

FORUM HR ABI – 10 maggio (ore 14,30)

Laboratorio tematico B “RISORSE UMANE E INNOVAZIONE TECNOLOGICA”

CAMBIAMENTO E INNOVAZIONE COME FATTORI DI CRESCITA

Premessa

- Durante la giornata odierna molti dei presenti hanno utilizzato cellulare, smartphone, tablet, ecc. per fare operazioni di vario genere, tra cui anche bancarie.
- di questo fatto una banca deve tener conto nel creare ed evolvere il proprio modello di servizio: essere romantici non basta, occorre fare ciò che chiede il cliente; il cliente se può allo sportello non ci vuol venire: del resto quante operazioni bancarie avete fatto da inizio anno con il bancomat, cellulare, smartphone, tablet ?

L'innovazione/tecnologia (di comunicazione e gestione dati)

forte spinta

- alla **trasformazione dei comportamenti** di tutti noi
- **allo sviluppo di bisogni diversi.**

La digitalizzazione in UniCredit:

- il Piano Industriale 2018 considera la **digitalizzazione un fenomeno fondamentale**
- **La nostra strategia digitale è già avviata, ma verrà ulteriormente potenziata tramite € 1,2 mld di investimenti cumulati e dalle nostre competenze avanzate nell'ICT.**

- Consideriamo questo **fenomeno un'opportunità per evolverci.**
- un esempio: ci crediamo tanto da pensare alla creazione di **BuddyBank**, una nuova banca **disponibile esclusivamente per smartphone.**
- l'obiettivo di BuddyBank è di diventare "il compagno di vita" dei propri clienti (*"buddy" è la "persona amico" che chiami quando hai bisogno di avere indicazioni da una persona fidata*)
 - sia per le esperienze di tutti i giorni
 - sia per le operazioni finanziarie classiche (apertura conto corrente, emissione carte di credito/debito e richiesta di prestiti personali),
 - ma il cliente potrà anche prenotare un ristorante, spostarsi con un taxi o pianificare il prossimo viaggio.

Smart working

la tecnologia diventa facilitatore perché consente di superare le barriere spazio-temporali della prestazione e di andare incontro alle esigenze dei nostri colleghi, con un ritorno in termini di engagement e retention;

il “lavoro agile” rappresenta un **modello di lavoro “dinamico” che permette di dare** risposte a nuove esigenze e **raggiungere obiettivi di** aumento della **produttività, di maggior coinvolgimento, conciliazione vita-lavoro, consentendo al contempo una riduzione dei costi e sostenibilità anche ambientale.**

- Pro:
 - maggiore possibilità di conciliare i tempi
 - tempo guadagnato per gli spostamenti
 - impatto ambientale
 - occasione per rivedere l’organizzazione aziendale
 - diminuzione dei costi fissi
- Punti di attenzione:
 - rafforzamento della cultura della performance e gestione del cambiamento culturale (che in alcuni casi sembra ostacolare l’espansione di questo nuovo modello): come ripensamento globale sul ruolo dei dipendenti, in chiave di riconoscimento di una effettiva autonomia e responsabilizzazione rispetto a risultati ed obiettivi
- Siamo partiti con un pilota in UBIS nella primavera del 2014 (*poco meno del 50% della popolazione: 1.800 smart worker, per più di 11.000 giornate di smart working da casa e da hub aziendali poco meno di 9.000 giornate nel 2015*)
- I numeri dello smart working in UniCredit: attualmente, sono 4.000 i colleghi lavorano in smart working in tutto il Gruppo, di cui oltre 2.000 in Italia (nelle città di Milano, Torino, Bologna (all’estero: Monaco, Francoforte e Iasi).
- Obiettivo target per il 2018: arrivare a 29.000 colleghi coinvolti in tutto il Gruppo.

Formazione

- miglioramento continuo della formazione: siamo sempre alla ricerca dell'innovazione.
- grande spinta verso la fruizione di corsi on line che garantisca la medesima efficacia formativa rispetto a quella tradizionale d'aula ed abbiamo definito con il sindacato un processo che ne faciliti la fruizione, definendo tempi, luoghi ed attori coinvolti.
- Ci crediamo a tal punto che abbiamo deciso, di concerto con le OO.SS., di fare la ns formazione sempre più attraverso gli strumenti digitali; il prossimo passo è dotare tutti i dipendenti del Gruppo operanti in Italia di un **TABLET**, quale **strumento formativo finalizzato in sé a permettere di acquisire e rafforzare le competenze tecniche per restare “al passo coi tempi”**.

Over 55:

- **L'ascolto dei nostri colleghi** ci ha aiutato a comprendere che le **politiche di conciliazione vita-lavoro** rappresentano uno dei fattori più sensibili per i colleghi e quindi hanno acquisito sempre più valore nell'offerta complessiva ai dipendenti:
 - **la tecnologia diventa facilitatore** perché **consente di superare le barriere spazio-temporali della prestazione** e di **andare incontro alle esigenze dei nostri colleghi**, con un ritorno in termini di engagement e retention;
 - da anni mettiamo in atto politiche volte ad andare incontro alle esigenze dei nostri colleghi: in particolare, a chiedere maggiore flessibilità sono le donne e gli over 50, nonché i giovani;
 - a titolo esemplificativo, di concerto con le OO.SS., abbiamo realizzato un Piano Formativo **“Essere senior in UniCredit”** *(nell'ambito di un Avviso FBA dedicato alla formazione degli Over 55)*; all'interno di detto Piano abbiamo previsto momenti di ascolto” dei partecipanti, da cui sono emerse indicazioni su diversi temi che hanno costituito prezioso materiale di riflessione per l'impostazione di politiche aziendali in tema di Age Management

- **Importanza del dialogo col sindacato:**

- come sottolineato anche questa mattina, la gestione del cambiamento condivisa con le OO.SS. ha permesso di percorrere un percorso di collaborazione e sperimentazione, **sia a livello europeo (con il CAE) che a livello nazionale** (*fondi paritetici, fondo pensione, cassa assistenza, commissioni paritetiche-formazione, pari opportunità, Piano Welfare, commissione sul welfare*);
- **sperimentazione e dialogo** con le OO.SS. hanno portato ad una **nuova stagione negoziale**: con le intese inerenti il Piano Strategico 2018 abbiamo preso una serie di impegni negoziali volti a implementare ulteriormente e sostenere il Welfare, una serie di impegni condivisi finalizzati a sostenere il rilancio della produttività, redditività e competitività aziendale nonché dello sviluppo organico del gruppo UniCredit in una prospettiva di ripresa economica, produttiva e commerciale.