

EFFECTIVE COMPETENCE: Migliorare efficienza e produttività individuale attraverso gli strumenti di Microsoft Office 2003/2007

INDICE

- » Introduzione
- » Ostacoli alla formazione
- » Value Path
- » Produttività
- » Tipologie di corso
- » Check-up delle competenze
- » Contenuti del corso
- » Servizi di supporto
- » Classe privata/pubblica
- » Referenze

Gruppo WICE – AREA FORMAZIONE IT
Ricerca, Formazione e Consulenza
Anno 2007-2008

info@wice-group.com
<http://www.wice-group.com>

INTRODUZIONE

L'approccio WICE alla formazione MS Office nasce dall'aver sperimentato in molte aziende l'avvento progressivo del cosiddetto "Knowledge Work", ovvero dello sbilanciamento, tipico del nostro tempo, dell'attività lavorativa verso processi e output del lavoro più legati alla sfera intellettuale e creativa (idee, strategie, modalità organizzative, reporting, ecc.) che alla dimensione della tangibilità.

Sulla base di questa premessa e per la natura stessa del Knowledge Work, partiamo da alcune considerazioni:

- ▶▶ Le persone tendono a perdere di vista la quantità di attività che sono in grado di svolgere nella giornata ed hanno maggiore difficoltà a focalizzarsi e definire le priorità.
- ▶▶ Gli strumenti di produttività individuale del pacchetto Microsoft Office (in primis Outlook, Excel, PowerPoint e Word) sono lo strumento principale dell'attività quotidiana dei "Knowledge Worker".
- ▶▶ Nell'era di ERP consolidati che guidano e vincolano i processi Core dell'Azienda, vi è comunque una larghissima parte di attività che sono governate all'interno di "processi informali" basati sulla posta elettronica e su documenti di Microsoft Office.
- ▶▶ La gestione di attività nell'ambito di processi informali è evidente soprattutto nelle fasi "In Progress" di produzione del Knowledge Work, sia a livello individuale che in contesti di Collaboration e Team Work. L'output del lavoro entra in processi strutturati solo nel momento in cui è consolidato.
- ▶▶ Allo stesso tempo, nonostante l'impatto che gli strumenti di MS Office hanno sulla produttività e l'efficacia individuale, vi è mediamente un certo scollamento tra la reale conoscenza delle persone, in termini di capacità di sfruttare le potenzialità degli strumenti per combattere le prassi e ottimizzare la propria attività quotidiana, e la percezione di tale competenza da parte delle Aziende.
- ▶▶ Questo scollamento ha portato ad orientare gli investimenti delle Aziende verso attività differenti, formative e non (Assinform dichiara un decremento medio del 2,3% annuo dal 2005 ad oggi nella formazione informatica), non percependo la valenza strategica di MS Office.

INDICE

- ▶▶ Introduzione
- ▶▶ Ostacoli alla formazione
- ▶▶ Value Path
- ▶▶ Produttività
- ▶▶ Tipologie di corso
- ▶▶ Check-up delle competenze
- ▶▶ Contenuti del corso
- ▶▶ Servizi di supporto
- ▶▶ Classe privata/pubblica
- ▶▶ Referenze

GLI OSTACOLI ALLA FORMAZIONE OFFICE

MS Office è talmente di uso abituale da diventare “scontato”, anche in termini di necessità di conoscenza. Questo dato di fatto è in netta contraddizione con la sempre maggiore complessità degli strumenti e con le opportunità fornite dalle nuove versioni. Da questo punto di vista, spesso nelle Aziende si riscontrano i seguenti ostacoli:

Investimenti Effettuati in Passato

- Si ritiene che l’addestramento “a pioggia” erogato in passato sia più che sufficiente e si opta per politiche di puro “mantenimento”.
- Gli utenti stessi non colgono l’importanza dell’impatto di MS Office sulla propria produttività e non “richiedono” formazione in quest’ambito se non in casi sporadici.
- Quando si introduce una nuova versione, la preoccupazione maggiore sembra essere “ritrovare” le funzionalità e le procedure abituali ritornando alle “solite” prassi.

