



FUJITSU

L'organizzazione per Comunità Professionali in Fujitsu Services

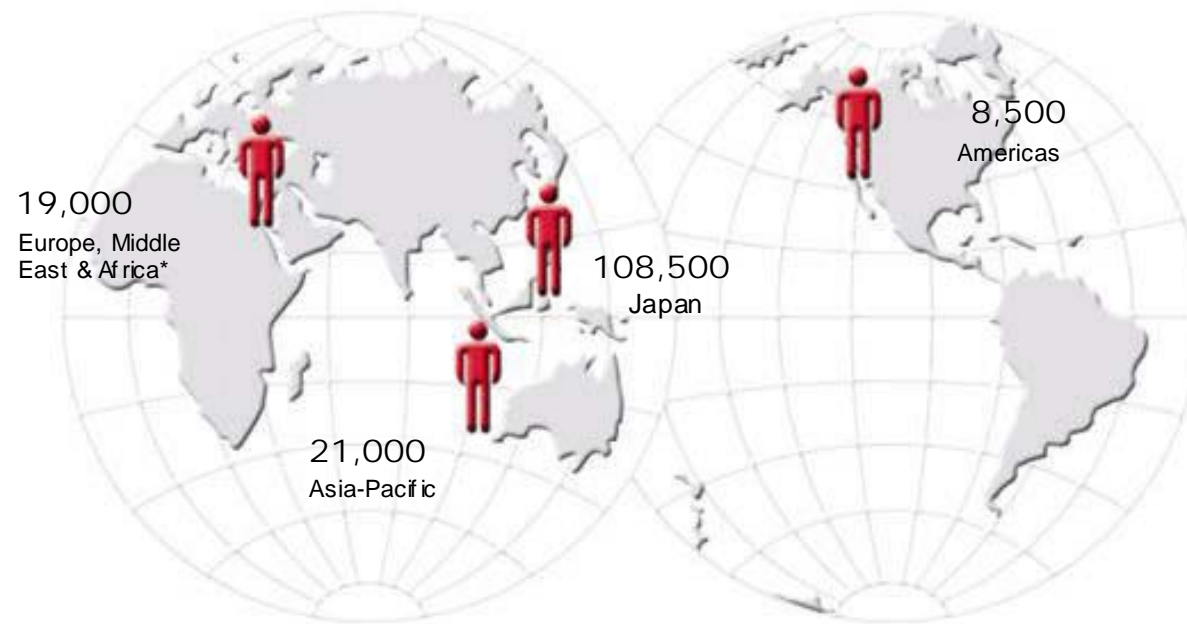
Intervento di Antonella Pamploni Scarpa

Presidente Aicq Centronord e Vicepresidente Aicq Nazionale

Padova 4 febbraio 2005



Global scale - Local presence



Data centres Europe:21

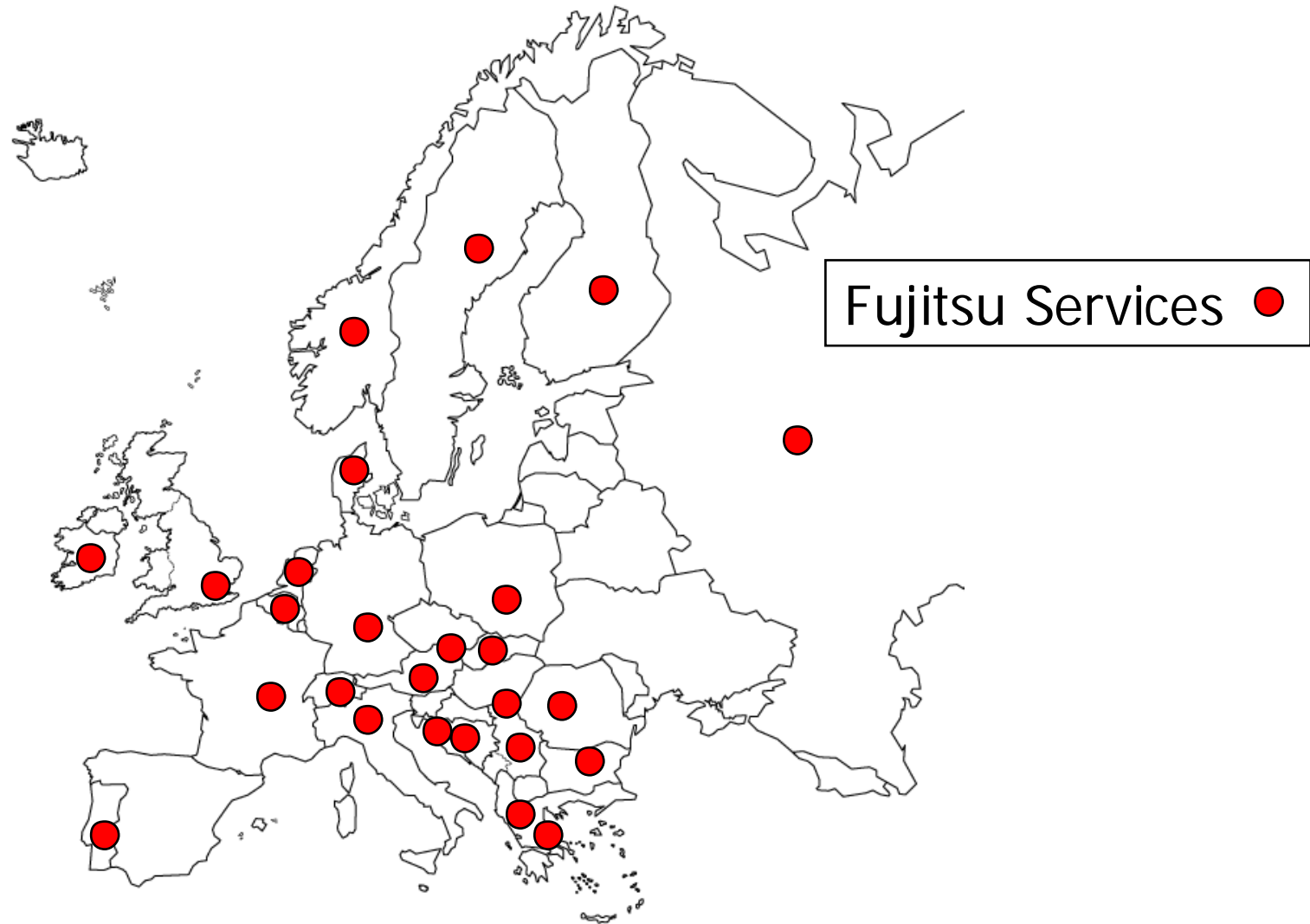
Denmark: Hellerup. **Finland:** Helsinki 2, Turku, Uusikaupunki, Vaasa. **Ireland:** Dublin. **Netherlands:** Maarssen. **Norway:** Oslo. **Sweden:** Kista. **UK:** Belfast 2, Bracknell, Kidsgrove, Lewes, London 3, Manchester 2, Warwick

Data centres ROW:26

Australia: Brisbane, Melbourne, Perth 2, Sydney. **Brazil:** Sao Paulo. **Japan:** Akashi, Aomori, Fukuoka, Hiroshima, Hokkaido, Kagoshima, Kumamoto, Nagano, Nagoya, Nakahara, Osaka, Sapporo, Sendai, Tatebayashi, Tokyo, Toyama. **Malaysia:** Selangor. **Singapore.** **Thailand:** Bangkok. **USA:** Palo Alto.



Fujitsu Services nella realtà Europea





Cosa facciamo in Italia

Service Desk

Professional Services

HW Maintenance

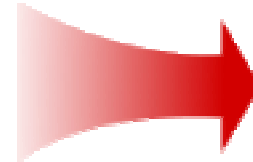
Outsourcing

Staging & Roll out



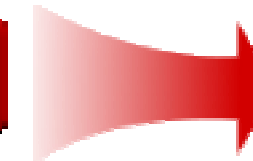
Soluzioni per il mercato Retail

Applicazioni di vendita



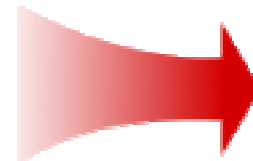
Soluzioni di vendita per grandi magazzini e/o franchising: GDO, piccola e media impresa

