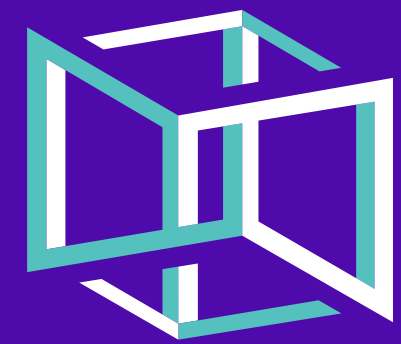


# CASE STUDY

“Reskilling” - Il progetto  
per Alitalia



IN.SI.



# Dimensione del progetto



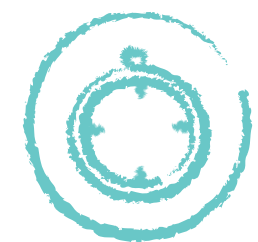
Numero di destinatari

**105**



Numero di partecipanti

**455**



Monte ore del progetto

**736**



Valore del progetto

**circa 200.000€**



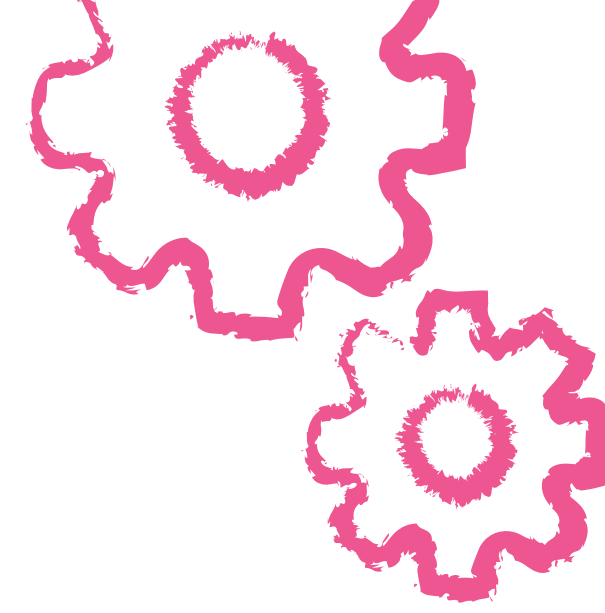
# Descrizione del progetto

A giugno del 2017 Alitalia decise di intraprendere un progetto di riqualificazione del proprio personale interno afferente all'area ICT, coinvolto dalla cassa integrazione.

I destinatari dei percorsi formativi sono stati circa un centinaio e provenivano da diverse aree tecniche interne: gestione Database, sistemisti, tecnici di rete e sviluppatori. Alitalia aveva un modello di Co-sourcing, ovvero delegava a fornitori esterni la maggior parte di attività di sviluppo applicativo e gestione avanzata dei sistemi e della rete, ma manteneva alcune competenze tecniche interne per la manutenzione dei sistemi e gli interventi legati alla quotidianità di utilizzo.

La maggior parte delle persone coinvolte non avevano avuto occasioni formative pregresse ed erano rimaste indietro rispetto all'evolversi delle tecnologie; inoltre, faticavano a comprendere in alcuni casi sovrapposizioni di competenze e attività tra loro e i fornitori.

IN.SI. a valle dell'analisi delle Core Competence da sviluppare per ciascun ruolo coinvolto nel reskilling, ha suggerito dei percorsi formativi per l'acquisizione di competenze gestionali/organizzative più che una formazione specificatamente tecnica; questo per consentire la conversione da unità tecnico operative a unità di governance dei processi e dei fornitori.



# Descrizione del progetto

Il progetto formativo è stato progettato e realizzato da IN.SI., apportando il proprio contributo in termini di management del progetto, di strumenti e tecniche di gestione dei processi, nonché di metodologie certificate per la gestione di processi e progetti nell'ambito dell'erogazione dei servizi ICT (ITIL e Prince2).

## Attività

- Governance del progetto
- Assessment ed orientamento
- Progettazione didattica
- Formazione
- Gestione ed organizzazione delle sessioni di esame di certificazione



# Descrizione del progetto

Tuttavia, la sfida più importante è stata certamente quella di gestire le reazioni delle persone coinvolte, in quanto dopo lunghi periodi di cassa integrazione anche a zero ore, il personale viveva un clima di sfiducia mista a rabbia per il timore dell'imminente perdita del posto di lavoro.

