

Nexi, il progetto Skill-UP mappa il capitale umano

Il progetto Skill-UP di Nexi, con Forrester, Aica e Mip, mappa le competenze e pianifica l'evoluzione della struttura IT. Il 72% delle competenze Nexi ha una valutazione medio-alta e rispecchia il modello operativo attuale, come mix di competenze interne ed esterne

Inno3.it 30.06.2020

La creazione di un mercato digitale unico porta alla semplificazione delle norme sugli acquisti online e allo sviluppo sempre più diffuso dei **pagamenti digitali**. Un accesso innovativo a beni e servizi che richiede non solo modifiche normative ma anche l'acquisizione di nuove competenze. I Governi e le aziende sono oggi chiamati a svolgere un ruolo importante nel miglioramento delle **competenze digitali** per favorire l'apprendimento e ridurre il gap attraverso l'identificazione dei bisogni di formazione e la pianificazione di interventi formativi mirati ad anticipare il bisogno di profili professionali futuri.

Un impegno che **Nexi** si assume, protagonista in un mercato in rapida evoluzione e ad alto tasso tecnologico come quello dei pagamenti digitali, con l'obiettivo di "migliorare la squadra per digitalizzare i pagamenti". **Nexi** realizza infatti un progetto di digital transformation che coinvolge non solo la tecnologia ma mette **al centro il fattore umano** come elemento di novità. Ci parla di questo **caso di successo** la responsabile del progetto insieme ai partner – **Forrester Research, Aica e Mip Politecnico di Milano** – nel corso di un incontro virtuale che vuole anche essere di stimolo al mercato.

Nexi, 3 modelli di analisi per la mappatura

Nexi è la principale società **PayTech italiana**, il cui percorso di crescita si costruisce su una lunga partnership con circa **150 banche** – l'80% dell'intero **settore bancario in Italia** in termini di numero di filiali – che porta alla gestione dei pagamenti digitali di circa **900.000 commercianti**, di **41 milioni di carte di credito** e **13.400 sportelli bancomat**. Le acquisizioni compiute negli ultimi anni fanno sì che Nexi oggi operi con un team di **3.000 dipendenti e consulenti**, di cui circa 1/3 specialisti Ict.

Una crescita in termini dimensionali e di staff che impone di pianificare l'integrazione e l'evoluzione della struttura IT. Nel 2019 Nexi decide infatti di **mappare le competenze IT** esistenti e quelle necessarie nel medio periodo. Nasce il progetto **Skill-UP** come strumento di supporto alla crescita del capitale umano di Nexi, che si basa sulle competenze e i profili dello standard europeo **e-CF 4.0**.

E' **Maria Grazia Bizzarri**, head of People Development, Reward and Transformation di Nexi, a presentare il progetto sviluppato a livello europeo con il coinvolgimento di tutta l'area IT, **un team di circa 330 persone**. *"Abbiamo messo in campo uno strumento per mappare le competenze IT costruito su un sistema scalabile all'interno dell'azienda, definito insieme ai tre partner dai ruoli dedicati, ovvero prendendo in considerazione i loro rispettivi modelli consolidati di analisi delle competenze: con il supporto del modello standard europeo di Aica le competenze "As is", quelle che ci servono oggi per vincere le sfide di business; attraverso l'osservatorio Forrester le competenze "To be" per le sfide del futuro studiando come si muoveranno i pagamenti digitali nel tempo; e con il modello esperienziale Mip la "digital readiness" per sostenere la capacità delle persone di imparare a mettersi in gioco".* Un "modello customizzato sulle sfide di Nexi" e sulle sue competenze specifiche nei pagamenti digitali che più riguardano da vicino l'azienda, con il coinvolgimento tutte le aree aziendali e non solo l'IT.

Nexi, competenze in linea al 72%

Il progetto consente oggi di definire operazioni concrete, strategiche sia in ottica di breve sia di medio e lungo termine per vincere le sfide di domani, che si basano su **tre tipi di indicazioni**, spiega la manager: *"primo, le **risorse critiche**, ovvero quelle da proteggere, che servono a Nexi per il futuro e coinvolgono progetti che perderemmo dall'oggi al domani se non avessimo **il capitale umano adeguato**; secondo, capire **se le competenze al nostro interno sono corrette** o dobbiamo cambiare modello operativo e cercarle al di fuori dell'azienda per portarle dentro o viceversa; terzo, indicazioni che ci aiutino ad **identificare i piani di training e formazione 2020-2021** (già quest'anno Nexi ha dato il via ad una data academy), per formare persone che facciano da cross fertilizzatori al resto dell'azienda".*

"Un percorso che ha avuto un grande riscontro a livello di motivazione e di ingaggio delle persone coinvolte al di là dei risultati concreti – prosegue Bizzarri -. Oggi siamo

nelle condizioni di presentare i risultati: **il 72% delle competenze che abbiamo hanno una valutazione medio-alta** e rispecchiano il **modello operativo attuale**, ovvero un mix di competenze interne ed esterne, in house e outsource". Un risultato dalla valenza pragmatica ma anche di validità per gli azionisti, che l'azienda vuole capitalizzare rendendo il progetto scalabile e ottimizzabile in altre direzioni.

Giancarlo Capitani, presidente di NetConsulting cube, offre una valutazione della portata del progetto, che apprezza per i suoi diversi valori distintivi: "Un progetto concepito e ideato su una visione evolutiva in uno scenario di mercato dentro cui Nexi opera con un **approccio singolare**, strategico e raro in Italia; una mappatura fatta in **ottica non tradizionale**, che ragiona su processi integrati tra risorse interne ed esterne, con una **visione di filiera delle competenze e non a silos** all'interno delle aziende come solitamente accade; l'uso di standard per misurare **skill gap**, importante soprattutto per la comparabilità rispetto ad altri contesti e competitor e utilizzabile come benchmark; l'integrazione di componente standard e specifica di Nexi che offre una grande **capacità di customizzazione**; non da ultimo il fatto di avere aggiornato i profili, aggiungendo la componente **soft skill**, sempre più importante perché legata agli aspetti antropologici e relazionali, delle scienze sociali e cognitive".

"Quello di Nexi è un progetto che non parla solo di tecnologia ma anche di **fattore umano come elemento innovativo** – concorda **Riccardo Squizzato**, responsabile scientifico Aica -; un grande progetto di digital transformation che viene impostato secondo uno standard europeo e aiuta ad ottimizzare situazioni non governabili. **Una case study che mostra molte possibilità di applicazione**, creata sulla base di un meccanismo totalmente documentato, uno strumento gratuito ancora poco utilizzato in Italia ma in grado di stabilire correlazioni ed elementi di confronto con la realtà".