Competenze e Sviluppo

- Nella declinazione del Job Profile raramente si sente la necessità di un collegamento strutturato alla conoscenza di MS Office (efficienza, qualità e orientamento al Business).
- Raramente le Aziende sono in grado di monitorare e incidere sulla persistenza di prassi non efficienti nell’utilizzo degli strumenti MS Office.
- In Azienda vi è una generale concezione per cui i nuovi assunti neo laureati possiedano già una competenza di base soddisfacente acquisita negli anni dell’Università.
- Vi è una generale confidenza sull’esistenza di “processi spontanei” di auto apprendimento (da Internet) e divulgazione (on the job) della conoscenza tra i “Knowledge Worker”.

Collaborazione, Processi Informali e Change Management

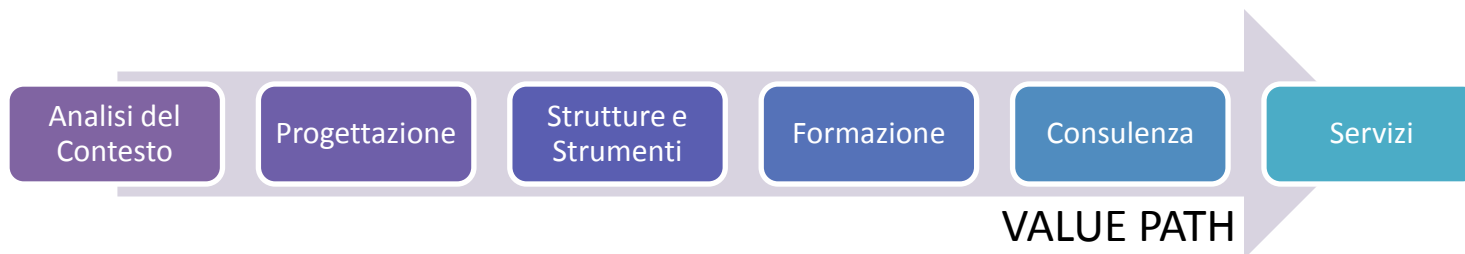
- Nelle versioni MS Office più recenti sono stati introdotti strumenti per facilitare la collaborazione e l’accesso alle informazioni su Internet. Inoltre, è stato introdotto il concetto di OBA, ovvero Office Business Application, per la gestione di processi informali. Per sfruttare queste opportunità si ritiene spesso di dovere attivare un processo di cambiamento eccessivamente “pesante” rispetto al risultato.

INDICE

- ▶ Introduzione
- ▶ Ostacoli alla formazione
- ▶ Value Path
- ▶ Produttività
- ▶ Tipologie di corso
- ▶ Check-up delle competenze
- ▶ Contenuti del corso
- ▶ Servizi di supporto
- ▶ Classe privata/pubblica
- ▶ Referenze

SOLUZIONI FORMATIVE DI VALORE

- ▶▶ L'intento di WICE consiste nella volontà di creare valore proponendo attività formative e consulenziali orientate a generare opportunità di ottimizzazione ed efficienza utilizzando Microsoft Office come principale leva del cambiamento.
- ▶▶ L'obiettivo è di spostare l'accento dal come fare (conoscenza delle funzionalità) al cosa fare (applicazione effettiva ai processi aziendali) fornendo alle persone le competenze e le soluzioni più utili per gestire con successo l'attività lavorativa quotidiana, aumentare la produttività e capacità di orientamento al Business.
- ▶▶ Vi è la necessità di superare il corso "semplicemente" funzionale all'utilizzo dello strumento informatico (percepito in Azienda come "addestramento") per definire un processo strutturato in grado di integrare **analisi, progettazione, formazione, consulenza e servizi** di qualità al fine di costruire soluzioni formative di valore.
- ▶▶ In quest'ottica, riteniamo di potere intervenire facendo leva sui seguenti aspetti:
 - ▶▶ **Utilizzo consapevole** degli strumenti MS Office.
 - ▶▶ **Identificazione del set di funzionalità e processi** più adeguati per la gestione delle attività quotidiane.
 - ▶▶ **Implementazione di Soluzioni** (Office Business Application, VB for Application) volte all'ottimizzazione delle attività.
 - ▶▶ **Formalizzazione e Governo della componente informale dei processi.**
 - ▶▶ Una nuova visione dello strumento MS Office: **da Suite di Prodotti a Soluzione Integrata.**