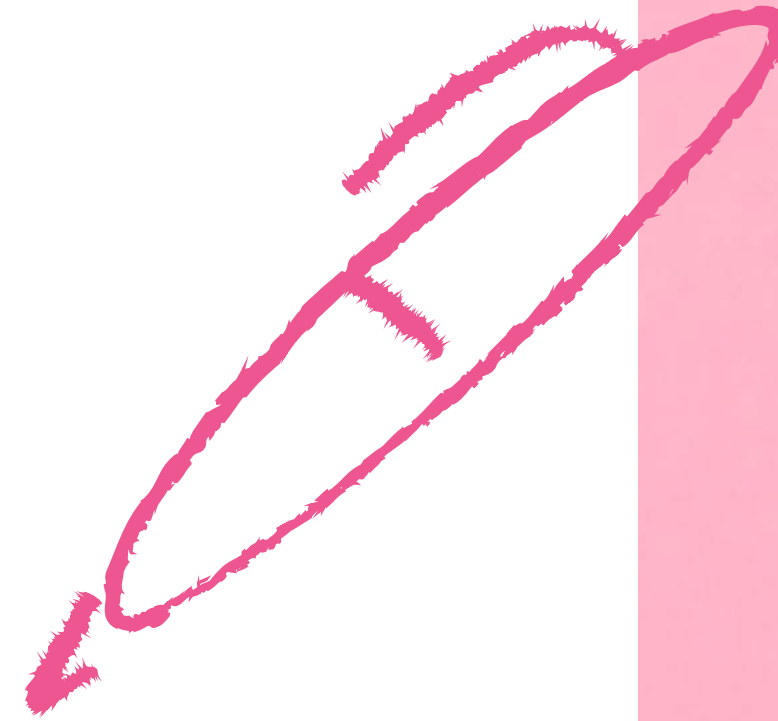
Il clima in aula è stato molto spesso teso e non costruttivo, costringendo i docenti a dover gestire prevalentemente aspetti emotivi rispetto al trasferimento di pure nozioni tecniche.

L'esperienza pluriennale nella gestione della formazione, ha consentito al team formativo di affrontare questa sfida e di portare a termine il progetto, gestendo i conflitti e spronando le persone a valorizzarsi attraverso l'acquisizione di nuove competenze.



# Obiettivi raggiunti

- Dei 110 partecipanti iniziali, 25 sono stati re-integrati, grazie all'impegno e ai risultati raggiunti durante i percorsi di formazione e di certificazione.
- Delle 35 persone che hanno intrapreso il percorso di Certificazione IT Service Manager (ITIL), 30 hanno superato con successo l'esame Foundation (86%), di queste 23 hanno proseguito con la successiva Certificazione; 12 hanno conseguito la Certificazione Service Operation (52%).
- Delle 46 persone che hanno intrapreso il percorso di Certificazione per il project management, 41 hanno superato con successo l'esame Foundation (89%), di queste 15 hanno proseguito con la successiva Certificazione Practitioner.



I nostri numeri

# IN.SI in numeri

**+400**

Clienti

---

**+120**

Collaboratori

---

**+18.000**

Ore formative/anno

---

**+15**

Partner

---



Chi ci ha scelto

# Alcuni nostri clienti

*sodexo*

**SKF**

**DENSO**  
Crafting the Core

 TechnipFMC

*Spumador*  
1888  
ITALIA

 **LEAR**

 **TE**  
connectivity

 **asics**

 **LFOUNDRY**  
Solutions  
for great visions

 **AVIO**

 NOVAMONT

*Valeo*

 ASL  
ROMA 5

*Alitalia*

 **itm**  
ENGINEERED FOR SUCCESS

**ARKEMA**  
INNOVATIVE CHEMISTRY

 **GRUPPO ISCAI**

 **JOYSON**  
SAFETY SYSTEMS

 **Cornaglia**  
Group

 **Henkel**

**snop**  
GROUPE FSD

*wepa*

**MARANGONI** 



# Certificazioni & Accreditazioni



Sistema Certificato  
n° 1874 QM  
UNI EN ISO 9001:2015



- Leonardo
- Alitalia
- Technip
- Birra Peroni
- Colgate-Palmolive

- Adozione Modello 231 con OdV
- Attribuzione del Rating di legalità (Autorità Garante della concorrenza e del mercato)

## REGIONE LAZIO

- Formazione Superiore, Formazione Continua ed Orientamento
- Servizi per il Lavoro

## REGIONE ABRUZZO

- Formazione Superiore, Formazione Continua ed Orientamento
- Servizi per il Lavoro
- Centro Formativo BLSD

