

MODULO "PROPOSTA PROGETTO TALENTI"

AZIENDA: **BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.**

TITOLO DEL PROGETTO: **NUOVO MODELLO DI CUSTOMER SERVICE CENTER**

TIPOLOGIA FORMATIVA

Percorso formativo strutturato o Graduate Program (con eventuale contratto di assunzione prima della laurea). Programma formativo strutturato con la possibilità di conoscere da vicino più aree aziendali. Possibilità di svolgimento anche su sedi estere e/o con un training su un ruolo specifico.

Project Work - Coinvolgimento in un gruppo di lavoro su un progetto particolarmente innovativo.

Job Shadowing - Attività presso un'azienda o un'organizzazione con la possibilità di osservare il lavoro dei manager, colleghi, scambiare esperienze, partecipazione a meeting e networking con i manager.

Percorso di formazione manageriale Moduli di formazione manageriale per lo sviluppo di competenze di tipo hard e/o soft.

Progetto rivolto a: LAUREA TRIENNALE

LAUREA MAGISTRALE

Breve descrizione delle attività e modalità di svolgimento

L'iniziativa fa parte di un programma di gruppo BNP Paribas già avviato in altre realtà internazionali con lo scopo di implementare nell'arco temporale 2020 - 2023 un nuovo modello di Service Center attraverso l'integrazione ed utilizzo di una nuova piattaforma tecnologica internazionale, che consentirà la gestione integrata e la tracciatura di tutti i contatti con la clientela, attuale e prospect.

La migration Strategy verso l'adozione della nuova piattaforma punta a raggiungere 3 principali obiettivi:

1. abilitare l'efficienza della Banca nel servire i propri clienti
2. migliorare la customer experience
3. aumentare le revenues della Banca

Il piano del programma prevede per il primo anno, 2020, la fase di preparazione/disegno del progetto, propedeutica l'avvio degli sviluppi IT previsti da inizio 2021.

Il perimetro di studio 2020 riguarda, nello specifico:

- ✓ definizione di Contact & Routing Strategy e sviluppo Use Cases;
- ✓ le modalità di implementazione della nuova piattaforma e le integrazioni con le applicazioni core della Banca;
- ✓ definizione piano di progetto in termini di singoli stream progettuali, organizzazione dei team a supporto (Business, IT (Agile, Waterfall) e del piano di Roll out.

Il piano degli sviluppi, previsto con partenza ad inizio 2021, sarà graduale e mirerà a replicare in una prima fase le capabilities attuali, arricchendole progressivamente con le nuove capabilities offerte dalla piattaforma.

Il piano di partenza 2021 prevede inoltre la messa in relazione tecnologica delle soluzioni BNL con la nuova piattaforma tecnologica di Contact Center.

Allo studente è richiesto di collaborare con il team di progetto all'insieme dei task progettuali che si presenteranno durante l'arco temporale del presente Project Work. A titolo di esempio.

✓ Relazionandosi con le diverse funzioni di Business, sviluppare i vari Use Case fondamentali nella fase di definizione di Contact & Routing Strategy, descrivendo con rappresentazioni ad hoc (es: diagramma di flusso, etc) il processo, attori e funzionalità coinvolte, pro&cons del singolo caso d'uso.

✓ redigere la lista dei requisiti di Business per ogni singolo applicativo BNL che dovrà essere integrato nella nuova piattaforma tecnologica, suddividendoli per release/MVP:

o arrivando al dettaglio di singola User Story che verrà sviluppata del team Agile;

o definire criteri di accettazione delle stesse;

o compilare i casi di test

✓ partecipare alla governance di progetto mediante la preparazione dell'insieme dei comitati nazionali ed internazionali del programma