ambito Realtà aumentata e/o virtuale (51%), poco ricercate anche lungo la Filiera TLC



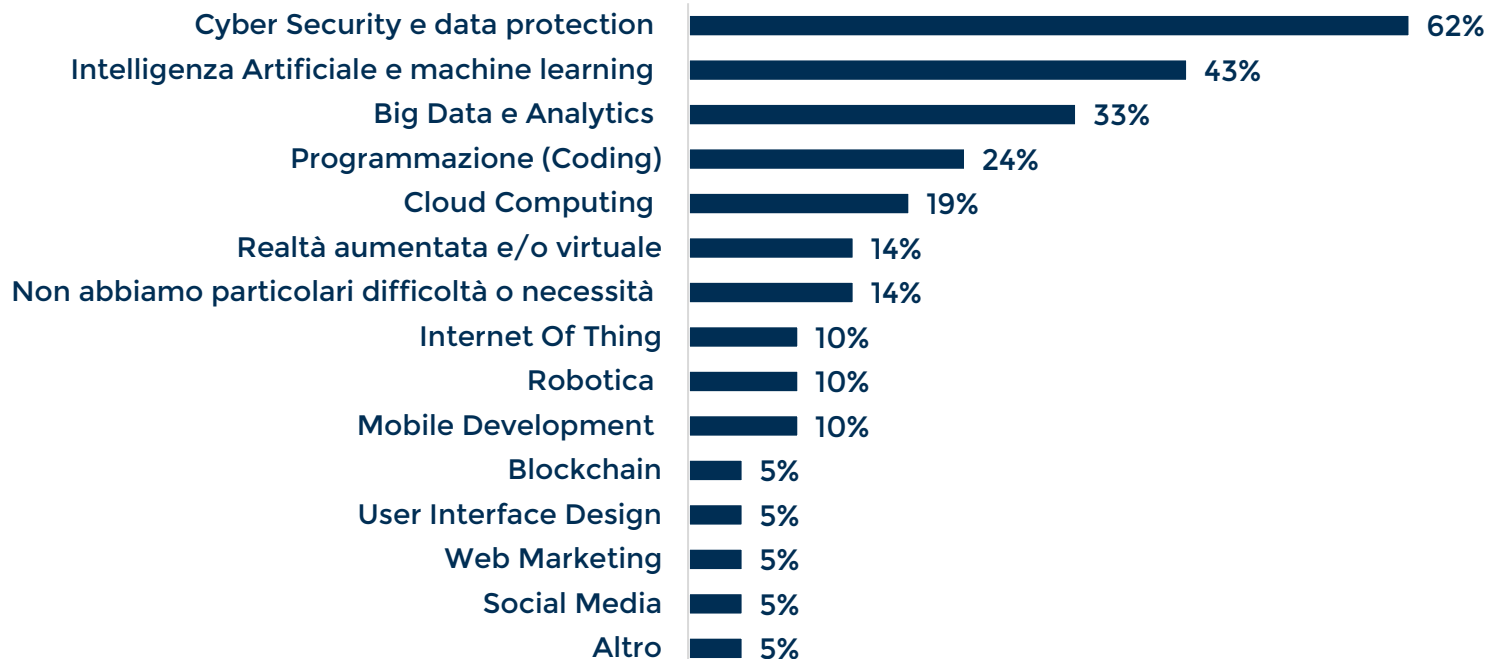
Base: 97 Direzioni HR

FONTE OSSERVATORIO HR INNOVATION PRACTICE, POLITECNICO DI MILANO, 2022

Domanda: La tua organizzazione ha all'interno e/o sta cercando professionalità specializzate nei seguenti ambiti digitali? Nel caso in cui ci siano già professionalità specializzate in un ambito all'interno dell'organizzazione e se ne stiano cercando altre nello stesso ambito è necessario segnare entrambe le opzioni.

# Le competenze più difficili da sviluppare internamente e/o ricercare sul mercato esterno per la Filiera TLC

- Quasi due terzi delle aziende associate riscontrano difficoltà a sviluppare internamente competenze in ambito di **Cyber Security e Data Protection**, che risulta essere quello più critico
- **Intelligenza Artificiale e Machine Learning** e **Big Data e Analytics** sono rispettivamente al secondo e al terzo posto, indicate dal 43% e dal 33% del campione. Nonostante le competenze Big Data e Analytics siano quelle più comunemente presenti lungo la Filiera TLC, resta comunque un terzo delle aziende associate che riscontra difficoltà nell'acquisirle
- Le competenze in ambito AI risultano essere particolarmente critiche per gli Operatori di Customer Management

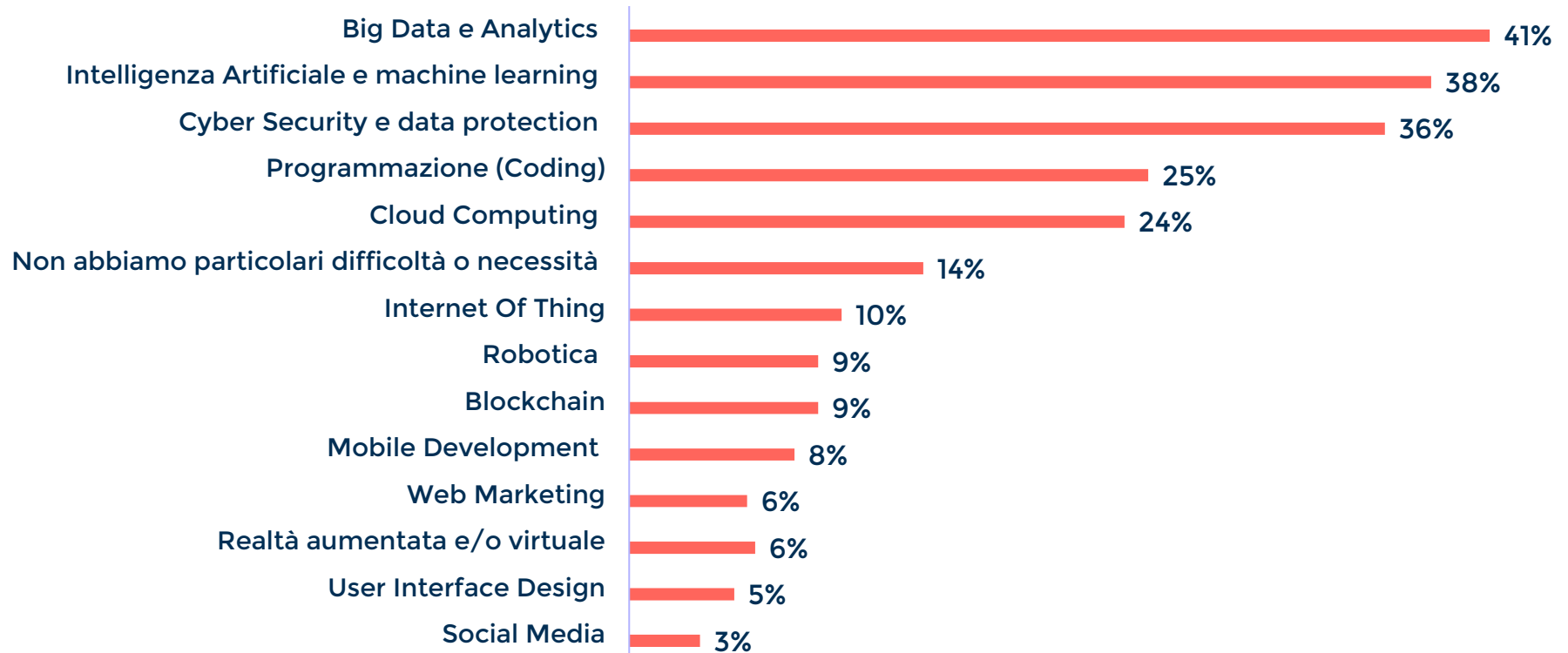


Base: 21 aziende associate ad Asstel

FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL  
DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI

# Le competenze più difficili da sviluppare internamente e/o ricercare sul mercato esterno

- Le competenze **Big Data e Analytics**, secondo le aziende attive in vari settori, sono quelle più difficili da sviluppare internamente e/o ricercare sul mercato esterno (41%)
- **Intelligenza Artificiale e machine learning** è al secondo posto (38%) come per la Filiera TLC
- L'ambito più critico per la Filiera TLC, **Cyber Security e Data Protection**, si posiziona, invece, al terzo posto (36%)



Base: 97 Direzioni HR

FONTE OSSERVATORIO HR INNOVATION PRACTICE, POLITECNICO DI MILANO, 2022

# Le strategie della Filiera TLC per l'introduzione o lo sviluppo di competenze e attitudini digitali

- I **programmi di upskilling** sono la pratica applicata più spesso dalle aziende associate ad Asstel per introdurre o sviluppare le competenze digitali: il 76% adotta già questa strategia e un ulteriore 14% prevede la loro introduzione nei prossimi 12 mesi
- **Programmi di reskilling** sono al secondo posto (62%) e verranno introdotti da un ulteriore 24% nei prossimi 12 mesi



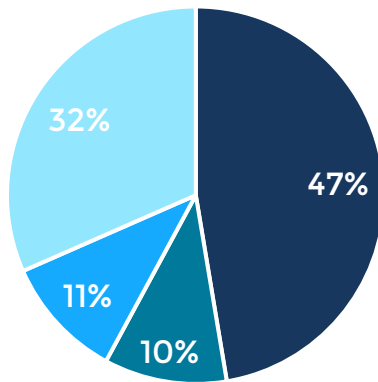
Base: 21 aziende associate ad Asstel

FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL  
DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI

# La percentuale di lavoratori coinvolti nei programmi di reskilling e upskilling

- Quasi la metà (47%) delle aziende che hanno già introdotto programmi di upskilling o che ne prevedono l'introduzione nei prossimi 12 mesi coinvolge meno del 25% della popolazione aziendale. Circa un terzo, invece, li applica per più del 75% delle proprie risorse
- Più della metà delle aziende associate che utilizza programmi di reskilling coinvolge meno del 20% dei lavoratori, con circa un'azienda su cinque che coinvolge una percentuale inferiore al 5%

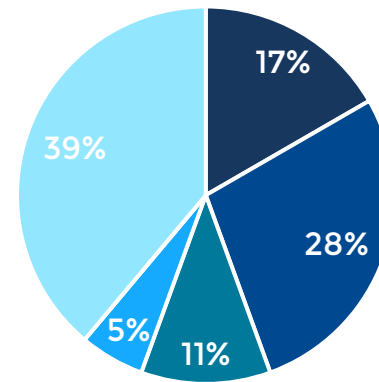
## Upskilling



- Meno del 25%
- Tra il 25% e il 50%
- Tra il 50% e il 75%
- Più del 75%

Base: 19 aziende associate ad Asstel che applicano o prevedono di applicare programmi di upskilling

## Reskilling



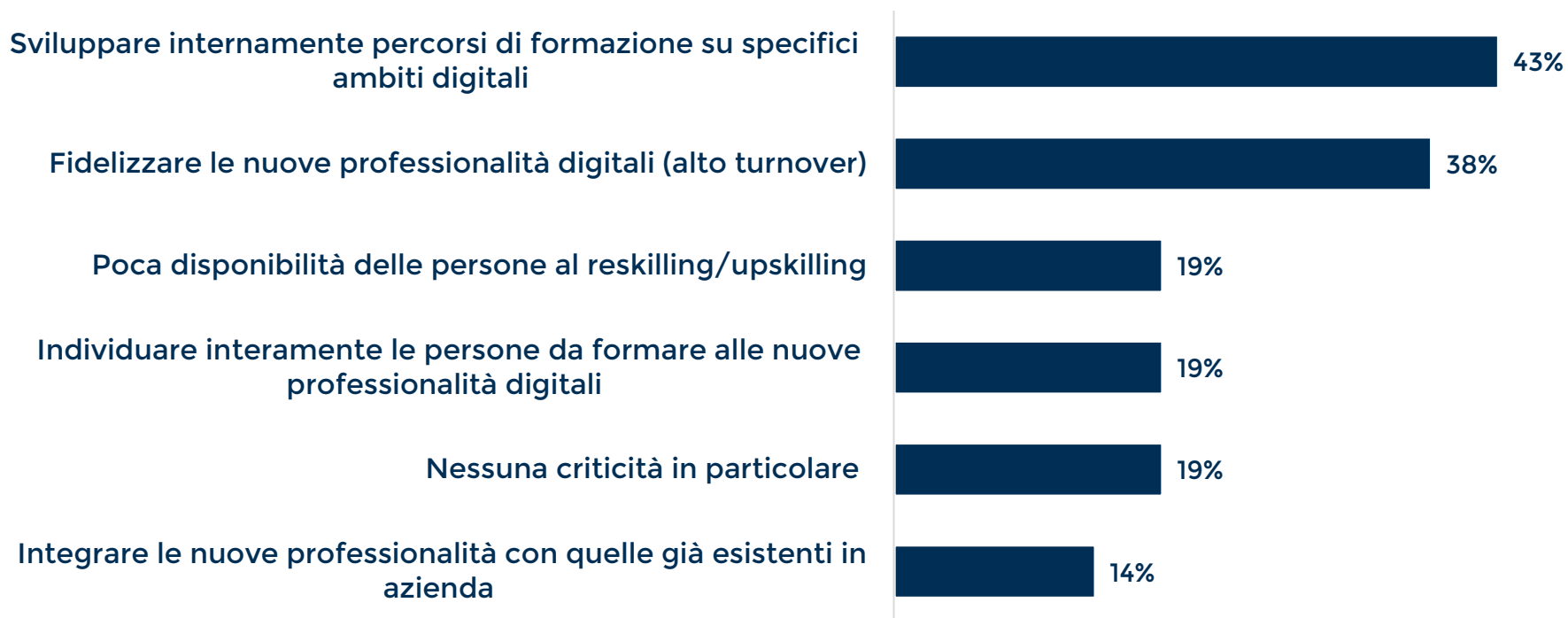
- Meno del 5%
- Tra il 5% e il 10%
- Tra il 10% e il 20%
- Tra il 20% e il 40%
- Più del 60%