CRM



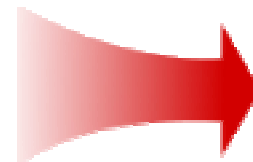
Soluzione per la gestione e analisi della fidelizzazione della clientela del retailer

Loss Prevention



Soluzione che analizza dati di vendita allo scopo di evidenziare comportamenti anomali possibili cause di differenze inventariali

In Store Vision



Soluzione di comunicazione di massa, che, attraverso video esposti in luoghi pubblici, veicola informazioni, notizie e altri messaggi multimediali



Clienti in Italia

Sabre

RICORDI MEDIA STORES



GRUPPO COIN





La gestione delle risorse umane in Fujitsu Services

- ❑ Lo scenario economico attuale
- ❑ l'approccio Fujitsu
- ❑ le comunità professionali
- ❑ l'analisi delle competenze
- ❑ il valore della gestione delle performance
- ❑ la Managers' Chart



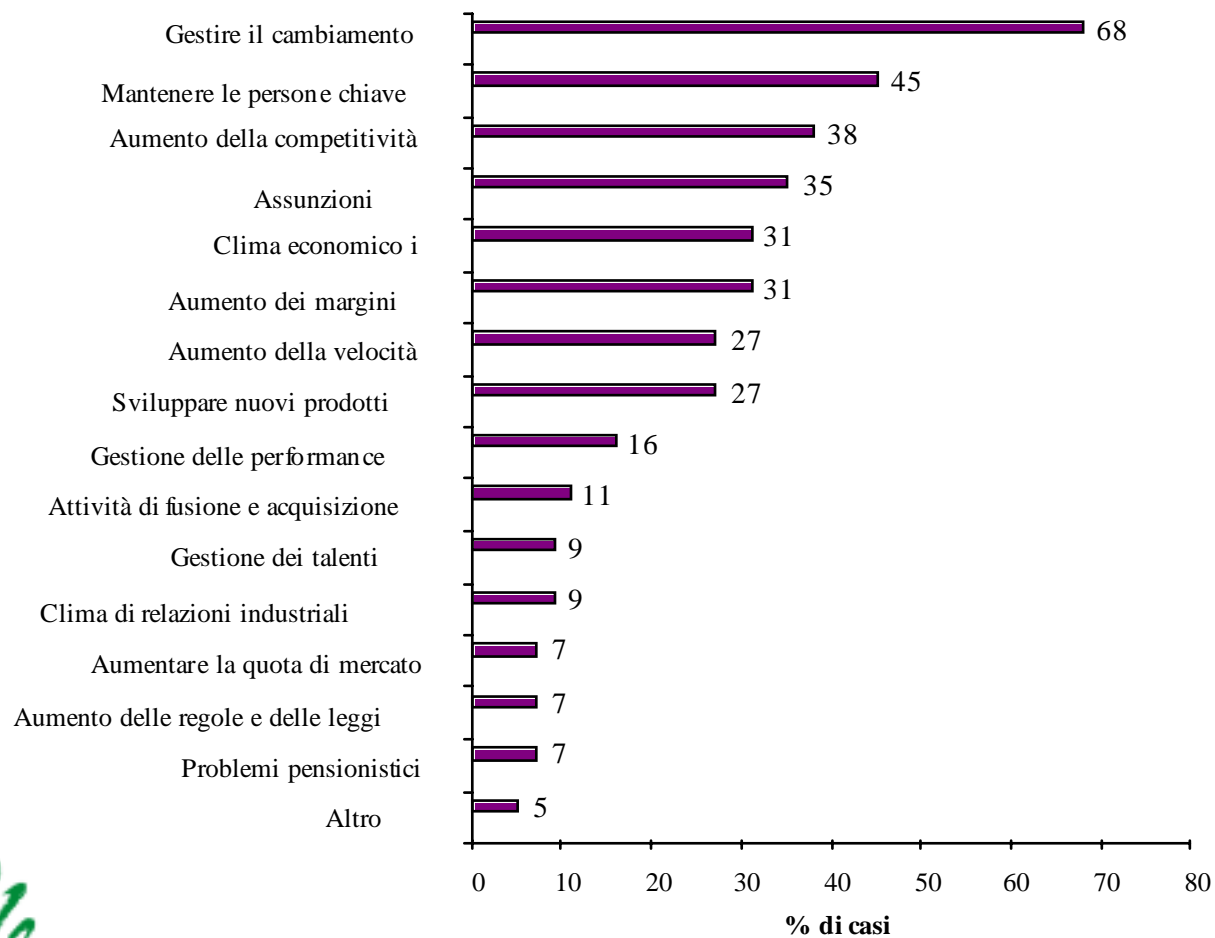
Sfide che devono essere affrontate dagli imprenditori