INDICE

- ▶▶ Introduzione
- ▶▶ Ostacoli alla formazione
- ▶▶ Value Path
- ▶▶ Produttività
- ▶▶ Tipologie di corso
- ▶▶ Check-up delle competenze
- ▶▶ Contenuti del corso
- ▶▶ Servizi di supporto
- ▶▶ Classe privata/pubblica
- ▶▶ Referenze

LA FORMAZIONE WICE: VALUE PATH

Analisi del Contesto

- ▶ Mappatura Attività, processi e funzionalità applicative
- ▶ Test On Line
- ▶ Test in Aula
- ▶ Verifica delle abitudini operative
- ▶ Analisi dei documenti utilizzati
- ▶ Analisi del Workflow

Progettazione

- ▶ Identificazione Esigenze e obiettivi formativi
- ▶ Identificazione Contenuti
- ▶ Esercitazioni Personalizzate
- ▶ Realizzazione Quick Guide
- ▶ Definizione Action Plan
- ▶ Definizione Flusso Aula

Strutture e Strumenti

- ▶ Scheduling e Servizio Segreteria
- ▶ Aule Attrezzate
- ▶ Aule “Mobili”
- ▶ Partners “logistici” nelle principali città italiane
- ▶ WICE.Test
- ▶ WICE.HCM

Formazione

- ▶ Metodologia Didattica WICE
- ▶ Docenti Certificati
- ▶ Classe Privata
- ▶ Executive Tutorial
 - ▶ 1to1
 - ▶ 1to2, 1to3
- ▶ Classe Pubblica
- ▶ Change Management
- ▶ Roll Out

Consulenza

- ▶ Process Reengineering
- ▶ Integrazione Processi Informali
- ▶ Macro e Accesso ai dati
- ▶ Office Business Application

Servizi

- ▶ Personalizz. Contenuti
- ▶ Percorsi Formativi
- ▶ Manualistica
- ▶ Help Desk
- ▶ Servizi On Line
 - ▶ My WICE
 - ▶ Office WIKI
 - ▶ Newsgroup
 - ▶ Reporting
- ▶ Attestato di partecipazione