Base: 18 aziende associate ad Asstel che applicano o prevedono di applicare programmi di reskilling

FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL  
DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI

# Le principali criticità allo sviluppo interno delle professionalità digitali nella Filiera TLC

- Riguardo le criticità allo sviluppo interno delle professionalità digitali, l'ostacolo più comune è riconducibile a una difficoltà nello sviluppare internamente percorsi di formazione su specifici ambiti digitali (43%)
- Al secondo posto, con 5 p.p. in meno, si trova la difficoltà nel fidelizzare le nuove professionalità digitali (38%), criticità rilevante specialmente per i Fornitori di Apparati
- Quasi un'azienda su cinque dichiara di non riscontrare nessuna criticità in particolare



Base: 21 aziende associate ad Asstel

FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL  
DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI



# Le principali criticità all'introduzione delle professionalità digitali tramite recruiting esterno nella Filiera TLC

- Lo sviluppo interno delle competenze è anche legato alle criticità del recruiting esterno
- Il **76%** delle aziende associate (tra queste tutte le Telco) riscontra una scarsità delle professionalità richieste sul mercato e il **67%** di loro un'elevata concorrenza per attrarre i migliori profili digitali. Importante evidenziare come la competizione di altri settori per attrarre talenti sia decisamente più forte quando si parla di competenze digitali (**67% vs 38%** in generale sempre nella filiera TLC)
- Nessuna azienda riscontra difficoltà legate alla scarsa efficacia delle campagne di employer branding
- Solo il **5%** delle aziende non riscontra nessuna criticità in particolare



Base: 21 aziende associate ad Asstel

FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL  
DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI

# Le principali criticità all'introduzione o allo sviluppo delle professionalità digitali a totale mercato

- Passando a una visione più ampia sul contesto generale, la criticità principale che viene indicata dal **65% delle aziende** è l'**elevata concorrenza per attrarre i migliori profili**, indicata da una percentuale leggermente superiore nella Filiera TLC (67%)
- La **scarsità sul mercato delle professionalità richieste**, indicata da più di **3 aziende associate su 4**, ottiene una percentuale del **53%**. Si evidenzia, dunque, una criticità molto più sentita dalla Filiera TLC rispetto alla media delle altre aziende

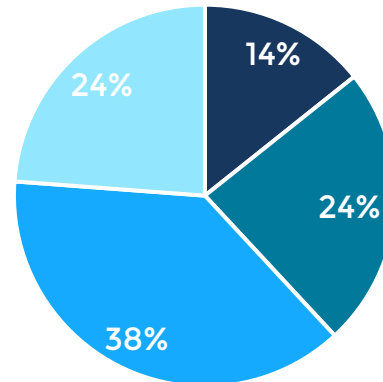


Base: 99 Direzioni HR

FONTE OSSERVATORIO HR INNOVATION PRACTICE, POLITECNICO DI MILANO, 2022

# Il sistema scolastico ed educativo del territorio secondo la Filiera TLC

- Quando interrogate in merito al sistema scolastico ed educativo del territorio, **le aziende associate solo nel 14% dei casi lo descrivono come quantitativamente e qualitativamente adeguato**
- Poco meno di un quarto di loro lo ritiene qualitativamente adeguato, ma non in grado di produrre sufficienti candidati
- La risposta più frequente, indicata dal **38%** delle aziende associate, descrive **un sistema scolastico quantitativamente adeguato, ma non in grado di produrre candidati che abbiano le giuste caratteristiche e competenze**, a conferma del fatto che si percepisca una forte scarsità delle competenze richieste lungo la Filiera TLC
- Infine, il **24%** ritiene che il sistema presenti forti limiti sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo. I limiti del sistema scolastico sono evidenziati in modo particolare dagli Operatori di Customer Management



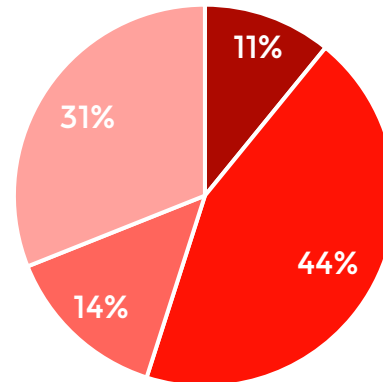
- Quantitativamente e qualitativamente adeguato
- Qualitativamente adeguato, ma non produce sufficienti candidati
- Quantitativamente adeguato, ma non produce candidati con le giuste caratteristiche e competenze
- Il sistema presenta forti limiti sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo

Base: 21 aziende associate ad Asstel

FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL  
DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI

# Il sistema scolastico ed educativo del territorio a totale mercato

- Allargando la prospettiva anche agli altri settori, la situazione appare ancora più critica: la percentuale di chi dichiara che il sistema scolastico sia quantitativamente e qualitativamente adeguato scende all'11%, mentre quella di chi ritiene che presenti forti limiti da entrambi i punti di vista sale al 31%
- Diversamente da quanto emerge dalle aziende associate, la risposta più comune (44%) descrive un sistema scolastico ed educativo qualitativamente adeguato, ma che non riesce a produrre sufficienti candidati
- Il 14%, invece, ritiene che il sistema sia quantitativamente adeguato, ma che non produca candidati con le giuste caratteristiche



- Quantitativamente e qualitativamente adeguato
- Qualitativamente adeguato, ma non produce sufficienti candidati
- Quantitativamente adeguato, ma non produce candidati con le giuste caratteristiche e competenze
- Il sistema presenta forti limiti sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo

Base: 100 Direzioni HR

FONTE OSSERVATORIO HR INNOVATION PRACTICE, POLITECNICO DI MILANO, 2022

# Indice del Capitolo

---

## 3.1 Gli addetti della filiera delle TLC in Italia

## 3.2 Le caratteristiche degli addetti in Italia

## 3.3 Il mercato del lavoro in Italia: fabbisogno e offerta di laureati e diplomati

## 3.4 La trasformazione professionale, il reskilling e le nuove competenze

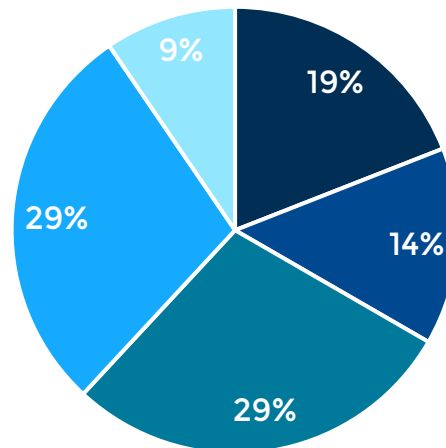
- ❑ Le sfide e i cambiamenti organizzativi per le Direzioni HR
- ❑ L'impatto della Digital Transformation sulle risorse umane
- ❑ Le attività di formazione
- ❑ Lo Smart Working
- ❑ Il fenomeno del Talent Shortage
- ❑ La valorizzazione di diversità e equità

## 3.5 La contrattazione di secondo livello e gli strumenti di welfare aziendale

---

# Gli investimenti in attività di formazione per le aziende della Filiera TLC

- In merito alle attività di formazione, si registra nell'ultimo anno un **generale aumento delle attività di formazione** con diversi gradi di coinvolgimento della popolazione aziendale
- **Solo il 9% ha dichiarato una riduzione nelle ore di formazione erogate, confermando la rilevanza di questo tipo di attività nel contesto aziendale**



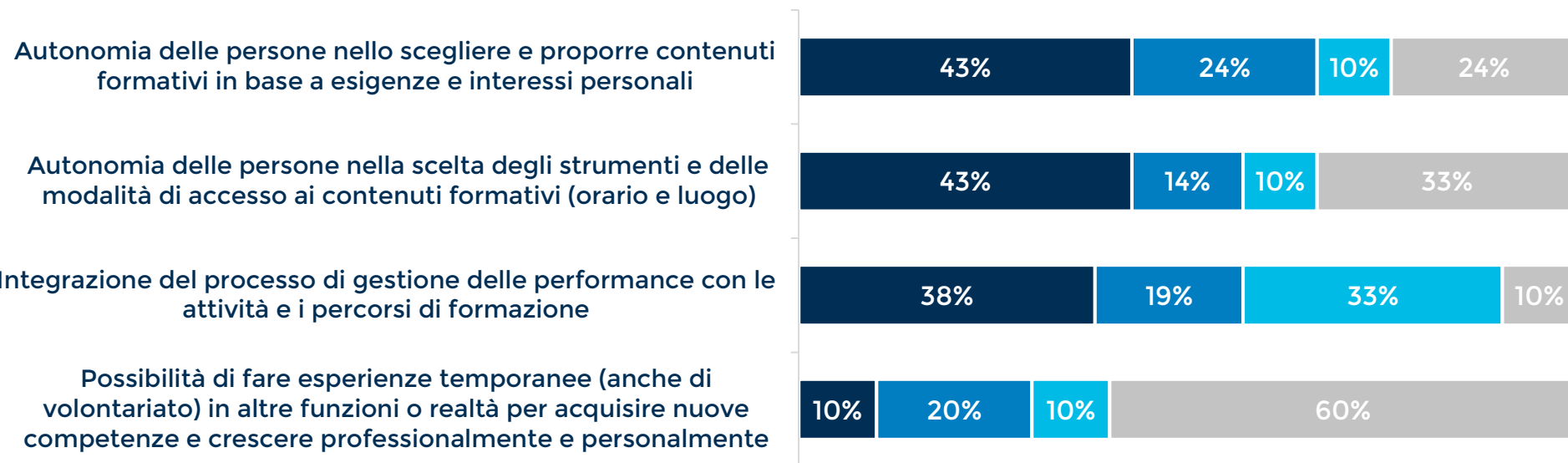
- Alcune aree della popolazione aziendale hanno intensificato le attività di formazione
- Gran parte della popolazione aziendale ha intensificato le attività di formazione
- Tutta la popolazione aziendale ha intensificato le attività di formazione
- Non ci sono stati cambiamenti significativi sulle attività di formazione rispetto agli anni/periodi precedenti
- Sono state diminuite le attività di formazione

Base: 21 aziende associate ad Asstel

FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL  
DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI

# Le pratiche messe in campo sulla formazione per le aziende della Filiera TLC

- Andando a indagare le modalità di erogazione emerge la **tendenza di affidare alla persona una maggiore autonomia di scelta sia nei contenuti fruiti che nelle modalità di accesso**
- Con l'obiettivo di massimizzare la partecipazione e tenere alto l'interesse personale dei partecipanti, i corsi di formazione vengono spesso erogati in modo da garantirne una possibile fruizione in modo autonomo e continuo da parte delle persone
- Rimane ancora molto limitata la possibilità di fare esperienze temporanee in altre funzioni o realtà



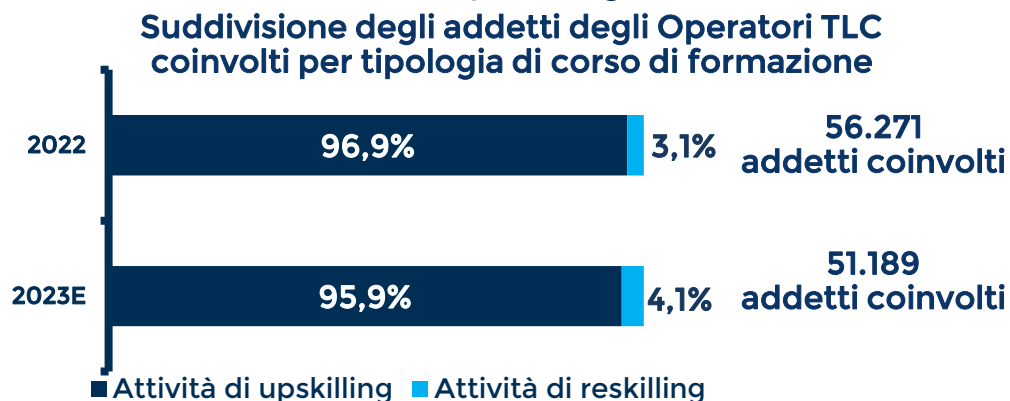
■ Presente per tutta la popolazione   ■ Presente per parte della popolazione   ■ Introduzione prevista   ■ Non presente

Base: 21 aziende associate ad Asstel

FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL  
DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI

# Le attività di formazione erogate dagli attori della filiera TLC nel 2022

- Guardando nel dettaglio le attività di formazione messe in atto nell'ultimo anno e previste per il 2023 dagli Operatori TLC che hanno risposto ad uno specifico questionario (e che rappresentano il 95% degli addetti delle Telco) emerge che per le attività di **upskilling e reskilling nel 2022 sono state coinvolte circa 57mila persone** pari a quasi il 98% del totale addetti. **Nel 2023 si prevede di coinvolgere circa 51mila addetti in queste attività**
- **L'upskilling è la principale categoria di formazione realizzata dalle Telco** ma per il 2023 si prevede un **leggero aumento del numero di addetti coinvolti nelle iniziative di reskilling**
- **Mediamente durante il 2022, ciascun lavoratore coinvolto ha seguito circa 6 giornate di formazione anche grazie agli strumenti normativi (es. Fondo nuove competenze), in aumento rispetto alle 4/5 giornate di formazione che erano state previste a fine 2021 per gli anni successivi**
- **Analizzando gli altri attori della filiera che hanno risposto al questionario è possibile vedere come mediamente circa un addetto su due (46%) nel 2022 è stato coinvolto in attività di formazione, prevalentemente con corsi di upskilling (89%)**



FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL  
DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI



# Rapporto sulla filiera delle Telecomunicazioni in Italia

Edizione 2023

ASSTEL, SLC/CGIL, FISTEL/CISL,  
UILCOM/UIIL

TEMATICA/AMBITO	METODOLOGIE FORMATIVE	DESCRIZIONE CONTENUTI di MASSIMA	CONOSCENZE	JOB A TENDERE
<b>COMPETENZE DIGITALI (modello DIGCOMP 2.1)</b>	AULA/BLENDED	<p>Knowledge Networking: identificare, recuperare, organizzare, capitalizzare e condividere le informazioni disponibili in reti e community virtuali</p> <p>Virtual Communication: comunicare efficacemente, coordinare progetti e gestire la propria identità in ambienti digitali</p> <p>Digital Awareness: proteggere i dati aziendali sensibili e comprendere il corretto utilizzo degli strumenti digitali per il rispetto del work-life balance e della salute</p> <p>Creativity: creare e modificare nuovi contenuti digitali integrando e rielaborando conoscenza pregressa, e produrre contenuti in diversi formati digitali</p> <p>Self Empowerment: comprendere la necessità di conoscenza di strumenti digitali utili alla risoluzione di problemi, e risolvere problemi complessi attraverso l'utilizzo consapevole di strumenti digitali</p> <p>Change Management: comprendere che il cambiamento è ormai imprescindibile e irrinunciabile in un contesto VUCA e avere strumenti per vincere le resistenze al cambiamento</p> <p>Digital transformation su workforce</p> <p>Cultural Enablers (agile, engagement, inspiring)</p> <p>EVOLUZIONE e INTEGRAZIONE MODELLO DIGCOMP 2.1</p> <p>Alfabetizzazione su informazioni e dati</p> <p>Comunicazione e collaborazione</p> <p>Creazione contenuti digitali</p> <p>Information security</p> <p>Problem Solving</p> <p>Agile Mindset</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alfabetizzazione su informazioni e dati – Ricercare, valutare e gestire dati, informazioni e contenuti digitali</li> <li>2. Comunicazione e collaborazione – Interagire, condividere informazioni e collaborare attraverso le tecnologie digitali, netiquette e gestione dell'identità digitale</li> <li>3. Creazione di contenuti digitali – Sviluppare, integrare e rielaborare contenuti digitali, Copyright, licenze e programmazione</li> <li>4. Information security- Proteggere i dispositivi, Proteggere i dati personali e la privacy, Proteggere la salute e il benessere, Proteggere l'ambiente</li> <li>5. Risolvere i problemi: Risolvere problemi tecnici, individuare fabbisogni e risposte tecnologiche, utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali, individuare divari di competenze digitali</li> </ol>	n.a.
<b>SCENARI DI BUSINESS E TECNOLOGICI</b>	AULA/BLENDED	<p>Scenari/trends dell'ICT e alcuni key indicators (fisso, mobile, internet, ecc.)</p> <p>Digital economy - Telco e OTT: scenari e strategie di business (in ottica convergenza fisso/mobile, media company) e benchmark</p> <p>Driver del cambiamento della rivoluzione digitale: evoluzione dei modelli di consumo e innovazioni/opportunità di business (es. mobile apps, social media, Internet of Things, Big Data e relative applicazioni, Intelligenza artificiale, Metaverso)</p> <p>Evoluzione delle reti e dei servizi per l'Ultra BroadBand (UBB): principali sfide tecnologiche e di mercato verso la «Digital Telco»</p> <p>Evoluzione dei servizi IT verso il modello cloud (pubblico/privato)</p> <p>Evoluzione delle architetture in ottica NFV (Network Function Virtualization)</p> <p>Evoluzione rapporto uomo macchina</p> <p>Evoluzione tematiche giuridiche legata all'AI</p>	n.a.	n.a.
<b>COMUNICAZIONE DIGITALE E CUSTOMER EXPERIENCE</b>	AULA/BLENDED	<p>Assertività in azienda</p> <p>La comunicazione assertiva</p> <p>Formulare richieste in modo assertivo</p> <p>La telefonata commerciale: come gestire reclami ed obiezioni.</p> <p>Il contesto dell'Azienda e della Customer Experience</p> <p>Customer Journey, Customer experience Management, il tempo nella Customer Experience, Digital Disruption e Customer experience, interazione digitale, Prospettive della Customer Experience,</p> <p>Evoluzione CHAT BOT (Chatbot Vocabulary es: Utterances, intents &amp; entities)</p> <p>Consolidamento Digital Assistant, i Chatbot,</p> <p>IoT - Domotica</p>	<p>ATTIVITA': Fornisce assistenza alla clientela attraverso l'analisi delle esigenze, la gestione e la risoluzione delle richieste ed eseguendo azioni di fidelizzazione/vendita telefonica; Fornisce assistenza alla clientela sulle tematiche del credito operativo standard ed esegue attività di back office amministrativo.</p> <p>CONOSCENZE: Offerta di customer care, tecniche di comunicazione, normative e procedure commerciali, di fatturazione e di gestione crediti, tecniche e procedure di gestione del cliente; applicativi aziendali customer care, tecniche di vendita, privacy e regolamentazione, metodologie di loyalty/retention, tecniche di comunicazione efficace, normativa e procedure commerciali, di fatturazione e di gestione crediti, tecniche di analisi del rischio di solvibilità</p> <p>COMPETENZE: Produrre Risultati e Soddisfare aspettative del Cliente, Persuasione e Capacità di Influenzare, SEGUIRE ISTRUZIONI E PROCEDURE. Fronteggiare la pressione e le Difficoltà, Lavoro di squadra</p> <p>- Definire ed implementare le aree di intervento per il miglioramento della customer experience</p> <p>- monitorare e analizzare i KPI di riferimento;</p> <p>- definire e aggiornare costantemente le linee guida di gestione dei touchpoint digitali (web/canali social);</p> <p>- assicurare la produzione della reportistica e l'analisi dei KPI dei canali social e dei processi con impatto sulla customer experience dei clienti finali;</p> <p>- garantire la requisizione e la gestione degli strumenti IT per la gestione dei canali social (es Chatbot, CRM,...);</p> <p>- definire le modalità di gestione dei touchpoint digitali dedicati ai clienti.</p>	CUSTOMER CARE AGENT
<b>DIGITAL TRASFORMATION E TECNOLOGIE</b>	AULA/BLENDED	<p>Realtà aumentata e virtuale strumenti multimediali</p> <p>Big data Analytic</p> <p>Cyber Approach</p> <p>Cyber Skill</p> <p>Strumenti per la gestione e lo sviluppo di procedure automatiche in modalità Robotic Process Automation</p> <p>Cognitive Computing</p> <p>Testing Automation</p> <p>Normative sul cablaggio strutturato FTDP - fiber to the distribution Point sviluppo e certificazioni APP Android</p> <p>Tecnologia DRONI</p> <p>Fondamenti di architettura in fibra ottica</p> <p>Gestione guasti e degrado rame</p> <p>Evoluzione dei servizi e delle reti di accesso fissa e mobile</p>	<p>ATTIVITA': Assicura le operatività tecniche di esercizio e manutenzione, assurance, provisioning e delivery, tipicamente indirizzate su base ticket o OL, su base WR (Assurance e Delivery) per: impianti di commutazione, per impianti di trasmissione, su cavi in Fibra ottica e cavi in rame, su prodotti business, sulla rete in cavo, apparati e sistemi di TLC,</p> <p>Infrastrutture, Impianti, Servizi ICT, Dispositivi End User per l'Azienda e/o per il Mercato; effettua attività di prova/collauda su apparati/terminali/sistemi; Gestisce, monitora, verifica e supporta le attività di esercizio e manutenzione legate alle stazioni radio base e alle reti in cavo</p> <p>Realizza la progettazione delle architetture di rete, servizio, piattaforma, apparato, sistema TLC/ICT. Definisce norme e procedure tecniche di installazione di impianti rete di accesso.</p> <p>CONOSCENZE: Architettura reti e sistemi tlc, apparati, prodotti, servizi, applicativi tlc e it /basi dati, aspetti economici sociali e culturali del territorio e del mercato, gestione esercizio impianti tlc, normative e procedure di assistenza tecnica, specializzazione tecnica su apparati reti e sistemi di tlc, ip networking e voip. normative regolamentarie, conoscenza delle tecnologie e soluzioni del mondo I.O.T., metodologie di test &amp; collaudo apparati e infrastrutture, strumenti e metodi test misura segnali, collaudi network, 5g radio network interface, architetture distribuite di cloud ranmobile broadcasting e-mbms, tecniche e metodologie di delivery prodotti/servizi al cliente; protocolli di rete, gestione e monitoraggio delle performance (kpi);</p> <p>COMPETENZE: Applicare le conoscenze e la Tecnologia, Produrre Risultati e Soddisfare aspettative del Cliente, Seguire Istruzioni e Procedure,</p>	TECNICO RETI DI ACCESSO

<b>MARKETING E COMUNICAZIONE</b>	AULA/BLENDED	<p>Mercato digitale</p> <p>Interazioni digitali con consumatori e prospect</p> <p>Brand reputation</p> <p>Comunicazione digitale in ottica social media e</p> <p>Tecniche di prodotto</p> <p>Strategie e campagne pubblicitarie, pianificazione ed interpretazione</p>	<p><b>PRINCIPALI ATTIVITA':</b></p> <p>Sviluppa e gestisce il portafoglio d'offerta di competenza e la fidelizzazione della clientela attraverso la gestione integrata di tutte le leve di marketing, presidiando gli aspetti di evoluzione tecnologica abilitanti nuove soluzioni di business e assicurando il raggiungimento dei livelli di redditività e degli obiettivi di business definiti;</p> <p>Assicura la definizione del modello di customer experience e l'implementazione dei momenti di ascolto, con lo scopo di individuare azioni migliorative/correttive a supporto dell'evoluzione dei modelli di servizio e dei processi commerciali;</p> <p>Presidia le fasi di sviluppo dei prodotti/servizi/sistemi/processi necessari alla loro immissione e commercializzazione sul mercato garantendone competitività e rispondenza alle esigenze della clientela. Garantisce la coerenza operativa tra le creazioni dell'offerta e la fase di execution, interfacciandosi con tutti gli attori coinvolti, massimizzando la messa a reddito delle medesime;</p> <p>Assicura per la clientela di competenza lo sviluppo e l'implementazione di nuove forme comunicazionali in ambito internet. Presidia gli ambiti del social networking come medium di comunicazione, promozione e assistenza in ottica di sviluppo e lock-in della clientela;</p> <p>Svolge attività relative alla pianificazione e successiva realizzazione di campagne ed iniziative pubblicitarie sui media tradizionali e digitali, ideazione di promozioni e sponsorizzazioni che valorizzano l'immagine dei prodotti/servizi aziendali.</p> <p><b>CONOSCENZE:</b></p> <p>Sistemi e metodi di customer profiling, tecniche di project management, tecniche di pricing; conoscenza degli strumenti di analisi, di gestione e rilevazione della customer experience, tecniche ricerche di mercato; elementi di valutazioni economiche e degli aspetti reddituali / a valore dell'offerta, tecniche di ingegnerizzazione del servizio e di delivery dell'offerta; normativa contenuti web/copyright, conoscenza delle piattaforme di social networking e dinamiche, tecniche di advertising e planning, promozione prodotti servizi e gestione eventi, tecniche di comunicazione pubblicitaria, tecniche di marketing e sistema dei media, conoscenza dei principali strumenti di analytics (ad es. google analytics, facebook analytics etc), conoscenza delle strategie e delle tecniche di comunicazione del marketing digitale.</p> <p><b>COMPETENZE:</b> Relazioni e reti di conoscenze, Orientamento tecnologico, Pianificazione e organizzazione, conoscenza dei canali e delle strategie promozionali, Comunicazione e negoziazione, Creatività e innovazione</p>	MARKETING & ADVERTISING
<b>MARKET</b>	AULA/BLENDED	<p>Scenari e trend</p> <p>Soluzioni ICT</p> <p>Servizi verticali innovativi e servizi 5G in ottica evolutiva</p> <p>Open discussion</p> <p>Cultural Enablers (agile, engagement, inspiring)</p>	<p><b>PRINCIPALI ATTIVITA':</b></p> <p>identifica soluzioni innovative per attivare la business trasformation dei processi cliente.</p> <p>Effettua lo scouting sul mercato ed internamente per proporre la migliore soluzione tecnica/economica coerente con le esigenze di trasformazione dei processi/sistemi del cliente. Progetta le architetture delle soluzioni ICT, attraverso il supporto delle strutture specialistiche di competenza.</p> <p><b>CONOSCENZE:</b></p> <p>cloud computing e servizi ict innovativi; evoluzione delle infrastrutture di rete/prodotti/servizi/applicazioni; scenari di mercato e contesto competitivo tlc e ict;</p> <p><b>COMPETENZE:</b></p> <p>Orientamento tecnologico, cura del cliente.</p>	ICT BUSINESS CONSULTANT
<b>CERTIFICAZIONI IT</b>	AULA/BLENDED	<p>CISCO E JUNIPER e certificazione VENDOR MINORI</p> <p>Certificazione ITIL Foundation richiesta in alcuni casi o per partecipazione a bandi di gara</p>	n.a.	SPECIALISTI E CONFIGURATORI