Come costruisco una organizzazione che mi aiuti a essere vincente?

- ❑ Facendo più con meno (doing more with less)
- ❑ Moduli organizzativi
- ❑ Innovazione
- ❑ Leadership
- ❑ Velocità
- ❑ Cultura/mentalità di condivisione
- ❑ Talento
- ❑ Apprendimento senza confini



Da un'indagine della Roffey Park: In questo momento, quali sono le maggiori sfide per la vostra organizzazione?



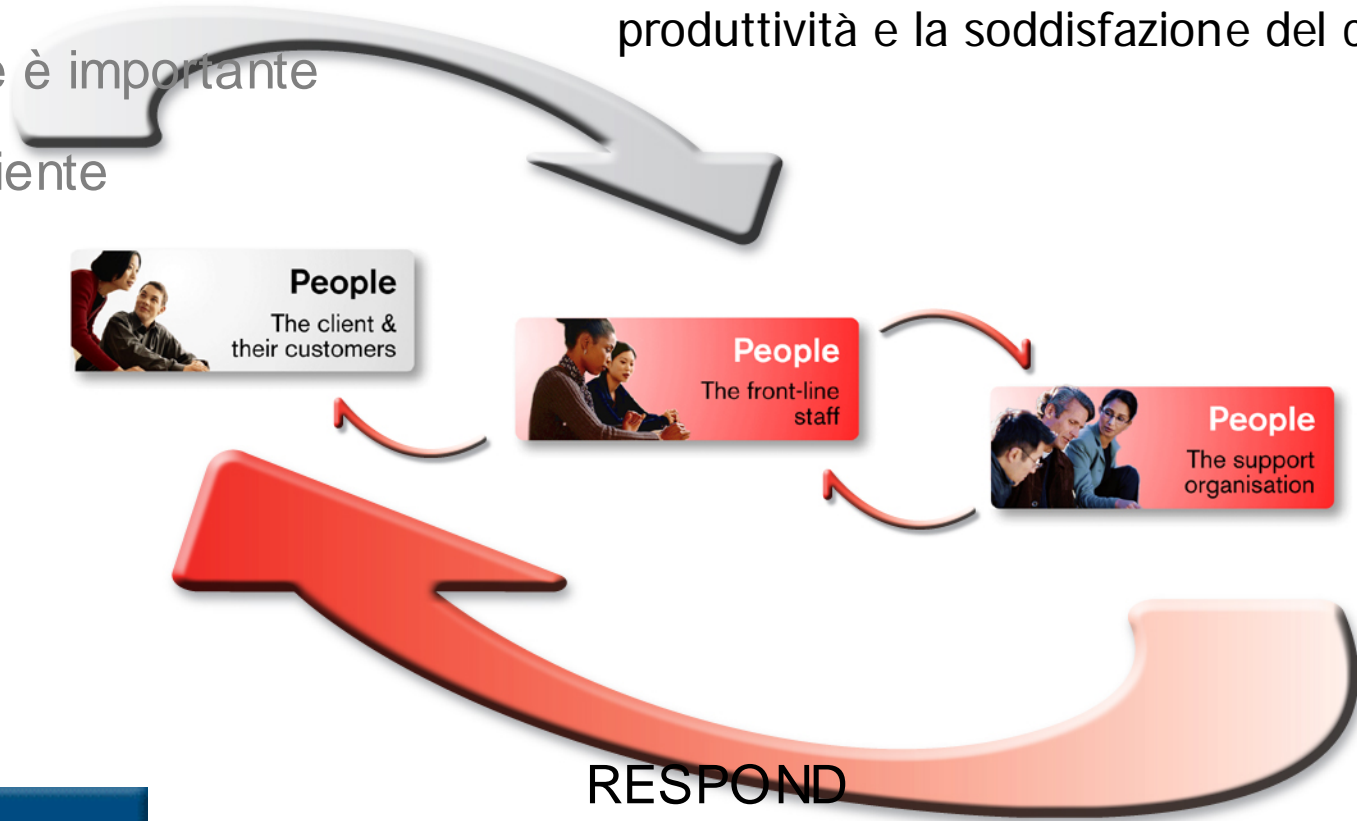
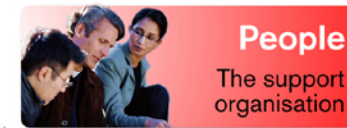