Comprendere

Creare Soluzioni

Facilitare

Trasferire Competenze

Abilitare

Supportare il Cambiamento

VALUE PATH

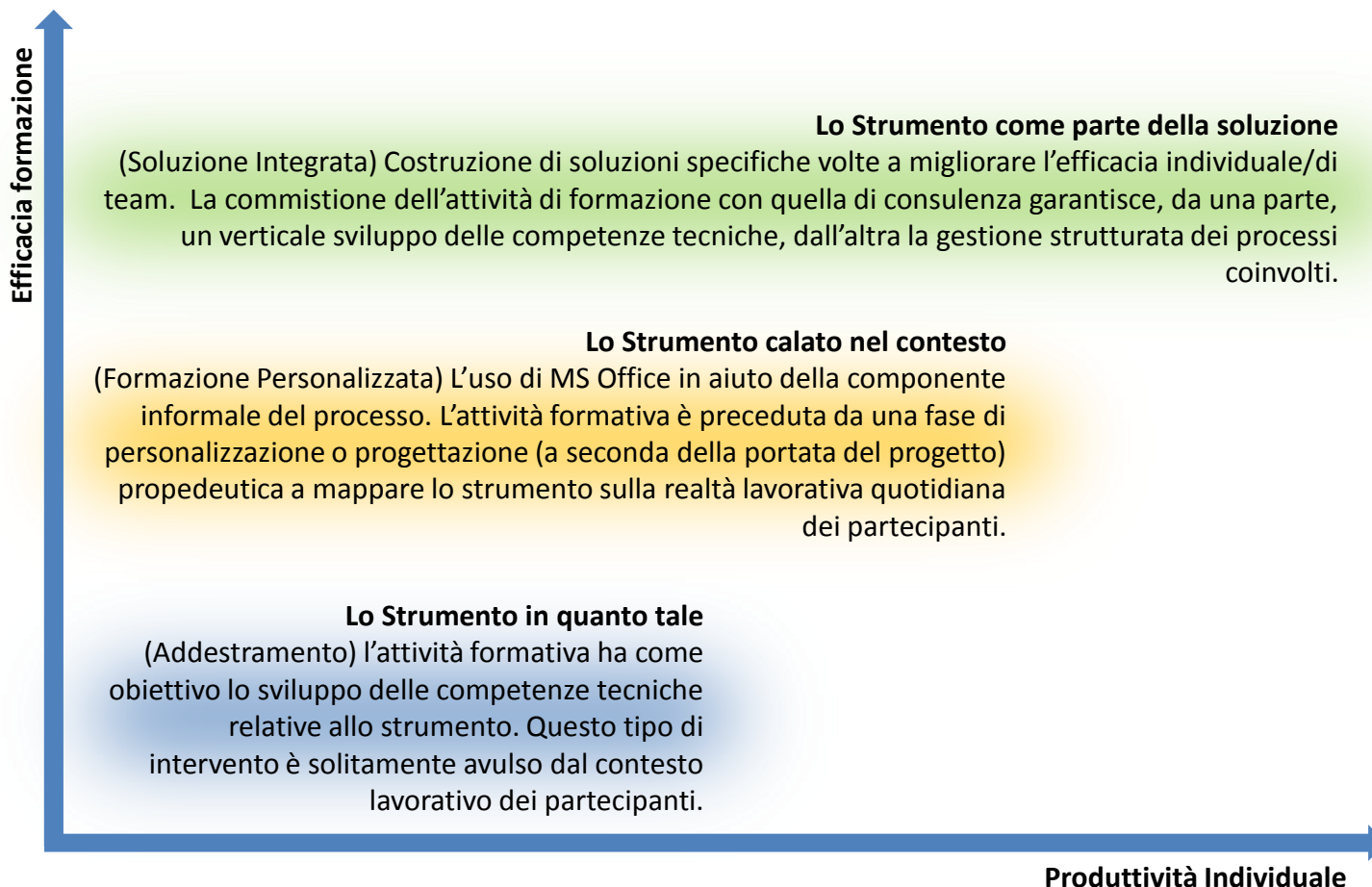


INDICE

- ▶ Introduzione
- ▶ Ostacoli alla formazione
- ▶ Value Path
- ▶ Produttività
- ▶ Tipologie di corso
- ▶ Check-up delle competenze
- ▶ Contenuti del corso
- ▶ Servizi di supporto
- ▶ Classe privata/pubblica
- ▶ Referenze

VALUE PATH E PRODUTTIVITA'

Nello schema riportato di seguito si chiarifica il rapporto tra Efficacia della Formazione e Produttività Individuale contenuto nell'approccio WICE denominato "Value Path".



INDICE

- ▶ Introduzione
- ▶ Ostacoli alla formazione
- ▶ Value Path
- ▶ Produttività
- ▶ Tipologie di corso
- ▶ Check-up delle competenze
- ▶ Contenuti del corso
- ▶ Servizi di supporto
- ▶ Classe privata/pubblica
- ▶ Referenze

Nell'ottica dell'approccio Value Path, i corsi **WICE** sono strutturati in maniera tale da garantire la maggiore aderenza possibile alle esigenze del cliente ed il massimo ritorno economico per l'investimento in attività formative in ambito MS Office. Da questo punto di vista, l'intento è di offrire ai nostri clienti il massimo grado di flessibilità sia in termini di organizzazione (Date, Docenti, Strutture) che di pacchetto di servizi (Formazione, Consulenza, Help Desk, Servizi a supporto della formazione, ecc.).