TEMATICA/AMBITO	METODOLOGIE FORMATIVE	DESCRIZIONE CONTENUTI di MASSIMA	CONOSCENZE	JOB A TENDERE
<b>CERTIFICAZIONE SECURITY</b>	AULA/BLENDED	CERTIFICAZIONI ISO 27001 E SANS FOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Progettare le architetture delle soluzioni ICT, attraverso il supporto delle strutture specialistiche di competenza</li> <li>- Supervisionare il monitoraggio costante dei sistemi e delle reti informatiche aziendali in merito a possibili minacce esterne</li> <li>- Definire protocolli di sicurezza per identificare e neutralizzare potenziali minacce</li> <li>- Cercare, acquistare e aggiornare software di sicurezza informatica in grado di fornire maggiore protezione</li> <li>- Collaborare con la dirigenza e riferire ogni potenziale problema che si presenti</li> <li>- Monitorare l'uso della rete e garantire la piena conformità con le politiche correlate</li> <li>- Lavorare a stretto contatto con i reparti IT e gli stakeholder di riferimento, compresi clienti, dirigenti e colleghi</li> <li>- Valutare le violazioni della sicurezza e intervenire di conseguenza con riferimento all'integrità dei sistemi e dei processi in atto</li> </ul>	SECURITY-EXPERT INFORMATION SECURITY SPECIALIST
<b>BIG DATA</b>	AULA/BLENDED	<p>Data Mining &amp; Machine Learning Basics e Advanced</p> <p>Data Mining &amp; Machine Learning Applications Basics</p> <p>Data Visualization Tools &amp; Techniques</p> <p>Serie Storiche &amp; Forecasting</p> <p>Data Mining &amp; Machine Learning Applications Advanced</p>	Fornire consulenza e assistenza al Cliente sull'introduzione di soluzioni innovative individuate.	BIG DATA ANALYST
<b>BIG DATA (2)</b>	AULA/BLENDED	<p>Conoscenze e sistemi di base</p> <p>Fondamenti di statistica descrittiva e inferenziale</p> <p>Fondamenti di Machine Learning (classificazione, clustering) - Linguaggi di programmazione: Python</p> <p>SQL, Python</p> <p>Conoscenze e sistemi avanzati:</p> <p>Modelli di Machine Learning (neural networks, bagging, boosting, ...)</p> <p>Paradigmi di programmazione distribuita (hadoop, spark, ...)</p> <p>Tool di Data Visualization (Tableau, Power BI)</p> <p>Stack Google Cloud (Big Query, Datalab, DataProc, ...)</p>	<p><b>ATTIVITA'</b></p> <p>-Customer segmentation: utilizzo di metodologie di data discovery e machine learning per identificare gruppi simili e pattern comportamentali all'interno della customer base Wind Tre</p> <p>-Tariff simplification: analisi del portafoglio offerta Wind Tre per razionalizzare tariffe, opzioni e bundle identificando possibili azioni di migrazione dei clienti su bundle ad alto valore</p> <p>-Churn analysis: profiling della customer base per identificare i pattern comportamentali dei clienti "churner", analisi delle root causes e dei trigger che determinano il fenomeno di churn</p> <p>-Sviluppo end-to-end di use case Big Data Analytics con metodologia agile: target setting, data preparation, feature engineering, model selection, hyper-parameters tuning, validation, performance measurement</p>	DATA SCIENTIST

PIATTAFORME E APPLICAZIONI	AULA/BLENDED	<p>Progettare ed ingegnerizzare piattaforme ed applicazioni abilitanti per i servizi video digitali, soluzioni di rete per lo streaming dei contenuti, piattaforme di connettività intelligente ed esposizione aPI su rete fissa e mobile, architetture e funzionalità IP-edge, con particolare attenzione alle tecnologie abilitanti ed alle soluzioni per assicurare la quality of experience dei servizi erogati ai clienti sulle diverse tipologie di terminale.</p> <p>Progettare ed ingegnerizzare piattaforme abilitanti per l'Internet of things e per le sue applicazioni in ambito smart city/smart urban (gestione traffico, raccolta rifiuti, sicurezza e controllo, monitoraggio ambientale), smart metering ed asset management (in ambito utility), smart car (infomobility ed assicurativo) applicazioni e sistemi machine to machine, soluzioni iot &amp; ioX per il mondo consumer (smart home, wearable objects).</p>	<p>PRINCIPALI ATTIVITA': Garantisce il delivery, l'esercizio e il maintenance delle infrastrutture informatiche nel rispetto dei livelli di servizio definiti; Presidia i processi di Network System Integration di nuovi apparati, piattaforme, sistemi, servizi.</p> <p>Presidia i processi di ingegnerizzazione di nuovi apparati, piattaforme, sistemi, servizi (inclusi i servizi Market relativi a Dati, Voce, Mobile, VoIP, Security dei Clienti di competenza)</p> <p>CONOSCENZE: Architettura reti e sistemi tlc, processi operativi di competenza, system development lifecycle (design), tecniche di system integration, reti di trasporto, specifiche tecniche elementi rete di accesso; virtualizzazione server / storage / network, network capacity and performance, it procurement and asset management, data center infrastructural management, architetture, piattaforma e tecnologie di virtualizzazione desktop e server (vmware, citrix, hyper-v) e virtualizzazione applicativi, tecniche e metodologie di ingegnerizzazione apparato, piattaforma, servizio, sistema tlc/ict, 5g radio network interface, architetture distribuite di cloud ramobile broadcasting e-mbms</p> <p>COMPETENZE: Creatività ed innovazione, produrre i risultati e soddisfare le aspettative del cliente, analisi e vista d'insieme, pianificazione e organizzazione, gestione delle difficoltà, lavoro di squadra</p>	PROGETTAZIONE E INGEGNERIA PIATTAFORME DI RETE E DI SERVIZIO
CANALI DI COMUNICAZIONE DIGITALE	AULA/BLENDED	<p>Sviluppo delle competenze e conoscenze dei dipendenti in ambito digitale Evoluzione e ampliamento del canale chat sul piano:</p> <p>-tecnico: da uno strumento chat sincrone (interazione con il cliente singola e limitata al tempo di ogni contatto con il singolo cliente), ad asincrono (interazione continua con il cliente, attraverso uno strumento che consenta di riaprire in qualsiasi momento la conversazione con un <b>Vodafone assistant</b>, unitamente alla possibilità di condividere immagini, documenti e video).</p> <p>-del segmento gestito: lancio strutturato del canale chat sul segmento rete fissa.</p>	<p>ATTIVITA': supporto gestione cliente attraverso il canale chat</p> <p>CONOSCENZE: evoluzione e ampliamento del canale chat</p> <p>COMPETENZE: gestione delle informazioni e dell'assistenza al cliente sul canale chat (sincrono e asincrono), con richieste provenienti da web, App o reindirizzate dall'assistente virtuale; strategia relativa al modello di servizio digital; utilizzo dei nuovi strumenti di gestione del cliente; contesto dei social e della comunicazione in chat intesa come evoluzione del linguaggio, delle piattaforme e approfondimento sulle regole d'oro (netiquette) della conversazione in chat</p>	CHAT ASSISTANT
COMPETENZE DI RETE FISSA	AULA/BLENDED	<p>ASSURANCE II LIVELLO (assistenza tecnica di secondo livello della linea fissa)</p> <p>Acquisizione di conoscenze relative al processo di assistenza tecnica di secondo livello della linea fissa nei diversi scenari di offerta che si possono presentare (ADSL, Fibra) servendo il cliente attraverso una logica multicanale dal self care con App, chat o telefonico.</p>	<p>ATTIVITA': assistenza tecnica di secondo livello della linea fissa</p> <p>CONOSCENZE: evoluzione del DIGICARE, modello di servizio di gestione rete fissa E2E, tool di gestione e best practices and procedures relative al troubleshooting di secondo livello delle problematiche di rete fissa, contesto e l'evoluzione del linguaggio, nuove regole di comunicazione e comportamento, consolidare le competenze di ruolo, con un orientamento sempre più rivolto al prodotto e ai processi in ottica convergenza</p> <p>COMPETENZE: sviluppo delle competenze e conoscenze in ambito operational excellence del mondo della rete fissa integrata su consumer e enterprise.</p>	CONSULENTE CUSTOMER CARE CONVERGENTE MULTICHANNEL
PROVISIONING RETE FISSA	AULA/BLENDED	<p>Presidio delle attività relative alla fase di attivazione del cliente rete fissa</p> <p>Portali terze parti</p> <p>Modello di servizio</p> <p>Gestione chat</p>	<p>ATTIVITA': assistenza in fase di acquisizione del cliente di rete fissa in tutte le fasi di provisioning della linea nei diversi scenari di offerta che si possono presentare (ADSL, Fibra)</p> <p>CONOSCENZE: evoluzione del DIGICARE, modello di servizio di gestione rete fissa E2E, tool di gestione e best practices and procedures relative alle fasi di provisioning, contesto e l'evoluzione del linguaggio, nuove regole di comunicazione e comportamento, consolidare le competenze di ruolo, con un orientamento sempre più rivolto al prodotto e ai processi in ottica convergenza</p> <p>COMPETENZE: sviluppo delle competenze e conoscenze in ambito operational excellence del mondo della rete fissa integrata su consumer e enterprise.</p>	CONSULENTE CUSTOMER CARE CONVERGENTE MULTICHANNEL

TEMATICA/AMBITO	METODOLOGIE FORMATIVE	DESCRIZIONE CONTENUTI di MASSIMA	CONOSCENZE	JOB A TENDERE
IoT	AULA/BLENDED	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ARTIFICIAL INTELLIGENCE</li> <li>- Internet of Things</li> </ul>	<p>ATTIVITA': Supporto e assistenza tecnica di primo e secondo livello sui prodotti Vodafone Internet of Things in un'ottica multicanale.</p> <p>CONOSCENZE: evoluzione del DIGICARE; ingaggiare sul modello di servizio di gestione dei prodotti Vodafone Internet of Things; tool di gestione e sulle best practices and procedures relative al troubleshooting di secondo livello delle problematiche dei prodotti Vodafone Internet of Things; contesto e l'evoluzione del linguaggio, nuove regole di comunicazione e comportamento</p> <p>COMPETENZE: sviluppo delle competenze e conoscenze in ambito operational excellence dei prodotti Internet of Things</p>	CONSULENTE CUSTOMER CARE CONVERGENTE MULTICHANNEL
DIGITAL COMMERCIAL OPERATIONS	AULA/BLENDED	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ARTIFICIAL INTELLIGENCE</li> <li>- SELF CARE CHANNEL</li> <li>- DIGITAL PROMOTIONS</li> </ul>	<p>ATTIVITA': assistenza del cliente in un'ottica multicanale.</p> <p>CONOSCENZE: conoscenze di tutti i self care e rafforzamento della omnichannel experience; user experience dell'App My Vodafone, messaging e chat asincrona e rafforzamento della Digital Promotion dei canali self care; gestione end to end dei prodotti Internet of Things di Vodafone; gestione integrata con l'Artificial Intelligence (Neural Network Training Unit)</p> <p>COMPETENZE: sviluppo delle competenze e conoscenze in ambito digital operational excellence</p>	CONSULENTE CUSTOMER CARE CONVERGENTE MULTICHANNEL
OPERATIONAL EXCELLENCE	AULA/BLENDED	<ul style="list-style-type: none"> <li>- FRONT LINE EMPOWERMENT INITIATIVE</li> <li>- Metodologia di gestione lean</li> <li>- Best practices and procedures</li> <li>- Digital promotion</li> </ul>	<p>ATTIVITA': assistenza del cliente offrendo la migliore tecnologia unita alla migliore interazione umana, completamente personalizzata e semplificata</p> <p>CONOSCENZE: evoluzione del DIGICARE; perfect execution; tool di gestione e sulle best practices and procedures; contesto ed evoluzione del linguaggio, nuove regole di comunicazione e comportamento, digital promotion</p> <p>COMPETENZE: gestione del cliente customer centric</p>	CONSULENTE CUSTOMER CARE CONVERGENTE MULTICHANNEL
BUSINESS INTELLIGENCE	AULA/BLENDED	Data Analysis, Strategie di Business Intelligence, Machine Learning	<p>ATTIVITA': Product Performance mngt, Reporting, Sales Performance, Campaign Performance mngt, Predicting Modeling</p> <p>CONOSCENZE: strumenti per business intelligence, metodi di analisi statistica, algoritmi di machine learning e linguaggi di programmazione per analisi descrittive e predittive</p> <p>COMPETENZE: trarre insight e modelli operativi sulla base dell'analisi dei dati di Performance, Vendita, etc.</p>	BUSINESS DATA ANALYST