L'approccio Fujitsu alla produttività

SENSE

Quello che è importante
per il cliente

Processi di business che trasformano la
produttività e la soddisfazione del cliente.



RESPOND

Adattare - Evolvere -

Informare - Innovare

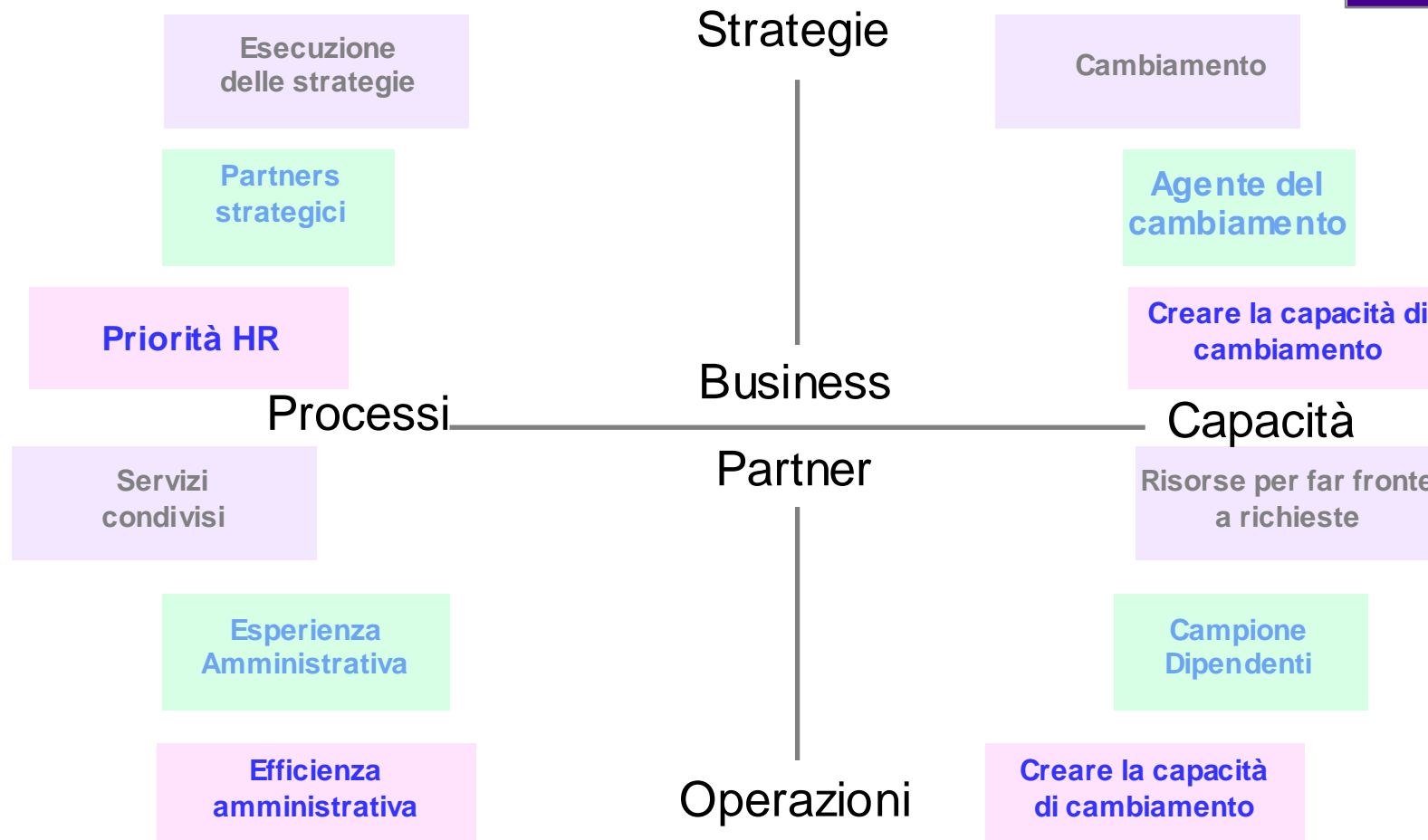


Migliore strategia di Customer Service 2003



Ruolo delle risorse umane

| |
|-----------|
| Risultati |
| Ruoli |
| Azioni |



