



# STORIE DI SUCCESSO

**Poste**com

**Gruppo**  
**Posteitaliane**

## *Il Cliente*

Postecom SpA è una società del Gruppo Poste Italiane, costituita nel 1999 per progettare, sviluppare e gestire servizi via Internet, rivolti non solo alle consociate del Gruppo, ma anche ad altre aziende private, enti pubblici, professionisti e singoli consumatori. Per il Gruppo Poste Italiane Postecom fornisce e gestisce l'infrastruttura ICT a supporto delle attività di formazione in modalità e-learning.

Poste Italiane è il primo operatore di servizi postali in Italia, attivo nella raccolta e recapito di lettere, stampe e pacchi, telegrammi, corriere espresso, con una rete di 14.000 uffici postali, oltre 200 centri di smistamento per pacchi e corrispondenza, oltre 46.000 addetti al recapito e un totale di più di 151.000 dipendenti. Poste Italiane offre inoltre prodotti e servizi integrati logistici, finanziari e per la comunicazione su tutto il territorio nazionale.

## *Gli Obiettivi*

Con più di 151.000 dipendenti e una presenza capillare sul territorio, il Gruppo Poste Italiane ha sempre avuto massicce esigenze di formazione del personale, che si sono ulteriormente accresciute in seguito alla diversificazione delle sue attività, quando alla gamma dei servizi postali si sono aggiunti anche servizi finanziari e assicurativi. Per rendere immediatamente disponibili e operativi i nuovi servizi, offerti attraverso i 14.000 sportelli presenti in tutta Italia, era necessario che le attività di formazione degli operatori si svolgessero rapidamente, in modo omogeneo, con possibilità di monitoraggio immediato. La tradizionale formazione d'aula, che comportava la preparazione in sede centrale di personale selezionato, che poi ritornava sul territorio a formare a cascata i colleghi, era un processo troppo lungo, costoso e poco efficiente. L'e-learning è apparsa la soluzione più efficace per gestire tutte le attività formative del Gruppo, in quanto permetteva di fare arrivare rapidamente i contenuti didattici a un numero elevato di persone in un tempo ridotto, monitorando nello stesso tempo attività e risultati. Dopo aver acquisito il Learning Management System (LMS) Docent, Postecom cercava un partner italiano che potesse fornire i necessari servizi per la configurazione e personalizzazione della piattaforma, per metterla in grado di rispondere pienamente a tutte le esigenze di formazione del personale di Poste Italiane.



# STORIE DI SUCCESSO

## **La soluzione Grifo**

Grifo multimedia ha messo a disposizione di Postecom le proprie competenze tecniche per personalizzare la piattaforma e-learning Docent, in maniera da renderla più funzionale alle esigenze formative ed organizzative del Gruppo Poste Italiane. Il lavoro di configurazione e personalizzazione svolto da Grifo, iniziato nel 2004, ha compreso numerose attività fra cui:

1. Popolamento della base dati: l'organizzazione degli uffici dislocati sul territorio di Poste Italiane è stata mappata all'interno delle strutture di Docent, al fine di realizzare un meccanismo automatico e veloce di popolamento/aggiornamento del parco utenti.
2. Realizzazione dell'interfaccia funzionale della piattaforma e-learning. Si è arricchito il set di base delle funzionalità di Docent con strumenti di collaborazione non previsti nel prodotto originale (messaggistica interna, "classi" virtuali, messaggi di notifica personalizzati, nuovi profili di utenza, reportistica personalizzata...)
3. Integrazione con altri sistemi IT presenti in Poste Italiane (quali software HR, Document Management System,...). Grazie a questo intervento Docent riceve in automatico le informazioni circa la pianificazione dei percorsi formativi dai sistemi di gestione HR in uso nel gruppo e invia agli stessi sistemi i risultati delle azioni formative

## **Benefici per il Cliente**

Attraverso la piattaforma e-learning il gruppo Poste Italiane gestisce online tutte le attività di formazione rivolte ai propri dipendenti, assicurando che i contenuti didattici raggiungano rapidamente grandi volumi di utenti fortemente distribuiti sul territorio, e nello stesso tempo monitorando tutte le attività di formazione online, con la produzione di report statistici dettagliati.

Grazie alla configurazione e personalizzazione della piattaforma e-learning effettuata da Grifo multimedia, il sistema è pienamente a regime, e nel 2007 ha erogato formazione a 500.000 iscritti.

Inoltre la personalizzazione di Docent da parte di Grifo multimedia ha fatto sì che l'LMS divenisse parte integrante del flusso informativo tra i sistemi IT di Poste Italiane.