AGILE	AULA/BLENDED	Metodologie Agile (Scrum, Kanban, Lean, etc.)	ATTIVITA': Sviluppo prodotto in team organizzati secondo il modello agile CONOSCENZE: metodologie Agile per la realizzazione di prodotti/servizi, strumenti in uso, organizzazione del lavoro, auto-organizzazione del lavoro, gestione stakeholder COMPETENZE: essere in grado di contribuire alla realizzazione di un prodotto/servizio lavorando in un team Agile	TEAM DEVELOPER, SCRUM MASTER, AGILE COACH, PRODUCT OWNER
PROJECT MANAGEMENT	AULA/BLENDED	IP Networks, Delivery Academy, Certificazione PM, SDN Solutions, Security	ATTIVITA': Gestione progetti ad hoc su soluzione complesse di Telecomunicazioni, con particolare attenzione alle nuove tecnologie, in particolare legato al mondo del Software Defined Networking CONOSCENZE: conoscenze approfondite dei protocolli IP/MPLS, delle metodologie di Project Management, del mondo SDN e della Sicurezza in ambito Networking COMPETENZE: essere in grado di sviluppare progetti complessi in ambito TLC, coordinando le attività e gestendo gli attori coinvolti nel progetto e nella delivery, gestire gli stakeholder	PROJECT MANAGER
ASSURANCE	AULA/BLENDED	IP Networks, CISCO CCNA, HUAWEI HCNA, SDN Solution, Security	ATTIVITA': Gestione progetti ad hoc su soluzione complesse di Telecomunicazioni, con particolare attenzione alle nuove tecnologie, in particolare legato al mondo del Software Defined Networking CONOSCENZE: conoscenze approfondite dei protocolli IP/MPLS, delle metodologie di Project Management, del mondo SDN e della Sicurezza in ambito Networking COMPETENZE: essere in grado di sviluppare progetti complessi in ambito TLC, coordinando le attività e gestendo gli attori coinvolti nel progetto e gestire gli stakeholder	PROJECT MANAGEMENT OFFICER
FIXED AND MOBILE OPERATIONS	AULA/BLENDED	IP Networks, IP Multimedia Sub-system (IMS), FTTX, Security Basics	ATTIVITA': messa a disposizione per il cliente di prodotti/servizi innovativi di Telecomunicazioni, in particolare nell'ambito di rete fissa e mobile CONOSCENZE: conoscenze approfondite dei protocolli IP/MPLS, delle reti in fibra ottica, della Sicurezza in ambito Networking COMPETENZE: essere in grado di offrire ai Clienti un prodotto/servizio sempre all'altezza delle aspettative, progettando strategicamente le attività e coordinando delle varie funzioni aziendali	OPERATIONS ANALYST, OPERATIONS PROFESSIONAL
CLOUD AND MPLS OPERATIONS	AULA/BLENDED	IP Networks, IP Multimedia Sub-system (IMS), Cloud Systems, IP MPLS, Security Basics	ATTIVITA': messa a disposizione per il cliente di prodotti/servizi innovativi di Telecomunicazioni, in particolare nell'ambito di servizi Cloud e MPLS CONOSCENZE: conoscenze approfondite dei protocolli IP/MPLS, dei sistemi Cloud, delle reti MPLS, della Sicurezza in ambito Networking COMPETENZE: essere in grado di offrire ai Clienti un prodotto/servizio sempre all'altezza delle aspettative, progettando strategicamente le attività e coordinando delle varie funzioni aziendali	OPERATIONS ANALYST, OPERATIONS PROFESSIONAL
5G GOVERNANCE	AULA/BLENDED	Tecnologia 5G, Project Management	ATTIVITA': indirizzare e gestire il reporting, l'execution e l'allineamento alla strategia finanziaria e commerciale, tenendo conto delle priorità e dello sviluppo delle nuove tecnologie CONOSCENZE: conoscenze approfondite dello standard 5G, tecniche di Project Management COMPETENZE: gestire gli sviluppi in ambito 5G, nell'ottica di fornire il miglior servizio ai clienti, allineandosi alle priorità di business	TECHNOLOGY PROGRAMME EXPERT

TEMATICA/AMBITO	METODOLOGIE FORMATIVE	DESCRIZIONE CONTENUTI di MASSIMA	CONOSCENZE	JOB A TENDERE
Intelligenza artificiale	AULA/BLENDED	ATTIVITA': Studia e trasforma prototipi di scienza dei dati Progettare sistemi di apprendimento automatico Ricerca e implementazione di algoritmi e strumenti ML appropriati Sviluppa applicazioni di machine learning in base alle esigenze Selezione set di dati appropriati e metodi di rappresentazione dei dati Esegue test ed esperimenti di apprendimento automatico Eseguire analisi statistiche e messa a punto utilizzando i risultati dei test Allenare e riqualificare i sistemi quando necessario Estendere le librerie e i framework ML esistenti Tenere il passo con gli sviluppi nel campo	CONOSCENZE E COMPETENZE: Comprensione delle strutture dati, modellazione dei dati e architettura software Profonda conoscenza di matematica, probabilità, statistica e algoritmi Capacità di scrivere codice robusto in Python, Java e R Familiarità con framework di apprendimento automatico (come Keras o PyTorch) e librerie (come scikit-learn) Ottime capacità comunicative Capacità di lavorare in gruppo Eccezionali capacità analitiche e di risoluzione dei problemi	AI AND MACHINE LEARNING SPECIALISTS
Coding Development	AULA/BLENDED	Attività Design, implementazione, miglioramento e maintenance di prodotto/servizi con l'utilizzo di high technology software Partecipazione nelle varie fasi delle product/services releases, in garanzia del funzionamento e del time to market Attività di aggiornamento continuo sulle emerging technologies e trends; attività di knowledge sharing Collaborazione con gli altri dipartimenti coinvolti nel delivery di prodotti e servizi	Competenze e conoscenze: •Capacità di software development e application analysis •Knowledge su data structures, multi-threading, design patterns, data modeling •Knowledge sulle software architecture (Service Oriented Architecture) •Capacità di Object-Oriented Design and programming - C++ •Knowledge in network e serial interfaces (TCP, UDP, HTTP, REST API, RS232) •G UI Programming (QT, wxWidget) •Knowledge di visualization libraries (VTK, OpenGL) •Esperienza in Windows and Linux OS. •Problem-solving skills •Abilità lavorare con efficacia in team e indipendentemente. •capacità di comunicazione verbale e scritta. •Innovazione	CODING DEVELOPERS AND SOFTWARE ANALYSTS
Innovation Cloud	AULA/BLENDED	Attività Governare l'architettura Cloud mantenendola in linea con quella aziendale, creando una strategia di Cloud Adoption e coordinandone la messa in pratica Avere responsabilità di creare e coordinare una strategia che garantisca la sicurezza sia dei sistemi interni, sia dei servizi in Cloud Supportare il processo di migrazione in Cloud analizzando le esigenze aziendali e selezionando le tecnologie più adeguate Gestione delle Operations nel Cloud e Cloud deployment, gestire l'incident resolution	•Competenze tecniche e architetturali nell'uso delle soluzioni principali dei main vendors del mercato Emc, Cisco, HP, IBM, Microsoft, Oracle •Competenza tecnologica base consolidate nel Networking, Server platforms (Unix, Windows, Linux), DBMS (Oracle and Microsoft SQL Server) •Familiarità con i linguaggi di programmazione •Knowledge delle principali metodologie di Program and Project Management (PPM) •Knowledge sui virtualized systems (VMware, Hyper-V, Private Cloud) •Capacità di valutazione dell'infrastructure deployment •Esperienza nelle cloud technologies: AWS, Azure, Google, Private Cloud, Platform as a Service, So ware as a Service •Esperienza nel cloud architecture e design Knowledge su virtualization, networking e storage •Eccellenza nel communication skills •Abilità per lavorare in team cross funzionali	CLOUD COMPUTING SPECIALIST - CRM DESIGNER

Information Security	AULA/BLENDED	PRINCIPALI ATTIVITA': Documenta, assegna le priorità e analizza le minacce alla sicurezza, gli incidenti e le metriche chiave. Esamina i dati giornalieri e periodici per identificare, segnalare e remediare alle vulnerabilità. Configura e analizza strumenti di sicurezza e software. Conducono valutazioni degli ambienti aziendali e controllano frequentemente i vari channels che acquisiscono e trasmettono dati. Coordinano le iniziative di aggiornamento delle tecnologie esistenti nelle proprie aziende per ridurre al minimo i tempi di fermo ed evitare i rischi per la sicurezza. Documentano le violazioni della sicurezza e procedono secondo le regole aziendali.	CONOSCENZE E COMPETENZE: capacità di gestire in modo efficace le infrastrutture aziendali come router, firewall e altri dispositivi hardware Knowledge avanzato su applicazioni e reti di computer Knowledge avanzato delle nuove e popolari application e software Eccellenza nel multitasking Complex problem solving in situazioni critiche, crisis management, risk analysis Sistematicità, coscienza, focus continuo in tutte le attività di presidio della sicurezza di dati - accessi - virtuali e fisici	INFORMATION SECURITY SPECIALIST
Information Security (2)	AULA/BLENDED	PRINCIPALI ATTIVITA': Implementare i principi di sicurezza seguendo rigorose politiche sulla privacy. Coordinare con IT e utenti finali per ridurre al minimo le interruzioni e proteggere le risorse. Ricerca, raccogliere dati, sviluppare strategie sicure e massimizzare la produttività. Documentano le violazioni della sicurezza e procedono secondo le regole aziendali.	CONOSCENZE E COMPETENZE: capacità di gestire in modo efficace le infrastrutture aziendali come router, firewall e altri dispositivi hardware Knowledge avanzato su applicazioni e reti di computer Knowledge avanzato delle nuove e popolari application e software Eccellenza nel multitasking Complex problem solving in situazioni critiche, crisis management, risk analysis Sistematicità, coscienza, focus continuo in tutte le attività di presidio della sicurezza di dati - accessi - virtuali e fisici	INFORMATION SECURITY
Blockchain	AULA/BLENDED	Attività Attività di progetto di nuove tecnologie e nuove basi per il miglioramento dei tradizionali modelli di business (nuove catene di fornitura globali, transazioni finanziarie, beni contabili, social network distribuiti, sistemi di governo delle transazioni digitali) Sviluppo di processi automa ci per la gestione dei work flow intra ed extra company Sviluppo di processi Finance & Procurement di supporto al business	Competenze e conoscenze •Knowledge approfondito di Business Process Design & Op miza on •Knowledge su Blockchain Technologies •Blockchain knowledge su sicurezza - supervisione della cri ografia, capacità di prevenire e contrastare le minacce all'impenetrabilità della tecnologia. •Blockchain Data : knowledge e capacità su o enimento di da integri, sicuri, Blockchain Developing: capacità di coding, costruzione di stru ure da per le catene di blocchi, conoscenza approfondita dei ledger, dei contratti intelligenti, dei metodi di consenso e delle criptomonete, esperienza nell'analisi delle minacce, nel rilevamento delle anomalie e nella gestione delle prestazioni. •Utilizzo di piattaforme blockchain (es. Factom, Gems MaidSafe per applicazioni decentralizzate, Storj e Sia per lo storage distribuito in cloud, la sharing economy e l'IoT	BLOCKCHAIN SPECIALISTS
Human-Machine Interaction	AULA/BLENDED	Attività: - Assicurare il processo e le linee guida di una esperienza di qualità lato cliente Assicurare il Design dei sistemi di interazione macchina-cliente Misurare la User Experience: Collecting, Analyzing, e presentazione delle metriche di usabilità Monitoraggio qualitativo e quantitativo della User Experience tramite u lizzo di ricerche statistiche	Conoscenze e competenze Data Bases & So ware Engineering Computing Infrastructure Computer Security Principi di linguaggi di Programming Language Computer Graphics Machine Learning Artificial Intelligence Knowledge ed esperienza sulla Customer Centricity e i relativi sistemi di valutazione della Quality (valutazione della usability, della raggiungibilità, dell'efficacia di tutte le operazioni legati al Customer Life Cycle)	USER EXPERIENCE AND HUMANMACHINE INTERACTION DESIGNERS

TEMATICA/AMBITO	METODOLOGIE FORMATIVE	DESCRIZIONE CONTENUTI di MASSIMA	CONOSCENZE	JOB A TENDERE
Marketing	AULA/BLENDED	Attività Agile management dei progetti orientato ai mercati on line di servizi e prodotti ; Customer Experience Specialist o Expert, in grado di garantire l'integrazione delle varie fasi di produzione/sviluppo/delivery del prodotto/servizio tra le figure specialistiche coinvolte (IT Developers, NTW Engineering, Customer Service (ideazione, fattibilità, customer provisioning & assurance) Attività di esplorazione e monitoraggio dei Digital & Social Channels finalizzata al miglioramento continuo dell'esperienza cliente. Gestione, update e miglioramento con nuovo catalogo digitale prodotti e servizi	Conoscenze e competenze •Competenze di Digital Marketing & Automation, Campaign and Content Management •Competenze di Social Media Marketing e Social Engagement •Gestione e conoscenze circa le client's website architecture, online business model, online marketing strategy •Gestione e knowledge per l'ingaggio dei vari livelli di SaaS users •General Knowledge di UX/ UI, web design, web development, CRO e SEO •Capacità di reporting e analytics, per produrre report ad hoc sulle campagne, le promozioni e le varie attività di lancio/assurance sul cliente •Creatività, critical, lateral & logical thinking •Teamwork skills •Capacità di eccellente comunicazione efficace e persuasiva •Efficacia interpersonale - intelligenza emo va •Orientamento alla digital customer experience	DIGITAL SALES AND MARKETING PROFESSIONALS
GDPR	AULA/BLENDED	Attività Informare e fornire consulenza al Titolare del trattamento o al Responsabile del trattamento nonché ai dipendenti che eseguono il trattamento in merito agli obblighi derivanti dal presente regolamento nonché da altre disposizioni dell'Unione o degli Stati membri relative alla protezione dei dati; Sorvegliare l'osservanza del presente regolamento, di altre disposizioni dell'Unione o degli Stati membri relative alla protezione dei dati nonché delle politiche del Titolare del trattamento o del Responsabile del trattamento in materia di protezione dei dati personali, compresi l'attribuzione delle responsabilità, la sensibilizzazione e la formazione del personale che partecipa ai trattamenti e alle connesse attività di controllo; Fornire, se richiesto, un parere in merito alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e sorvegliarne lo svolgimento ai sensi dell'articolo 35; Cooperare con l'autorità di controllo Fungere da punto di contatto per l'autorità di controllo per questioni connesse al trattamento, tra cui la consultazione preventiva di cui all'articolo 36, ed effettuare, se del caso, consultazioni relativamente a qualunque altra questione. Nell'eseguire i propri compiti il responsabile della protezione dei da considera debitamente i rischi inerenti al trattamento, tenuto conto della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del medesimo.	•esperto della materia della gestione, tra amento, protezione dei da personali e tutela della privacy •competenze giuridiche e di risk management trasversali, •conoscenza delle normative specifiche e delle procedure amministra ve del se ore in cui opera l'organizzazione. •profonda conoscenza della norma va e della prassi relativa alla data protection e alla tutela della privacy, •competenze ad hoc riguardanti le tecnologie di sicurezza informa ca. problem solving •attitudini alle relazioni interpersonali e alla comunicazione	DATA PROTECTION OFFICER
Dalla CSR alla creazione di valore condiviso	AULA/BLENDED	Attività Creazione di cluster locali Ridefinire la produttività: dalla value chain alla valorizzazione del bene comune	Evoluzione delle competenze manageriali di tutti i livelli di coordinamento (dalla C-Suite ai semplici team leader) Sustainability business strategy Conoscenza standard e norme in tema di responsabilità sociale (es. ISO14001 etc) conoscenza finanza etica conoscenze e sensibilità in tema di ISR	SUSTAINABILITY SPECIALIST

