



CUSTOMER SUCCESS STORY

La Formazione a Distanza nelle Banche: Unicredit Banca – Banca CRT e la Videocomunicazione Aethra

Prendere decisioni in tempo reale, guadagnando in tempestività ed efficienza: questi i vantaggi che i sistemi di videocomunicazione consentono di perseguire ed è per questo che il loro utilizzo è sempre più diffuso nella realtà operativa di tutti i giorni dei gruppi bancari. La formazione in particolare assume un ruolo fondamentale come catalizzatore delle competenze acquisite e come punto di snodo delle nuove conoscenze e responsabilità. Se si vuole privilegiare la cultura del cambiamento, è necessario che la formazione nell'organizzazione bancaria sia erogata in modo rapido, efficace e capillare. In quest'ottica è indispensabile per la banca potersi avvalere di strumenti tecnologici innovativi, che consentano in modo tempestivo il trasferimento dei contenuti formativi.

L'e-learning è uno strumento della formazione a distanza (FAD) che permette di ridurre i costi, abbattere le distanze e assicurare che la formazione diventi una prassi, pressoché quotidiana, per poter aumentare il valore delle performance professionali. La videocomunicazione è considerata da molti formatori lo strumento più idoneo per il distance learning, perché offre, oltre ad numerosi altri vantaggi, una familiare sensazione di "presenza" fisica, generalmente molto apprezzata in aula.

Tra le tante banche italiane e straniere impegnate nell'e-learning, c'è Unicredit Banca – Banca CRT di Torino, che ha iniziato ad utilizzare intensamente la videocomunicazione già dal 1998. Come spiega la Dott.ssa Raffaella Pozzo, all'epoca responsabile del progetto formazione a distanza, il primo impatto avvenne per supportare un processo di riorganizzazione interna, grazie ai sistemi Aethra della linea Vega. La centralità del cliente per Unicredit Banca – Banca CRT innescò una riorganizzazione interna per servire al meglio la clientela, ridisegnando i processi interni, le competenze e le responsabilità. La videocomunicazione è stata il veicolo con cui la banca ha gestito questa complessa macchina riorganizzativa. Installando presso le più importanti agenzie e filiali Unicredit Banca – Banca CRT le postazioni di videocomunicazione Aethra, i funzionari ed i responsabili di area sono stati formati a distanza, senza dover uscire dal proprio ufficio. I collegamenti, nella fase iniziale erano "punto punto": questo permise di ridurre drasticamente i disagi legati ai frequenti spostamenti, ottimizzando al meglio la gestione del proprio tempo e migliorando, senza gravare sui costi, la qualità e la frequenza delle comunicazioni.

La richiesta di videocomunicazione venne anche da una necessità specifica, oltre che dal desiderio di sperimentare nuove modalità formative, che consisteva nel presentare un nuovo programma assicurativo alle varie agenzie o filiali e alla forza vendita, prima di immetterlo sul mercato. Unicredit Banca – Banca CRT ha investito ingenti risorse nella progettazione del corso, ri-calibrato in funzione del mezzo tecnologico prescelto per l'erogazione e delle diverse modalità di interazione in aula.

Dalle testimonianze raccolte in Unicredit Banca – Banca CRT sono molti i vantaggi derivanti dall'utilizzo di questo strumento. Un intervento formativo mediato dal video ha tempi più flessibili e

più confortevoli, perché non soggetto ai vincoli temporo-spaziali. Buona l'interazione tra docente e aula, sia in funzione dell'apprendimento che della "vivacità e piacevolezza" della relazione personale. Eccellente è ritenuto il livello d'attenzione che, con l'utilizzo della videocomunicazione, è più elevato ed ha tempi di erogazione più brevi, visto che il fruitore è più concentrato ed ha meno occasioni per distrarsi. Secondo la Dott.ssa Pozzo, la videocomunicazione è lo strumento ideale per gestire sessioni formative dove non si richiede un'alta interazione tra i soggetti partecipanti, cioè una continua sequenza di domande e risposte. Per questo motivo è necessario che il docente prepari con cura le lezioni, dedicando una particolare attenzione alla gestione del tempo, oltre che dei contenuti. Inoltre, è possibile attingere all'esperienza di consulenti e professionisti esterni, che in qualità di relatori "virtuali" possono facilmente partecipare alle sessioni dalle sedi a loro più vicine.

Grazie ai sistemi della linea Vega di Aethra, Unicredit Banca – Banca CRT ora utilizza la videocomunicazione in modalità multipunto anche per riunioni interne, vista la facilità d'uso della tecnologia e la possibilità di condividere i documenti a distanza. Infatti, da tempo, hanno installato oltre ai sistemi Vega, anche le periferiche document camera, presso dieci filiali e altrettante filiali *private banking*, tramite cui presentano i nuovi prodotti, i servizi, le procedure informatiche interne e le nuove applicazioni. Infine Unicredit Banca – Banca CRT ha in corso lo sviluppo di progetti di formazione e informazione modulare sull'andamento dei mercati finanziari, utilizzando sempre la piattaforma di videocomunicazione Aethra, con collegamenti settimanali anche con la sede di Dublino.

Per ulteriori informazioni:

Ufficio Stampa Aethra	Unicredit Banca - Banca CRT
Francesca Galeazzi	Raffaella Pozzo
Tel: +39 071 2189 742	Tel: +39 011 6624432
francesca.galeazzi@aethra.com	Raffaella_pozzo@bancacrt.it