In linea generale, esistono tre differenti tipologie di corso:

- ▶▶ **Corso Interaziendale.** I corsi in Classe Pubblica sono programmati all'interno di un calendario semestrale pubblico in cui le Aziende possono iscrivere uno o più partecipanti. Per sua natura, il corso interaziendale è necessariamente basato su contenuti standard. I singoli partecipanti possono personalizzare il corso acquistando separatamente alcuni servizi.
- ▶▶ **Corso Privato.** I corsi in Classe Privata sono interamente prenotati da una stessa azienda. Per tale tipologia di corso viene garantita la massima flessibilità relativamente agli argomenti, alla Seniority del Docente, al manuale, alle date di erogazione ed ai servizi inclusi.
- ▶▶ **Corso Executive Tutorial.** Questa tipologia si riferisce alla lezione erogata **"One to One"**. Questa tipologia di intervento formativo è espressamente dedicata alla formazione del personale "Executive". Per il tipo di target a cui è dedicato, il corso non solo garantisce i benefici della "lezione privata", ma consente di venire incontro alle problematiche tipiche del personale Executive in termini di logistica e tempistiche. Il corso Executive Tutorial può essere erogato anche per gruppi molto ristretti (2, 3 persone).

I corsi WICE sono strutturati per "giornate di corso" della durata di 7 ore (es. 9.00-17.00) ed organizzati per un massimo di 8 partecipanti.

Al fine di certificare la propria competenza in ambito Education, WICE è riconosciuta Microsoft Gold Partner, SAP Business Partner ed è Membro Collettivo dell'Associazione Italiana Formatori avendo certificato 10 formatori.

- ▶▶ Introduzione
- ▶▶ Ostacoli alla formazione
- ▶▶ Value Path
- ▶▶ Produttività
- ▶▶ Tipologie di corso
- ▶▶ Check-up delle competenze
- ▶▶ Contenuti del corso
- ▶▶ Servizi di supporto
- ▶▶ Classe privata/pubblica
- ▶▶ Referenze

Il Checkup delle competenze (individuale, di gruppo o per l'intera popolazione aziendale), è finalizzato sia a rilevare il livello di conoscenza in entrata per la definizione degli obiettivi di apprendimento e la costituzione di classi omogenee, sia a monitorare nel tempo (post corso o per campagne periodiche) il grado di mantenimento di quanto appreso in aula o la coerenza con quanto richiesto dal Job Profile. WICE mette a disposizione i seguenti strumenti:

- ▶▶ **WICE.HCM.** Il Sistema On Line che consente di mappare le attività collegate ad ogni Job Profile, in termini di Importanza e Frequenza, e associarle automaticamente con le funzionalità di MS Office più adeguate. Il sistema provvede alla creazione di percorsi formativi per Job Title strutturati sui livelli WICE, ECDL o MOUS. Unendolo al WICE.Test è possibile attivare strumenti di Gap Analysis tra competenze attese e rilevate.
- ▶▶ **WICE.Test (Test On Line).** Il Sistema On Line per la somministrazione di questionari sulla conoscenza degli Strumenti MS Office. I questionari sono strutturati in maniera da rilevare l'effettiva conoscenza e sono quindi orientati più al risultato operativo da raggiungere utilizzando lo Strumento MS Office che non alla conoscenza spicciola dei comandi.
- ▶▶ **Esercitazione in Aula.** Attività volta a rilevare "sul campo" la capacità di affrontare e risolvere problematiche specifiche da parte delle persone. Il contenuto dell'esercitazione viene progettato in funzione delle priorità e degli obiettivi di apprendimento definiti per il singolo gruppo di partecipanti. L'esercitazione in aula consente di valutare le persone in funzione del raggiungimento del risultato, della soluzione applicata, del tempo impiegato per risolvere il problema, ecc.
- ▶▶ **Intervista Individuale.** L'intervista individuale si propone l'obiettivo di definire le priorità del Corso, in termini di contenuti e approfondimento, dalla voce di uno o più esponenti della popolazione coinvolta. In questo modo si ha la possibilità di allineare maggiormente il Corso alle esigenze dei partecipanti integrando quanto rilevato con gli obiettivi definiti da HR.