CONTINUOUS LEARNING APPROACH	AULA/BLENDED	Attività Project management di progetti formativi (dall'obiettivo formativo allo storyboard multimediale/blended)	Competenze •Conoscenza Learning Experience Platform & Systems (inclusi anche sistemi AR e VR) •Esperienza e conoscenza dei vari format multimediali •Capacità di adattare conce /knowledge in termini di visual image, key words, brevi speech & texts •Capacità di storytelling •Eccellenti competenze di comunicazione efficace e skills interpersonali •Capacità di lavorare in team con altre figure professionali opera ve nel processo di produzione dei singoli learning objects	LEARNING INSTRUCTIONAL DESIGNER
CONTINUOUS LEARNING APPROACH	AULA/BLENDED	Attività Attività di integrazione tra diversi strumenti e modalità forma ve (aule tradizionali e non, media, formazione online) Attività di governo dei processi end to end in relazione a product/service/skills training and/or e-learning delivery	Competenze •Esperienza utilizzo Learning Experience Platform & Systems •Knowledge e capacità di ricerca/selezione di Digital Content Training Provider, sia per le general - so skills che per le technical - specialistic skills •Esperienza e conoscenza dei vari format multimediali •Capacità di comunicazione e marketing della formazione on line sulle diverse tipologie di popolazione aziendale impattata •Capacità di global roll-out di programmi online di training Capacità di ideazione - gestione - monitoraggio di social learning communities •Reportistica e monitoraggio KPIs training •Eccellenti competenze di comunicazione efficace e skills interpersonali •Capacità di lavorare in team con altre figure professionali opera ve nel processo di delivery del training	LEARNING FACILITATOR
COMUNICAZIONE DIGITALE E CUSTOMER EXPERIENCE	AULA/BLENDED	Phone skills, utilizzo della voce, comprendere le esigenze del cliente	ATTIVITA': Fornisce assistenza alla clientela attraverso l'analisi delle esigenze, e la corretta gestione della chiamata, definisce la tipologia di cliente e adatta la comunicazione a seconda della situazione che si presenta CONOSCENZE: Tecniche di comunicazione, tecniche e procedure di gestione del cliente, applicativi aziendali customer care, tecniche di vendita, tecniche di comunicazione efficace e modulazione della voce COMPETENZE: Produrre Risultati e Soddisfare aspettative del Cliente, Persuasione e Capacità di Influenzare, Gestione dello stress, Lavoro di squadra	CUSTOMER CARE AGENT
COMUNICAZIONE DIGITALE E CUSTOMER EXPERIENCE	AULA/BLENDED	Reskilling su nuovi prodotti, nuove offerte, nuove procedure	ATTIVITA': Fornisce assistenza alla clientela attraverso l'analisi delle esigenze, la gestione e la risoluzione delle richieste ed eseguendo azioni di fidelizzazione/vendita telefonica; esegue attività di back office. CONOSCENZE: Offerta di customer care, tecniche di comunicazione, normative e procedure commerciali, di fatturazione e di gestione crediti, tecniche di gestione del cliente; applicativi aziendali customer care, tecniche di vendita, privacy e regolamentazione, metodologie di loyalty/retention, tecniche di comunicazione efficace, normativa e procedure commerciali, servizio clienti. COMPETENZE: seguire istruzioni e procedure, Lavoro di squadra	CUSTOMER CARE AGENT
EFFICIENTAMENTO PROCESSI	AULA/BLENDED	Lean Six Sigma - Green Belt Define: Focus sulla soddisfazione del cliente, Identificazione dei processi critici e mappatura dei processi, Valutazione dell'impatto economico, Valutazione di fattibilità, Definizione del Project Charter Measure: Data collection), Uso della statistica descrittiva, Implementazione e validazione dei sistemi di misura, Analisi della process capability Analyse: Analisi dei dati raccolti e analisi delle cause dei problemi, Identificazione delle cause alla radice e conferma attraverso i dati (Correlazione e regressione), Uso dell'inferenza statistica per l'analisi di dati campionari per estendere le conoscenze all'intera popolazione (test delle ipotesi) Improve: Identificazione delle azioni di miglioramento, Sviluppo di soluzioni che risolvono i problemi alla radice, Definire come valutare i risultati nella fase seguente Control: Validazione del processo ottimizzato e monitoraggio attraverso l'uso dei dati, Controllare che il processo rispetti i requisiti di conformità (Carte di Controllo), Standardizzazione dei processi, Determinare possibili miglioramenti (continuous improvement)	- definire e disegnare i processi aziendali, garantendone la relativa ottimizzazione in ottica integrata; - definire le linee guida per l'utilizzo di strumenti e metodi Lean Six Sigma; - promuovere e diffondere la cultura, le conoscenze e i comportamenti dell'Agile Organization; - supportare le Direzioni/Funzioni aziendali nell'identificazione e sviluppo di progetti di miglioramento continuo, massimizzandone l'efficienza anche in ottica costi/benefici; - garantire il monitoraggio dei piani di miglioramento definiti e le successive verifiche periodiche, individuando gli eventuali interventi correttivi; - supportare la diffusione delle metodologie e dei tool di Lean & Agile per la gestione delle attività in ottica di miglioramento continuo e della cultura Agile.	DATA SCIENTIST
CERTIFICAZIONI IT	AULA/BLENDED	PMI - Project Management		SPECIALISTI E CONFIGURATORI

TEMATICA/AMBITO	METODOLOGIE FORMATIVE	DESCRIZIONE CONTENUTI DI MASSIMA	CONOSCENZE	JOB A TENDERE
IT Business Intelligence and Data Warehouse	AULA/BLENDED	il Solution Architect BI promuove iniziative in ambito Big Data & Analytics e metodologie di Data Management & Data Quality nei processi aziendali. Contribuisce a definire il disegno delle soluzioni tecniche end-to-end in ambito BI e Data Warehouse, in ottica di ottimizzazione, scalabilità e future proofness dell'ecosistema applicativo; contribuisce al disegno delle funzionalità IT in ambito BI e Data Management a supporto dei requisiti e dei processi di business; contribuisce a garantire la mappatura dei processi aziendali sulle capabilities delle piattaforme applicative di Business Intelligence, Data Warehouse, Enterprise Data Hub e Master Data Management; contribuisce a gestire il portafoglio delle capabilities delle piattaforme applicative; lavora a stretto contatto con i fornitori sull'intero programma di trasformazione e sulle singole iniziative; supporta la definizione di business case relativi all'introduzione di nuovi servizi/prodotti.	n.a.	SOLUTION ARCHITECT (AMBITO)
CYBER SECURITY	AULA/BLENDED	Indirizza la rilevazione, gestione di incidenti di sicurezza informatica attraverso attività di monitoraggio ed analisi degli eventi di sicurezza ICT Gestisce gli incidenti di sicurezza informatica anche con il coordinamento di attività svolte dall'ingegneria ed esercizio di piattaforme per l'erogazione di servizi TLC/ICT. Presidia le evoluzioni delle minacce in ambito Cyber Security anche attraverso attività di analisi fonti aperte. Svolge attività specialistiche Computer Forensics per raccogliere tracce di dettaglio legate all'incidente. Collabora con altre realtà nazionali ed internazionali per la condivisione di Best Practice ed esperienze in ambito Cyber Security Reperisce, diffonde e «consuma» (con costante aggiornamento delle piattaforme e processi di prevenzione, rilevazione e reazione) informazioni di dettaglio su minacce ed indicatori di compromissione.	Competenze Aderire a principi e Valori Creatività e Innovazione Applicare le Conoscenze e la Tecnologia  Conoscenze architettura reti e sistemi tic conoscenza tecnica di rete e infrastrutture ti disciplina giuridica in materia di crimine informatico e di protezione dei dati gestione dei servizi integrati di sicurezza ict gestione emergenze network security principi di crime prevention through environmental design (cpted) reti dati e applicazioni sicurezza informatica standard nazionali ed internazionali ict/ security	CYBER SECURITY ANALYST



