

## REMOTE PEOPLE MANAGEMENT SIMULATOR

### Descrizione della problematica o del bisogno nell'azienda o PA utente

Il Gruppo Unicredit ha rifondato il modello formativo di gruppo allineandolo ai trend mondiali dell'apprendimento con l'utilizzo di metodologie e tecnologie di digital learning innovative: mobile, immersive, adattive, simulative.

Unicredit Corporate Learning ha espresso l'esigenza di allenare e sviluppare le competenze dei propri manager alla **gestione di "team virtuali", composti da personale operante in Italia e all'estero, in ufficio ed in smart working, con background professionali eterogenei e differenze culturali; ma sotto la stessa responsabilità manageriale**. I gruppi composti da persone in gestione remota possono infatti risultare meno performanti. Un percorso formativo on line, basato sulla simulazione di scenari di gestione "remota" del personale, che permetta attraverso un approccio ricorsivo, un efficace apprendimento dei soft skills necessari.

La risposta di Arcadia è stata la simulazione adattiva **"Remote People Management"**, una implementazione del framework AAL, già vincitore del Digital 360° nel 2016.

### Descrizione della soluzione tecnologica (tecnologie usate, architettura, ecc.)

La soluzione tecnologica adottata è di tipo SBL – Scenario Based Learning: consiste nella progettazione di scenari concatenati con il metodo 3C (Challenge-Choices-Consequences), la definizione di regole e l'attivazione di diversi tipi di trigger, che guidano l'esperienza utente da uno scenario all'altro. Quale content authoring tool è stato adottato Storyline 2, attraverso un uso esperto e "drastico" delle funzionalità di interazione: states, triggers, layers, variables.

Il **Virtual Team Manager** si immedesima in situazioni descritte da mail, messaggi vocali, WhatsApp, Skype4Business, social media esterni, repository documentali ricevuti da 5 collaboratori ed il Direttore. In ogni situazione descritta è chiamato a scegliendo le migliori soluzioni ad ogni livello, ottenendo punteggi/badge, ricevendo feedback positivi o negativi dai personaggi e da un tutor (Non Player Character). Ottiene degli extrabonus rispondendo efficacemente alle domande più difficili. Le decisioni modificano i KPI della gestione, visualizzabili nel dashboard della simulazione. Ad ogni giocata vengono introdotte situazioni nuove. Alla fine della simulazione (superamento di 15 scenari articolati in 5 livelli) il giocatore viene profilato su 5 livelli di crescente performance ed invitato a ripetere la simulazione per scoprire nuove challenge.

### Descrizione del progetto di implementazione - complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.

Il progetto è stato definito in base ad un Focus Group con un campione di virtual team manager reali, che hanno fornito l'ossatura delle simulazioni e delle sfide da riprodurre. Una rassegna della letteratura sui

virtual team ha consentito di mappare ulteriori situazioni-tipo e di ricostruire il sistema di analytics ed il dashboard. Dal progetto si è passati allo storyboard che ha descritto 75 diverse alternative di decisione e le loro Consequences. La simulazione ha subito 11 livelli di prototipazione ed un accurato sistema di collaudo sulla piattaforma My Learning (Success Factors) di Unicredit. La fruizione avviene attraverso dei tablet Samsung in dotazione ai dipendenti.

Il “motore” della simulazione è stato sviluppato nel 2016 per una simulazione di dinamiche di Community Management, vincitore del premio Best Advance in Gaming or Simulation Technology - Brandon Hall Award - <http://www.primapagina.it/pressportal/arcadia-consulting/arcadia-vince-il-premio-brandon-hall-group-excellence-in-technology-awards-gold-2016-per-il-suo-simulatore-di-community/>.

L’investimento per il progetto è stato di circa 70.000 euro tra motore e configurazione della simulazione Remote People Management.

## Descrizione dei principali benefici raggiunti dall’azienda o PA utente

Il simulatore comportamentale permette di **mappare, sviluppare ed allenare le seguenti competenze** di manager che hanno il compito di gestire persone non in presenza : 1. Essere accessibili e pronti 2. Essere Trasparenti 3. Coordinare e Condividere 4. Organizzare la Comunicazione 5. Dare e sollecitare Feedback 6. Rafforzare i Legami.

Gli indicatori chiave di prestazione (**Key Performance Indicator, KPI**) che possono essere valutati: 1. Cooperazione 2. Convergenza 3.Coordinamento 4.Condivisione Conoscenza 5. Comunicazione 6. Compatibilità Culturale.

Si aggiungono inoltre i seguenti benefici per il cliente e gli utenti:

- il **realismo dei scenari** di gestione “remota” del personale, **coerenti con l’esperienza del Gruppo**
- la **ripetizione della simulazione** ogni volta diversa, che allunga il ciclo di vita del learning object ed implementa il concetto di adaptive learning
- somministrazione **on demand**
- **gestione più efficace** di persone non in presenza
- allenamento degli skills in modo innovativo, simulato e più veloce rispetto a metodi tradizionali

E’ attualmente utilizzato da 150 virtual team manager : engagement migliorato, tassi di persistenza e completamento 3x superiori rispetto alle ricerche internazionali sugli effetti dell’apprendimento by simulation.

## Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione, anche con riferimento a soluzioni «concorrenti»

Non esiste un motore di simulazione analogo sul mercato capace di riprodurre il comportamento digitale di capi e collaboratori in situazione di team virtuale. Gli elementi distintivi:

- Scenario based learning: **scenari custom** costruiti a misura delle prassi aziendali
- **Immersive learning**: ogni decisione ha conseguenze su attori, reputazione e performance

- **Bite size learning:** ogni giocata dura max 20'
- Adaptive learning: ad ogni giocata la combinazione di situazioni cambia
- Mobile Learning
- Rich media: incipit con video che introduce il giocatore nella storia
- Storyboarding avanzato: **tecniche di narrazione** che aumentano il tasso d'inclusione
- Grafica flat e minimal
- **Elementi di gamification**
- Analytics: la probabilità di max punteggio alla prima giocata è inferiore al 5%. Il gioco è supportato da un sistema di analytics embedded che forniscono dati più significativi dei tracciamenti Scorm.

Concludendo, una simulazione in perfetto equilibrio tra esperienza di serious gaming e apprendimento significativo.

**Contatti :**

Via Copernico, 2B/B1 - 35013 Cittadella (PD)

Tel: +39 049 9404427

[info@arcadia-consulting.it](mailto:info@arcadia-consulting.it) - [www.arcadia-consulting.it](http://www.arcadia-consulting.it)