## REGIONE PIEMONTE

- Formazione continua e Formazione a distanza

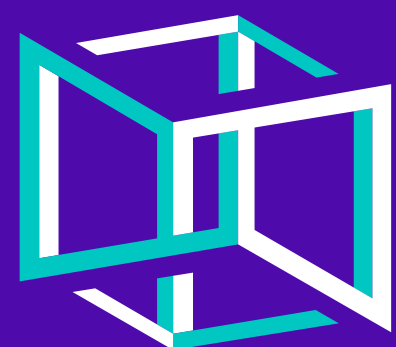
Certificazioni

Qualificazioni  
relative ai fondi  
interprofessionali

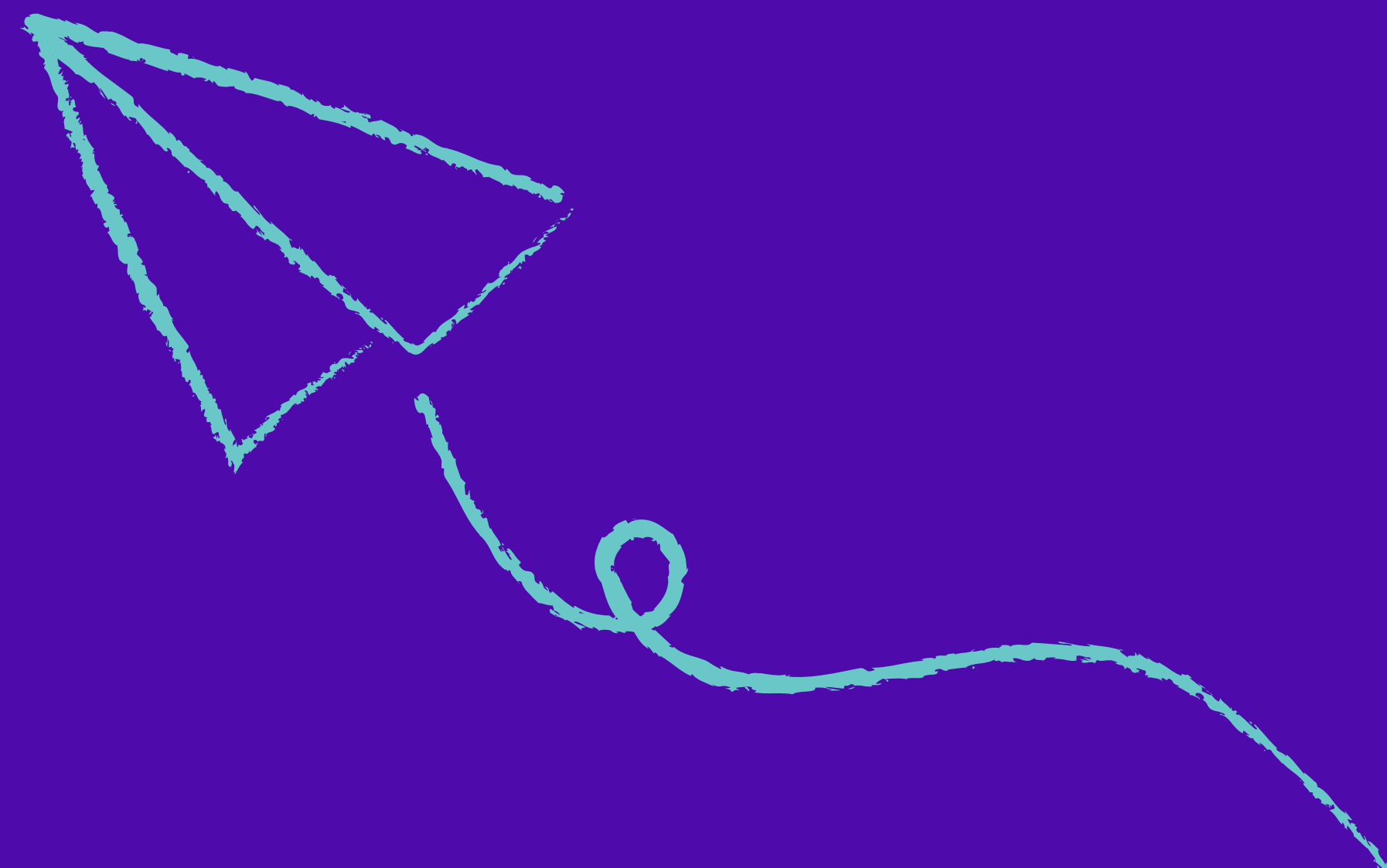
Qualificazioni  
relative ai clienti

Normative  
di legge

Accreditamenti



**IN.SI.**  
Be competent



---

**Sede di Frosinone**

Via ASI Asse Attrezzato, 11  
03013 Ferentino (FR)  
tel. 0775.223771  
fax 0775.223191  
info@insi.it

---

**Sede di Pescara**

Piazza Salvador Allende, 2  
65128 Pescara  
tel. 085.9155445  
fax 085.9155444  
pescara@insi.it

---

**Sede di Torino**

Via Verolengo 29/9  
10149 Torino  
tel. 011.0122345  
fax 0775.223191  
info@insi.it

**www.insi.it**