NETWORK	AULA/BLENDED	Realizza un'architettura IT incentrata sull'utilizzo di tecnologie avanzate a microservizi fortemente scalabile, ad alte performance, app mobili e web innovative, modelli DevOps e CI/CD, metodologie Agile/Scrum, tecniche e pattern di coding avanzati.	Competenze Analisi Creatività e Innovazione Applicare le Conoscenze e la Tecnologia Conoscenze Mobile app Android/iOS (JavaRX, reactive programming, realm, Swift, Kotlin, stetho, leak canary) Mobile app testing e operation (Firebase, Crashlytics) Full stack developer, web application (Angular, Bootstrap, JQuery), Java, Spring Boot, NodeJS, Linux Microservizi Coding avanzato Ambienti Linux Tecnologie Container (Docker, Openshift o Kubernetes) REST API, API gateway e API lifecycle management Pipeline Git / CI/CD Jenkins / Maven / Ansible Database SQL / NoSQL Security best practice	DEVOPS - APPLICATION DEVELOPER
DIGITAL TRASFORMATION E TECNOLOGIE	AULA/BLENDED	Persone che si dedicano allo sviluppo/configurazione/implementazione della tecnologia quantica	ATTIVITA': sviluppare configurare e implementare la tecnologia quantica per elaborare dati complessi in modo efficace e veloce CONOSCENZE: calcolo quantico, meccanica quantistica, strumenti software open source COMPETENZE: funzionamento del computer quantistico da un punto di vista pratico. Sviluppo di sistemi, software, applicazioni.	QUANTUM TECHNOLOGY SPECIALIST
CYBER SECURITY	AULA/BLENDED	Figure professionali che si dedicano alla sicurezza di tutti i dispositivi interconnessi	ATTIVITA': ha il compito di prevenire le minacce cyber, calcolarne i rischi, mitigare gli effetti di attacchi e l'intrusione nei dati sensibili tra i dispositivi interconnessi CONOSCENZE: Know-how di una vasta gamma di tecnologie, tra cui sensori, gateway, networking, sicurezza, analisi, cloud, applicazioni digitali, integrazione software e gestione API, flusso di lavoro e archiviazione. COMPETENZE: saper autenticare tutti i dispositivi possibili; decidere quali saranno le possibilità di accesso alle risorse di rete; Segmentare la rete in modo che determinati oggetti siano su una sottorete separati rispetto a host critici; Stabilire diversi livelli di criticità per i diversi segmenti di rete, mettendo in campo controlli d'accesso per passare dall'uno all'altro segmento; Applicare politiche specifiche a dispositivi non autorizzati: ad esempio un accesso parziale alla rete; determinare che tutti i dispositivi connessi che abbiano necessità di accesso alla rete siano validati ed autorizzati	IOT SECURITY
BIG DATA	AULA/BLENDED	Attraverso tecniche statistiche della modellazione predittiva, apprendimento automatico e data mining per analizzare fatti storici e attuali e fornire previsioni sul futuro. In ambito Telco l'utilizzo della competenza rende utile la previsione di eventuali rischi/guasti/malfunzionamenti dei punti di accesso alle reti (POP) etc.	ATTIVITA': Integrazione e analisi di dati strutturati e non strutturati (Big Data), per tradurre gli output analitici in decisioni strategiche CONOSCENZE: statistica, data analysis base, principali caratteristiche dei Big Data, modelli e tecniche statistiche applicate ai Big Data, principi di machine learning e AI COMPETENZE: Applicazioni a casi reali che utilizzano software open source (KNIME e R), metodologia CRISP-DM, preparazione dei dati, conoscenza degli algoritmi (classificazione, regression e clustering), valutazione dei modelli e deep learning	PREDICTIVE ANALYTICS EXPERT
DIGITAL TRASFORMATION E TECNOLOGIE	AULA/BLENDED	Figure professionali che abbiano una conoscenza specifica del sistema BIM, che supporta la gestione dell'impianto tecnologico del POP in tutte le sue parti (tridimensionale). Il modello tridimensionale riesce a trasmettere quindi informazioni riguardanti volume e dimensioni, materiale, aspetto e caratteristiche tecniche che altrimenti non potrebbero essere disponibili. BIM è un approccio cooperativo alla progettazione, alla realizzazione, al funzionamento e alla manutenzione di edifici in base a standard, formati e flussi di lavoro "aperti", che consentono ai soggetti coinvolti in un progetto di condividere i dati con qualsiasi software BIM compatibile.	ATTIVITA': gestire progetti BIM completi secondo gli standard e con le procedure corrette, utilizzare software di ultima generazione e partecipare alla condivisione del lavoro all'interno di un team che può operare a distanza con sistemi di server-condivisione. CONOSCENZE: conoscenza di strumenti per elaborare grafici 2D e 3D e implementare la libreria BIM aziendale, conoscenza degli standard aziendali di modellazione, esecuzione di modifiche, estrazione dal modello BIM di elaborati in DWG e conversione del modello BIM nei formati di coordinamento COMPETENZE: capacità di comprendere e utilizzare la documentazione tecnica e operativa per la produzione degli elaborati e dei modelli	BIM SPECIALIST (BUILDING INFORMATION MODELING)
Architetture e Soluzioni Software Defined Networking (SDN)	AULA/BLENDED	Trasformare i network tradizionali in piattaforme flessibili e intelligenti per rispondere in tempo reale e modalità elastica alle esigenze funzionali e prestazionali dei servizi innovativi di trasporto (è un concetto di rete flessibile e programmabile in cui piano controllo e utente sono disaccoppiati).	ATTIVITA': programmazione e configurazione della rete SDN e integrazione con gli elementi di Rete di accesso e trasporto CONOSCENZE: conoscenza di protocolli aperti (NETCONF, RESTFUL) e linguaggi di programmazione innovativi (es. PYTHON), Cloud Computing COMPETENZE: capacità di disegnare architetture di rete basate su SDN e sviluppare interfacce aperte per l'integrazione tra SDN Controller e elementi di rete	SDN & CLOUD NETWORKING ENGINEER
Architetture e Soluzioni Network Functions Virtualisation (NFV)	AULA/BLENDED	Cambio di paradigma nel modo in cui vengono realizzate le reti di telecomunicazioni, scindendo lo stretto legame tra hardware e software presente negli apparati proprietari odierni e consentendo lo sviluppo di funzionalità e di servizi di rete come applicazioni software, in modo flessibile ed agile.	ATTIVITA': design, configurazione e collaudo di reti NFV in ambito accesso e trasporto CONOSCENZE: conoscenza di protocolli aperti, Data Center design, Cloud & Edge Computing COMPETENZE: capacità di disegnare architetture di rete basate su NFV e sviluppare interfacce aperte in ottica multivendor	NFV ENGINEER
Rete di trasporto ottica	AULA/BLENDED	Progettazione e ottimizzazione della rete di trasporto ottica WDM/OTN per l'instradamento di traffico L2 per servizi di trasporto wholesale	ATTIVITA': design, configurazione collaudo e ottimizzazione della rete di trasporto ottica WDM/OTN (100G/200G/400G) utilizzando codifiche di canale coerente evolute e tecniche WSON e ROADM. CONOSCENZE: conoscenza di sistemi a modulazione coerente WDM e tecnologia OTN (Optical Transport Network) COMPETENZE: capacità di disegnare architetture di rete WDM/OTN per offrire servizi innovativi di trasporto	TRANSPORT ENGINEER
Optical Access Network (Active)	AULA/BLENDED	Design, planning e collaudo della rete attiva FTTH (OLT, ONT) per servizi GPON, XGS-PON, NGPON2	ATTIVITA': design, configurazione collaudo e ottimizzazione della rete attiva di accesso per servizi FTTH CONOSCENZE: conoscenza delle piattaforme FTTH (OLT, ONT) COMPETENZE: capacità di disegnare architetture di rete di accesso FTTH per servizi innovativi (GPON, XGS-PON, NG-PON2)	FTTH NETWORK ENGINEER
Network operations – On field	AULA/BLENDED	Attività di giunzione e terminazione su cavi interrati ed aerei in fibra ottica, sia su cavi in esercizio che in costruzione/manutenzione; Cablaggi degli impianti al termine della giunzione presso i siti (POP, PCN, aree industriali); Collaudo delle reti ottiche attraverso l'utilizzo OTDR- Optical Time Domain Reflectometry -, Bobine di lancio, tagliafilii, giuntatrice ottica; Installare gli elementi ottici (PFS, muffole, ROE/PTE)	Competenze Conoscenza delle nozioni di elettrotecnica e di impianti TLC e architettura e struttura della rete in fibra ottica Conoscenza degli strumenti, attrezzature e materiali per la giunzione e le misure su cavi in fibra ottica Conoscenza ed utilizzo delle tecnologie di installazione e misure base dei cavi in fibra ottica Conoscenza delle nozioni di trasmissione su cavi in fibra ottica, metodologie di prova, misura e collaudo Utilizzo di strumenti e software di misura	GIUNTIISTA
Network operations – On field	AULA/BLENDED	Attività All'estimato del cantiere delimitando l'area di lavoro (per es. posizionamento cartellonistica stradale, cancelletti, ecc); Trasportare e posizionare in cantiere i cavi di TLC attraverso l'utilizzo di mezzi meccanici e attrezzature per l'esecuzione della posa, quali compressore, argani, cestelli, scale, trapani, ecc;	Competenze Conoscenza delle nozioni di elettrotecnica e di impianti TLC e architettura e struttura della rete in fibra ottica Conoscenza e capacità di utilizzo delle tecnologie di installazione e misure base dei cavi a fibra ottica Conoscenza specifica relativa alla realizzazione di linee in fibra ottica per qualunque tipologia di posa (aerea e interrata) Conoscenze specialistiche necessarie ad operare in adiacenza a cavi elettrici BT in esercizio Conoscenza dei DPI e degli strumenti specifici utili alla esecuzione dei lavori	POSATORE
Network operations – On field	AULA/BLENDED	Attività Eseguiere movimenti di terreno per la formazione di minirincee, trincee e tubazioni; eseguire la posa manuale del Fender all'interno della sezione scavata; eseguire la stesura del conglomerato cementizio e chiusura dello scavo; curare la manutenzione ordinaria delle macchine operatrici.	Competenze Utilizzo escavatore compatto, pala compatta, fresatrice e spazzola Conoscenza dei DPI e degli strumenti specifici utili alla esecuzione dei lavori Conoscenza delle nozioni di elettrotecnica e di impianti TLC e architettura e struttura della rete in fibra ottica	ESCAVATORISTA



<p><b>Network operations – On field</b></p>	<p>AULA/BLENDED</p>	<p>Attività Contribuire alle attività on field di Creation, Delivery, Assurance, della relativa documentazione e consuntivazione per il territorio di competenza; presidiare le attività di coordinamento delle imprese esterne per la sicurezza e per la direzione lavori; Supportare il processo di richiesta ed ottenimento dei permessi pubblici e privati; Assicurare la verifica delle attività in corso d'opera e di prima validazione per gli avanzamenti lavori prodotti dai DL; Gestire le relazioni con la Pubblica Amministrazione e amministratori privati; Effettuare i controlli di conformità di primo livello presso i cantieri di creation, delivery e assurance per le tematiche di salute, sicurezza, ambiente e qualità.</p>	<p>Competenze Strumenti e tecniche di Misurazione/valutazione qualità Conoscenze di Project Management Processi e procedure operative di Network Creation, Delivery &amp; Assurance; Normativa ambiente e sicurezza sul lavoro Normativa legata al rilascio di permessi di utili alla realizzazione degli scavi Gestione Contratti in ambito privatistico e pubblicistico; Conoscenza del funzionamento delle reti TELCO, in termini di architetture, componenti e sistemi Conoscenza degli impianti tecnologici/apparati di rete (OLT, MUX, SDH, DWDM,...); Conoscenza dei processi di progettazione civile e tecniche di realizzazione delle reti;</p>	<p>FIELD MANAGER</p>
---	---------------------	---	--	----------------------

TEMATICA/AMBITO	METODOLOGIE FORMATIVE	DESCRIZIONE CONTENUTI di MASSIMA	CONOSCENZE	JOB A TENDERE
<p>TECNOLOGICHE, PROFESSIONALIZZANTI, TRASVERSALI, ECOSISTEMA</p>	<p>SINCRONA/ASINCRONA</p>	<p>5G TECHNOLOGY; INTERNET OF THINGS; CLOUD &amp; EDGE COMPUTING; BIG DATA; CYBERSECURITY; ANALYTICS &amp; DATA MANAGEMENT; SOFTWARE; TECNOLOGIE WEB; PROJECT MANAGEMENT; EMPOWERMENT; COMUNICAZIONE; OFFICE TOOLS; TREND E SCENARI</p>	<p>ATTIVITA': Assicura la definizione e la realizzazione dei progetti ad alto contenuto tecnologico collegati alla formulazione dell'offerta ai clienti, garantendo l'ottimizzazione della soluzione tecnica sia con le esigenze commerciali che con le esigenze del cliente finale. COMPETENZE SPECIALISTICHE: Demand Management, Project Management, Data driven, Emerging Technology Management, Value selling, Agile framework, Requirement Specifications, DevOps, Testing, IT System Architecture, IT Solution Setting/Definition, Supplier Management, Product &amp; Service Development/Improvement COMPETENZE TRASVERSALI: Energia realizzativa, Customer focus, Collaborazione e condivisione inclusiva, Innovazione, Comprensione della complessità (comprende analisi e vista di insieme)</p>	<p>PROGETTISTA ICT PRESALES</p>
<p>TECNOLOGICHE, PROFESSIONALIZZANTI, TRASVERSALI, ECOSISTEMA</p>	<p>SINCRONA/ASINCRONA</p>	<p>5G TECHNOLOGY; INTERNET OF THINGS; CLOUD &amp; EDGE COMPUTING; BIG DATA; CYBERSECURITY; ANALYTICS &amp; DATA MANAGEMENT; SOFTWARE; TECNOLOGIE WEB; PROJECT MANAGEMENT; EMPOWERMENT; COMUNICAZIONE; DIGITAL SELLING; LEADERSHIP; OFFICE TOOLS</p>	<p>ATTIVITA': Assicura il presidio del portafoglio clienti di competenza in modo integrato offrendo e sviluppando soluzioni in grado di creare valore con un approccio consulenziale teso a favorire l'innovazione del business system del cliente guidandolo nel percorso di sviluppo della propria infrastruttura ICT, dalla proposizione dei servizi tradizionali (Fonia, Internet e Dati) fino a soluzioni ICT innovative (es. Cloud Computing) nell'ambito dello specifico segmento di business. Assicura il raggiungimento degli obiettivi assegnati e l'efficacia della performance commerciale COMPETENZE SPECIALISTICHE: Industry Scenario, Demand Management, Variance analysis and reporting management, Market &amp; Business Analysis, Negotiation Techniques, Customer Base Management, Customer Base Value Optimization, Prospecting &amp; upselling, Sales Process Managing, Solution Value Design, Selling, Bid Management, Contract Management, Contract Application, Data driven, Emerging Technology Management, Value selling COMPETENZE TRASVERSALI: Sensibilità al business, Customer focus, Comunicazione e coinvolgimento, Curiosità, Innovazione, Comprensione della complessità, Reti e alleanze</p>	<p>ACCOUNT MANAGER/ KAM</p>
<p>TECNOLOGICHE, PROFESSIONALIZZANTI, TRASVERSALI, ECOSISTEMA</p>	<p>SINCRONA/ASINCRONA</p>	<p>5G TECHNOLOGY; INTERNET OF THINGS; CLOUD &amp; EDGE COMPUTING; BIG DATA; CYBERSECURITY; ANALYTICS &amp; DATA MANAGEMENT; SOFTWARE; TECNOLOGIE WEB; PROJECT MANAGEMENT; EMPOWERMENT; COMUNICAZIONE; OFFICE TOOLS; TREND E SCENARI; ECONOMICS</p>	<p>ATTIVITA': Assicura la gestione end to end dei progetti complessi fino al collaudo, attraverso le attività di Business Analysis, Project management e le analisi economiche/ finanziarie, al fine di massimizzarne la marginalità. Certificazioni richieste per il Ruolo dai Clienti: PMP e ITIL (nei vari livelli) COMPETENZE SPECIALISTICHE: Demand Management, Project Management, Variance analysis and reporting management, Negotiation Techniques, Selling, Contract Management, Sales Support, Data driven, Emerging Technology Management, Value selling, Contract Application, Testing, IT Solution Setting/Definition, Supplier Management, Solution Value Design COMPETENZE TRASVERSALI: Iniziativa e decisione, Sensibilità al business, Customer focus, Comprensione della complessità, Reti e alleanze</p>	<p>PMO PROJECT MANAGER</p>
<p>TECNOLOGICHE, PROFESSIONALIZZANTI, TRASVERSALI, ECOSISTEMA</p>	<p>SINCRONA/ASINCRONA</p>	<p>5G TECHNOLOGY; INTERNET OF THINGS; CLOUD &amp; EDGE COMPUTING; BIG DATA; CYBERSECURITY; ANALYTICS &amp; DATA MANAGEMENT; SOFTWARE; TECNOLOGIE WEB; PROJECT MANAGEMENT; EMPOWERMENT; COMUNICAZIONE; OFFICE TOOLS; TREND E SCENARI; ECONOMICS</p>	<p>ATTIVITA': Effettua le analisi sui cluster e gli approfondimenti statistici propedeutici per il lancio delle campagne CVM. Monitora i risultati delle azioni sulla CB. Assicura la realizzazione delle campagne commerciali CVM attraverso l'associazione offerta needs specifici dei cluster di clienti, individua le selling proposition e implementa le attività di go to market a supporto della campagna COMPETENZE SPECIALISTICHE: Industry Scenario, Customer Experience/Journey, Market &amp; Business Analysis, Leads Generation &amp; Management, Customer Base Management, Product/Service Management, Prospecting &amp; upselling, Data driven, Emerging Technology Management, Value selling, Agile framework, Customer Base Definition, Marketing Information &amp; Communication Technology, Market Research, Requirement Specifications COMPETENZE TRASVERSALI: Sensibilità al business, Customer focus, Comunicazione e coinvolgimento, Curiosità, Innovazione, Agilità, Pensiero strategico Comprensione della complessità Reti e alleanze</p>	<p>MARKETING CAMPAIGN SPECIALIST (CAMPAIGN ANALYSIS AND MONITORING+CAMPAIGN MANAGER)</p>
<p>TECNOLOGICHE, PROFESSIONALIZZANTI, TRASVERSALI, ECOSISTEMA</p>	<p>SINCRONA/ASINCRONA</p>	<p>DIGITAL CARING; COMUNICAZIONE; EMPOWERMENT; OFFERTA; CONOSCENZA DELLE TECNOLOGIE ABILITANTI (5G TECHNOLOGY; INTERNET OF THINGS; CLOUD &amp; EDGE COMPUTING)</p>	<p>ATTIVITA': Fornisce assistenza alla clientela attraverso l'analisi delle esigenze, la gestione e la risoluzione delle richieste ed eseguendo azioni di fidelizzazione/ vendita telefonica nonché attività di back office, e/o su canali digitali. COMPETENZE SPECIALISTICHE: Demand Management, Project Management, Negotiation Techniques, Selling, Data driven competence, Emerging Technology Management, Order Management, Customer Relation Management COMPETENZE TRASVERSALI: Customer focus, Sensibilità ambientale, Wellbeing, Comunicazione e coinvolgimento, Curiosità</p>	<p>CUSTOMER AGENT</p>
<p>TECNOLOGICHE, PROFESSIONALIZZANTI, TRASVERSALI, ECOSISTEMA</p>	<p>SINCRONA/ASINCRONA</p>	<p>n.a</p>	<p>ATTIVITA': Pianifica, progetta e integra componenti del sistema ICT tra cui hardware, software e servizi. Disegna, integra e realizza soluzioni ICT complesse da un punto di vista tecnico. Assicura che le soluzioni tecniche, procedure e modelli di sviluppo siano aggiornati e conformi agli standard. È al corrente degli sviluppi tecnologici e li integra nelle nuove soluzioni. Agisce da team leader per gli sviluppatori e gli esperti tecnici. Quanto sopra si applica con particolare riferimento alle piattaforme di gestione dei dati. COMPETENZE SPECIALISTICHE: IT Architecture Design, Application Design, IT Technology Trend Monitoring, Innovation Management, IT Component Integration, Technical Document Management, IT Systems Engineering, Project Management COMPETENZE TRASVERSALI: Customer focus, Sensibilità ambientale, Comunicazione e coinvolgimento, Curiosità, Comprensione della complessità</p>	<p>SYSTEM ARCHITECT BIG DATA DESIGN</p>
<p>TECNOLOGICHE, PROFESSIONALIZZANTI, TRASVERSALI, ECOSISTEMA</p>	<p>SINCRONA/ASINCRONA</p>	<p>ANALYTICS &amp; BIG DATA &amp; REPORTING; OFFICE TOOLS AVANZATI; SOFTWARE &amp; TECNOLOGIE WEB; VALUE CUSTOMER MANAGEMENT; ECONOMICS; COMUNICAZIONE; PROJECT MANAGEMENT E AGILE; DIGITAL SELLING; STATISTICA PER DATA SCIENCE</p>	<p>ATTIVITA': Guida il processo di applicazione dell'analisi dei dati. Fornisce insight a partire dai dati, ottimizzando il processo di analisi e ne produce delle rappresentazioni visuali. Trova, gestisce e unisce più origini dati e garantisce la coerenza dei set di dati. Identifica i modelli matematici, seleziona e ottimizza gli algoritmi per fornire valore aziendale attraverso approfondimenti. Comunica schemi e raccomanda modi di applicare i dati. COMPETENZE SPECIALISTICHE: IT Technology Trend Monitoring, Innovation Management, Information Security Strategy Development, Demand Management, Forecast Development COMPETENZE TRASVERSALI: Customer focus, comunicazione e coinvolgimento, Curiosità, Pensiero strategico, Comprensione della complessità</p>	<p>DATA SCIENTIST</p>
<p>TECNOLOGICHE, PROFESSIONALIZZANTI, TRASVERSALI, ECOSISTEMA</p>	<p>SINCRONA/ASINCRONA</p>	<p>BIG DATA; 5G TECHNOLOGY &amp; INTERNET OF THINGS; CLOUD EDGE COMPUTING; SOFTWARE E TECNOLOGIE WEB; EMPOWERMENT; COMUNICAZIONE; CYBERSECURITY; COMUNICAZIONE; PROJECT MANAGEMENT</p>	<p>ATTIVITA': Presidia, con particolare riguardo alle soluzioni per la virtualizzazione di rete e l'evoluzione verso il paradigma cloud-native, i processi di ingegnerizzazione di nuovi strumenti, apparati, piattaforme, sistemi, servizi. Realizza la progettazione delle architetture di rete, servizio, piattaforma, infrastruttura, apparato, sistema TLC/ICT, con particolare riferimento alle soluzioni di Network Virtualization e Network Cloudification. COMPETENZE SPECIALISTICHE: Technology Scouting, Technical Document Management, Demand Management, Security Operation, SDN Management, Network Slicing Management, Network Function Virtualization, Network Development, Network Architecture Design, Continuity Management, Project Management, Service Engineering COMPETENZE TRASVERSALI: Customer focus, Sensibilità ambientale, Collaborazione e condivisione inclusiva, Curiosità, Innovazione, Comprensione della complessità</p>	<p>CLOUD ARCHITECT (ENGINEER NETWORK CLOUDIFICATION ENGINEERING+ DESIGNER NETWORK CLOUDIFICATION ENGINEERING)</p>