Sorgente: D Ulrich



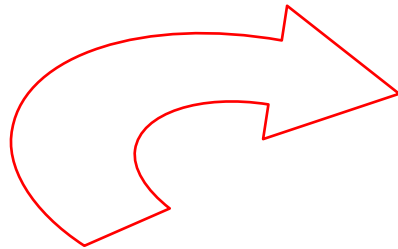
Professional Communities



Struttura della Professional Community

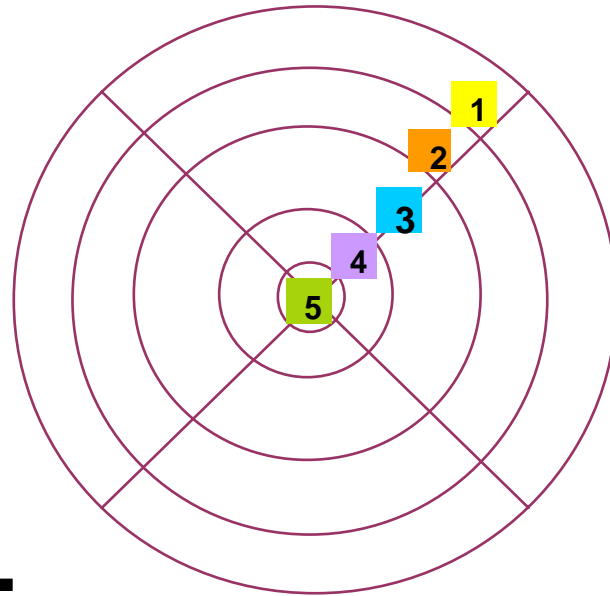


Il modello per le Competenze in Fujitsu Services



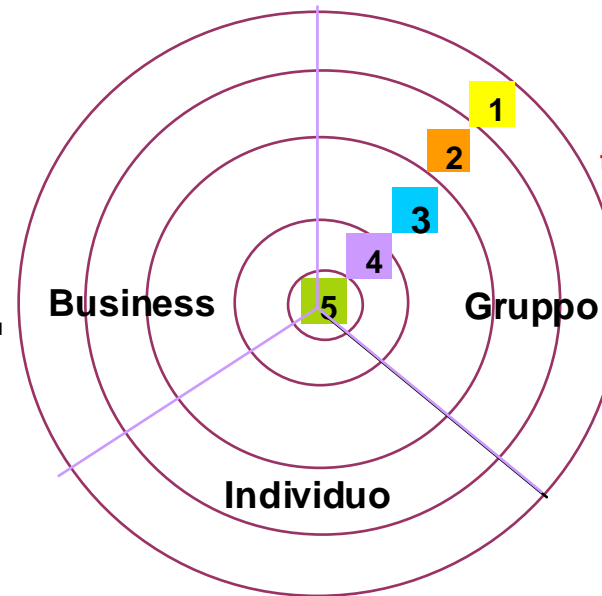
Sviluppato e aggregato alla Professional Community. Riunito in una Competency Library per essere usata quando necessario.

Professional Community
Competenza tecniche



+

Competenze Comportamentali

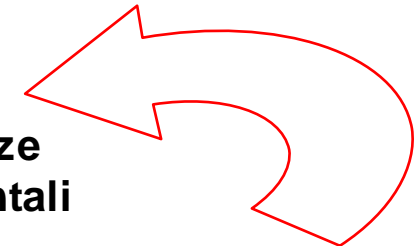


Progettato per essere applicato su tutti i ruoli e funzioni in Fujitsu Services.

+

Competenza tecniche azienda

Competenze di Gestione delle Persone





Le competenze comportamentali

Business

Profitto mediante un Servizio Impeccabile

Mettere il cliente al
prmo posto

Fornire risultati
commerciali

Pensare in modo
strategico

Gruppo Fujitsu

Accrescere la nostra capacità collettiva di aumentare il business

Raggiungere
insieme

Vincere con energia

Fare leva sulle
esperienze

Individuo

Fare una differenza personale sul miglioramento del Business

Creare un impatto

Cambiare e
migliorare

Apprendere e
crescere



Un esempio dei livelli delle competenze comportamentali:

Mettere il cliente al primo posto

| Livello 1 | Livello 2 | Livello 3 | Livello 4 | Livello 5 |
|---|--|---|--|---|
| <p>Sa chi sono i clienti</p> <p>Sa cosa importa ai clienti</p> <p>Si mantiene aggiornato sulle richieste dei clienti</p> <p>Segnala a colleghi o superiori eventuali problemi che possono danneggiare la relazione con il cliente</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> | <p>Parla "la lingua del cliente"</p> <p>Contatta il cliente regolarmente</p> <p>Cerca continuamente di andare oltre le aspettative del cliente</p> <p>Fornisce soluzioni a problemi o barriere che sono di beneficio prima al cliente e poi a Fujitsu Services</p> <p>.....</p> <p>.....</p> | <p>Parla apertamente con il cliente per incoraggiare idee e soluzioni</p> <p>Crea fiducia e buona reputazione promettendo poco e consegnando più di quello che il cliente si aspetta</p> <p>Anticipa il cambiamento</p> <p>E' in linea con le necessità del cliente</p> <p>.....</p> <p>.....</p> | <p>Ha una relazione profonda e duratura con il cliente basata sulla fiducia e sul rispetto reciproci</p> <p>Sviluppa proposte flessibili e realistiche per risolvere i problemi del cliente</p> <p>Analizza le tendenze nell'ambiente del cliente e predice le opportunità che queste possono portare al cliente e a Fujitsu Services</p> <p>.....</p> | <p>Percepisce ciò che i clienti vogliono prima dei clienti stessi</p> <p>Influenza le opinioni dei clienti e li consiglia</p> <p>Ridefinisce le competenze interne e modella le soluzioni per soddisfare le tendenze dei requisiti dei clienti</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |



Il valore della gestione delle performance

- ❑ **Per Fujitsu Services, la gestione delle Performance è parte essenziale di un buon business.**
- ❑ **Stabilendo obiettivi stimolanti, la gestione delle Performance assegna standard elevati nella realizzazione degli obiettivi di business e strategici.**
- ❑ **Raggiungendo i target, si accelera il nostro business e il nostro successo.**
- **Fujitsu Services ha creato un processo di gestione delle performance comune a tutta l'organizzazione che viene applicato in modo coerente agli obiettivi dell'organizzazione stessa.**



Performance Plus

- ❑ **Performance Plus è il processo creato da Fujitsu Services per gestire le performance individuali.**
- ❑ **E' uno strumento usato sia dai dipendenti sia dai manager per massimizzare i potenziali attraverso lo sviluppo degli stessi.**
- ❑ **La performance e lo sviluppo professionale sono al centro del processo di gestione delle performance.**

Il ciclo della gestione delle performance

Poichè il processo è continuo, ci riferiamo ad esso come al ciclo della gestione delle performance



Fasi del ciclo

PIANIFICAZIONE

Il manager e il dipendente si incontrano e concordano gli obiettivi per il periodo seguente. Essenziale è che questi siano rivisti e modificati come appropriato.