**INDICE**

- ▶▶ Introduzione
- ▶▶ Ostacoli alla formazione
- ▶▶ Value Path
- ▶▶ Produttività
- ▶▶ Tipologie di corso
- ▶▶ Check-up delle competenze
- ▶▶ Contenuti del corso
- ▶▶ Servizi di supporto
- ▶▶ Classe privata/pubblica
- ▶▶ Referenze

VALUE PATH: CONTENUTI DEL CORSO

La definizione di contenuti aderenti alle esigenze aziendali e la pianificazione di un flusso d’aula orientato all’apprendimento e al cambiamento individuale è un’attività critica per la buona riuscita di ogni corso di formazione. A questo proposito, occorre valutare attentamente:

- ▶▶ il set di argomenti da trattare e le esercitazioni pratiche da eseguire in aula,
- ▶▶ il collegamento tra argomenti trattati e attività (procedure/processi/prassi) lavorative individuali (Job Profile),
- ▶▶ la necessità di introdurre nel corso il riferimento ad aspetti “Soft” (es. Presentation Skills, Priority Management, Effective Writing, ecc.),
- ▶▶ gli obiettivi di miglioramento e le relative misure (KPI’s)

Da questo punto di vista, i contenuti dei Corsi WICE possono essere definiti in base a tre livelli di Personalizzazione:

- ▶▶ **Contenuti Standard.** Il Corso è basato sui contenuti e le esercitazioni degli Obiettivi Standard WICE a Catalogo. Il Catalogo WICE è composto da oltre 300 corsi, sia in ambito MS Office che in diverse altre aree di competenza.
- ▶▶ **Personalizzazione.** Gli argomenti da trattare segnalati dal Cliente, in termini di priorità e grado di approfondimento. I docenti WICE sono a disposizione per verificare che la personalizzazione sia compatibile con l’efficacia didattica del corso .
- ▶▶ **Progettazione.** Il Corso è costruito “Ex Novo” in funzione degli obiettivi di apprendimento specifici del Cliente. La fase di progettazione interessa tutti gli aspetti del corso sia in termini di contenuti ed esercitazioni, che di modalità di rilevazione delle competenze in entrata, erogazione e servizi inclusi.

INDICE

- ▶▶ Introduzione
- ▶▶ Ostacoli alla formazione
- ▶▶ Value Path
- ▶▶ Produttività
- ▶▶ Tipologie di corso
- ▶▶ Check-up delle competenze
- ▶▶ Contenuti del corso
- ▶▶ Servizi di supporto
- ▶▶ Classe privata/pubblica
- ▶▶ Referenze

Al fine di garantire il miglior risultato possibile e attivare un processo di “Formazione Continua” che favorisca il mantenimento dei benefici del progetto formativo è possibile includere nell’offerta i seguenti servizi WICE:

- ▶▶ **Help Desk Telefonico/Mail Support:** Tutti i corsi prevedono, con diverse formule, la possibilità di contattare i docenti del gruppo WICE per “rinfrescare” gli argomenti affrontati durante il corso. Tale servizio è fruibile illimitatamente per i 3 mesi successivi alla partecipazione. E’ inoltre possibile prolungare la validità del servizio acquistandone le relative estensioni. L’accesso al servizio viene “prenotato” accedendo al Portale della Formazione WICE.
- ▶▶ **Manualistica:** Tutti i partecipanti vengono dotati del manuale in italiano (per versione italiana o inglese) e delle esercitazioni previste in formato elettronico su supporto USB (Penne, chiavette, ecc.). Per alcune tipologie di corso si prevede la possibilità di scaricare ulteriori contenuti dal Portale della Formazione WICE successivamente al corso. In caso di necessità è possibile acquistare il manuale anche in formato cartaceo.
- ▶▶ **Quick Guides:** In alcuni casi è possibile prevedere la realizzazione di Dispense, Best Practice, Quick Guides Glossari e Strumenti Multimediali.
- ▶▶ **Podcast Learning:** E’ possibile prevedere la realizzazione di pillole di formazione in formato Podcast.
- ▶▶ **Office WIKI, Newsgroup e Knowledge Base Aziendali.** E’ possibile attivare strumenti di formazione continua accessibili online.
- ▶▶ **Servizi di Reporting.** Il gruppo WICE fornisce, nell’ambito dei progetti formativi, un set di report utili a tracciare l’effettiva partecipazione ai corsi e la verifica del livello di soddisfazione generale.
- ▶▶ **Servizi di Segreteria.** Il servizio di Scheduling del Gruppo WICE mette a disposizione dei propri clienti un servizio di Scheduling in grado di gestire tutte le fasi di organizzazione dell’intervento (Scheduling Attività, Invitation, Prenotazione Aule WICE, ecc.) .
- ▶▶ **Attestato di Partecipazione.** L’attestato verrà fornito in formato elettronico scaricabile dal sito WICE o inviato via eMail dalla segreteria WICE una volta concluso il corso.