TECNOLOGICHE, PROFESSIONALIZZANTI, TRASVERSALI, ECOSISTEMA	SINCRONA/ASINCRONA	NETWORKING IP E RETI TLC; BIG DATA; 5G TECHNOLOGY & INTERNET OF THINGS; CLOUD EDGE COMPUTING; SOFTWARE E TECNOLOGIE WEB; EMPOWERMENT; COMUNICAZIONE; CYBERSECURITY; COMUNICAZIONE; PROJECT MANAGEMENT	ATTIVITA': Progetta, implementa, configura e mantiene infrastrutture di rete complesse distribuite sia in ambito locale sia su collegamenti geografici. Analizza le prestazioni della rete e implementa le ottimizzazioni. COMPETENZE SPECIALISTICHE: Technology Scouting, Technical Document Management, Demand Management, SDN Management, Network Slicing Management, Network Function Virtualization, Network Development, Network Architecture Design, Network Maintenance COMPETENZE TRASVERSALI: Customer focus, Sensibilità ambientale, Curiosità, Innovazione, Comprensione della complessità	NETWORK ENGINEER
TECNOLOGICHE, PROFESSIONALIZZANTI, TRASVERSALI, ECOSISTEMA	SINCRONA/ASINCRONA	NETWORKING IP E RETI TLC; BIG DATA; 5G TECHNOLOGY & INTERNET OF THINGS; CLOUD EDGE COMPUTING; SOFTWARE E TECNOLOGIE WEB; EMPOWERMENT; COMUNICAZIONE; CYBERSECURITY; COMUNICAZIONE; PROJECT MANAGEMENT	ATTIVITA': Realizza la progettazione delle architetture di rete, servizio, piattaforma, infrastruttura, apparato, sistema TLC/ICT. COMPETENZE SPECIALISTICHE: Service Operation Management, Security Operation, Analyzing and troubleshooting, Network Development, Network Architecture Design, Energy Management, Continuity Management COMPETENZE TRASVERSALI: Customer focus, Sensibilità ambientale, Collaborazione e condivisione inclusiva, Curiosità, Comprensione della complessità	PROGETTISTA NETWORK (DESIGNER ALIMENTAZIONE E CONDIZIONAMENTO ENGINEERING)
TECNOLOGICHE, PROFESSIONALIZZANTI, TRASVERSALI, ECOSISTEMA	SINCRONA/ASINCRONA	NETWORKING IP E RETI TLC; FTTH; COMUNICAZIONE; PROBLEM SOLVING; PROJECT MANAGEMENT	ATTIVITA': Tecnico On Field: Assicura le operatività tecniche di esercizio e manutenzione, assurance, provisioning e delivery, tipicamente indirizzate su base ticket o OL, su base WR (Assurance e Delivery) o in presidio fisso per: impianti di trasmissione, prodotti business, cavi in Fibra ottica e cavi in rame, impianti e servizi, sulla rete in cavo, apparati e sistemi di TLC, Infrastrutture, Impianti, Servizi ICT, Dispositivi End User per l'Azienda e/o per il Mercato, impianti di commutazione, impianti di alimentazione e condizionamento Effettua attività di prova/collauda su apparati/terminali/sistemi (PVV, PQR). Tecnico On Line: Acquisisce e diagnostica le segnalazioni inbound dei clienti retail di competenza / di quelle provenienti da chiamate al servizio clienti commerciale, da canali not human (aperte su IVR o da portale di Assistenza Tecnica o da App) provvedendo alla risoluzione tramite gli applicativi di competenza dei malfunzionamenti tecnici; Dispacciamento della segnalazione (trouble ticket) alle strutture competenti per la risoluzione laddove ciò non possa avvenire da remoto (senza intervento di un tecnico on field) COMPETENZE SPECIALISTICHE: Variance analysis and reporting management, Demand Management, Service Operation Management, Analyzing and troubleshooting, Planning & Target Setting, Incident Management, Network Architecture Design, Provisioning process management, Network Operations Management, Network Maintenance, Continuity Management, Penalty Management COMPETENZE TRASVERSALI: Customer focus, Sensibilità ambientale, Wellbeing, Comunicazione e coinvolgimento, Curiosità	TECNICO ON FIELD/ONLINE
TECNOLOGICHE, PROFESSIONALIZZANTI, TRASVERSALI, ECOSISTEMA	SINCRONA/ASINCRONA	CYBERSECURITY; 5G E IOT; PROJECT MANAGEMENT; COMUNICAZIONE; SOFTWARE & TECNOLOGIA WEB; CLOUD SECURITY E PRIVACY	ATTIVITA': Indirizza la rilevazione e la gestione di incidenti/segnalazioni di sicurezza ICT attraverso l'attività di monitoraggio ed analisi degli eventi e il coordinamento di attività svolte in sinergia con le altre strutture aziendali. Supporta nell'identificazione e nella definizione delle azioni di remediation da mettere in campo a seguito di un incidente/segnalazione di sicurezza ICT, revisionando e aggiornando inoltre processi/procedure a supporto del monitoraggio e della gestione degli incidenti. COMPETENZE SPECIALISTICHE: Big Data, Problem Management, Cyber Security, Information Security Strategy Development, Data Driven Competence, Information Security Management, Emerging Technology Management, Negotiation Techniques, Project Management, Security Assessment & Control, Security Operation, Training & Development Need Analysis, Variance Analysis And Reporting Management COMPETENZE TRASVERSALI: Sensibilità ambientale, Curiosità, Innovazione, Comprensione della complessità, Reti e Alleanze	CYBER SECURITY ANALYST
TECNOLOGICHE, PROFESSIONALIZZANTI, TRASVERSALI, ECOSISTEMA	SINCRONA/ASINCRONA	CYBERSECURITY; CLOUD E EDGE COMPUTING; 5G E IOT; PROJECT MANAGEMENT; COMUNICAZIONE; SOFTWARE & TECNOLOGIA WEB; CLOUD SECURITY E PRIVACY; RISK MANAGEMENT; TESTING	ATTIVITA': Progetta e attua i piani di assessment di sicurezza per attività di valutazione del livello di adeguatezza e rischio su un asset ict. Contribuisce alla sicurezza e alla robustezza della soluzione progettando e attuando svariate tipologie di attacchi informatici (attraverso attività di ethical hacking / penetration test) finalizzati a individuare debolezze nell'hardware, nel software e nelle configurazioni che potrebbero essere sfruttate in situazioni di attacco, al fine di suggerire possibili strategie di correzione e/o mitigazione. Raccoglie e sistematizza i requisiti cliente. Progetta e allestisce gli ambienti di prova per campagne di test individuali o in catena completa per sistemi/apparati/servizi di sicurezza. Effettua test di carattere funzionale (di sicurezza), prestazionale e gestionale, analizzando e interpretando i dati, identificando possibili lacune e suggerendo eventuali contromisure. COMPETENZE SPECIALISTICHE: IT Technology Trend Monitoring, IT Component Integration, Testing, Information Security Strategy Development, Project Management, Information Security Management COMPETENZE TRASVERSALI: Energia realizzativa, Collaborazione e condivisione inclusiva, Curiosità, Innovazione, Comprensione della complessità	SYSTEM SECURITY TESTING AND EVALUATION SPECIALIST
TECNOLOGICHE, PROFESSIONALIZZANTI, TRASVERSALI, ECOSISTEMA	SINCRONA/ASINCRONA	CYBERSECURITY; CLOUD E EDGE COMPUTING; 5G E IOT; PROJECT MANAGEMENT; COMUNICAZIONE; SOFTWARE & TECNOLOGIA WEB; CLOUD SECURITY E PRIVACY; RISK MANAGEMENT;	ATTIVITA': Definisce, sviluppa e realizza i processi di cyber threat intelligence e cyber threat intelligence management. Identifica, pianifica e organizza il presidio delle fonti informative. Assicura la ricerca, l'analisi, la validazione e la diffusione tempestiva delle informazioni ai fini della protezione dell'organizzazione (early warning e cyber defense). Indirizza la realizzazione degli strumenti tecnologici a supporto. Cura l'Information Sharing interno/esterno. COMPETENZE SPECIALISTICHE: Big Data, Cyber Security, Information Security Strategy Development, Data Driven Competence, Information Security Management, Emerging Technology Management, Innovation Management, Project Management, Security Assessment & Control, Security Operation, Training & Development Need Analysis, Variance Analysis And Reporting Management, IT Technology Trend Monitoring COMPETENZE TRASVERSALI: Sensibilità ambientale, Collaborazione e condivisione inclusiva, Curiosità, Innovazione, Comprensione della complessità	CYBER THREAT INTELLIGENCE ANALYST