RICONOSCIMENTO

Il successo individuale viene riconosciuto in modo appropriato.



VALUTAZIONE

Il manager e il dipendente si incontrano formalmente almeno una volta l'anno per discutere e valutare la performance rispetto agli obiettivi e al piano di sviluppo personale.

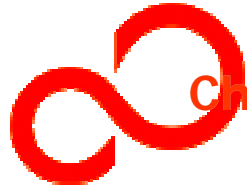
Definiscono il piano per il periodo seguente

REVISIONE CONTINUA

Tutto l'anno manager e dipendente devono discutere apertamente sulla performance attesa e sul piano di sviluppo personale.

COACHING & FEEDBACK

In tutto il ciclo della gestione delle performance, i dipendenti sono supportati da coaching e feedback continui che li aiutano nel raggiungimento dei loro obiettivi.



Chi trae benefici dalla gestione delle performance?

MANAGER

Li aiuta a stabilire le aspettative e gli standard di performance basati su requisiti di business

Li aiuta a sviluppare il potenziale delle persone che gestiscono

Li aiuta a gestire le performance insufficienti in modo giusto e efficace

DIPENDENTI

Crea opportunità per i dipendenti per riflettere sulla propria performance e per discutere e pianificare la propria carriera e il proprio sviluppo sia a breve sia a lungo termine.

L'ORGANIZZAZIONE

Crea l'opportunità di allineare gli obiettivi dei dipendenti e dei team a quelli più ampi dell'azienda.

Gioca un ruolo chiave nello sviluppo e nel mantenimento dei dipendenti particolarmente validi che contribuiranno al successo dell'azienda.

I CLIENTI

I dipendenti possono vedersi attraverso gli occhi dei clienti e quindi fornire una consulenza di più alto valore ai clienti stessi



Parte 1: Corso on line per tutti I dipendenti

Disegnato sia per i manager sia per tutti i dipendenti

Spiega i concetti base che sono alla base della gestione delle performance e mostra come il processo si adatta ai dipendenti

Step necessario al manager prima del corso parte 2...

FUJITSU Performance Plus

1. The Performance Management Process / Performance Management and Fujitsu Services

The Value of Performance Management

For Fujitsu Services, Performance Management is an essential part of doing good business. As this diagram illustrates, by establishing challenging objectives Performance Management sets the highest standards in the attainment of our business objectives and strategic goals.

By achieving our targets, we drive to accelerate our business growth and success.

Performance Management **Standards and Targets** **Growth and Success**

Click Next to learn about the Performance Management Process

X Exit Course Help Page 2 of 11 < Back Next >



Parte 2: Workshop di competenze comportamentali per manager



- **Sviluppato da The Mind Gym**
- **Un approccio pratico e di grande energia nel:**
 1. Dare un ottimo feedback
 2. Aiutare i dipendenti e i team a raggiungere il massimo del loro potenziale
- **Il Workshop consiste di due sessioni di 90 minuti che forniscono i tool e le tecniche per aiutare i manager ad effettuare una valutazione efficace della performance.**



La People Managers Chart

1. **Trattiamo i nostri dipendenti con rispetto e dignità**
2. **Riconosciamo i loro successi**
3. **Non prendiamo decisioni senza aver consultato le persone coinvolte**
4. **Incoraggiamo i dipendenti a lavorare in modo cooperativo senza vincoli geografici**
5. **Ci assicuriamo che i dipendenti abbiano degli obiettivi chiari e condivisi**
6. **Parliamo con i dipendenti richiedendo la loro opinione**
7. **Ci assicuriamo che i dipendenti abbiano un coerente piano di sviluppo personale**
8. **Identifichiamo e incoraggiamo il talento e parliamo regolarmente con i dipendenti di piani di carriera**
9. **Passiamo regolarmente tempo con i clienti per assicurarci di essere al corrente delle loro necessità**
10. **Teniamo regolarmente riunioni con il nostro team in cui ci scambiamo informazioni sul business e sui clienti**



FUJITSU

THE POSSIBILITIES ARE INFINITE