

## **FASTWEB SCEGLIE SIMULWARE PER FORMARE GLI OPERATORI DI CUSTOMER CARE**

Simulware ha raggiunto un importante accordo con Fastweb, il secondo operatore italiano di servizi di telecomunicazione su rete fissa, per la fornitura di un programma formativo su misura. Si tratta del sistema SeP® HR ideato da Simulware con l'obiettivo di mappare le competenze delle oltre mille risorse del customer care interne all'azienda e di potenziarne le prestazioni con un piano formativo sviluppato ad hoc. La mappatura delle competenze permette di classificare tutti gli operatori secondo profili di merito: *non raggiunto*, *junior*, *expert* o *senior*. Vengono analizzati i punti di forza dei singoli operatori e le aree di miglioramento e, su questa base, sono erogati corsi di formazione specifici in modalità tradizionale o in e-learning tramite un Learning Management System (LMS). La soluzione è semplice e veloce e consente il monitoraggio e il *value management* del talento, facendo emergere capacità altrimenti inesplorate, come la *leadership* o l'adattamento a situazioni particolari di criticità operativa.

Nel dettaglio tecnico, SeP® HR è un sistema di valutazione e di potenziamento delle performance, proposto all'interno di una piattaforma che gestisce una sofisticata gamma di moduli per la formazione, tra cui un LMS - Learning Management System -, scorm e aicc compliant (SeP® LMS) per la fruizione dei contenuti e, a breve, un modulo per la gestione degli eventi live (SeP® LIVE).