INDICE

- ▶▶ Introduzione
- ▶▶ Ostacoli alla formazione
- ▶▶ Value Path
- ▶▶ Produttività
- ▶▶ Tipologie di corso
- ▶▶ Check-up delle competenze
- ▶▶ Contenuti del corso
- ▶▶ Servizi di supporto
- ▶▶ Classe privata/pubblica
- ▶▶ Referenze

SINTESI CLASSE PRIVATA/CLASSE PUBBLICA

WICE Italia
Via Lagrange, 8 -20136 – Milano
Tel.: +39-02-67490434
Fax: +39-02-67490394

WICE France
Tour Crédit Lyonnais -129, rue
Servient – 69326 LYON CEDEX 03

<http://www.wice-group.com/>

	Classe Privata	Classe Pubblica
Durata	7 ore	7 ore
Orari	9:00 – 17.00	9:00 – 17.00
Partecipanti	Non oltre le 8 unità	1
Tipologia	Unica Azienda	Interaziendale
Personalizzazione	Sì	No
Progettazione ¹	A richiesta	No
Rilevazione Competenze	Test On-line/Interviste Key Users	No
Servizi di segreteria e scheduling	Sì	Sì
Reporting (partecipazione/soddisfazione)	Sì	Sì
Help Desk	3/6/9/12 mesi ²	No
Attestato	Sì	Sì
Manuale Elettronico (su chiave USB)	Sì	Sì
Manuale Cartaceo	A richiesta	A richiesta
Tariffa	€ 700,00 ³	€ 206,00 ⁴

1. L'attività di progettazione andrà concordata a quotata a parte
2. la durata del servizio di Help Desk dipende dal tipo e dalla durata dell'accordo sottoscritto.
3. Il costo indicato è da intendersi a giornata per un numero massimo di 8 partecipanti
4. Il costo indicato è da intendersi a giornata ed a partecipante. L'acquisto di più postazioni in un'unica soluzione garantisce l'accesso a tariffe giornaliere più vantaggiose. E' possibile richiedere il listino carnet classe pubblica al proprio commerciale di riferimento o all'indirizzo mail info@wice-group.com.



INDICE

- » Introduzione
- » Ostacoli alla formazione
- » Value Path
- » Produttività
- » Tipologie di corso
- » Check-up delle competenze
- » Contenuti del corso
- » Servizi di supporto
- » Classe privata/pubblica
- » Referenze

Dicono di noi

"Lavoro bene con WICE perché danno seguito tempestivamente alle mie richieste e rispondono di ciò che fanno".

Anna Marchesini

Information Technology Project and Training Manager

Coca-Cola HBC Italia



"Per Accenture la formazione tecnologica è particolarmente importante per poter dare ai propri clienti una consulenza ad alto valore aggiunto. Serietà, flessibilità e metodologie didattiche efficaci: questo è quanto cercavamo e quanto abbiamo trovato in WICE".

Sergio Tessera

Information Technology Project and Training Manager

Accenture/MARSH



INDICE

- » Introduzione
- » Ostacoli alla formazione
- » Value Path
- » Produttività
- » Tipologie di corso
- » Check-up delle competenze
- » Contenuti del corso
- » Servizi di supporto
- » Classe privata/pubblica
- » Referenze

Il Gruppo WICE ha collaborato con:

