Milano, 5 - 6 novembre 2025

La piattaforma Skillgym di Digital Role Play propone simulazioni adattive per valutare le soft skill manageriali, migliorare l'esperienza degli Assessor e dei partecipanti e ottimizzare i processi.

Intesa Sanpaolo introduce l'innovazione negli Assessment con Skillgym

Francesca Mangia, Head of Recruiting & Assessment Center: "Abbiamo introdotto uno strumento innovativo nell'attività di assesment che non intende sostituire chi deve valutare i candidati, ma anzi arricchisce l'esperienza dei colleghi e al contempo garantisce una metodologia solida nella valutazione delle competenze".

L'azienda

Intesa Sanpaolo, con 419 miliardi di euro di impieghi e 1.400 miliardi di euro di attività finanziaria della clientela a fine giugno 2025, è il maggior gruppo bancario in Italia con una significativa presenza internazionale. E' leader a livello europeo nel wealth management, con un forte orientamento al digitale e al fintech. Con circa 13,9 milioni di clienti e oltre 2.800 filiali in Italia il Gruppo ha una presenza internazionale strategica, con oltre 900 sportelli e circa 7,6 milioni di clienti. Si colloca tra i principali gruppi bancari in diversi Paesi del Centro-Est Europa e nel Medio Oriente e Nord Africa grazie alle proprie controllate locali: è al primo posto in Serbia, al secondo in Croazia e Slovacchia, al terzo in Slovenia, al quarto in Albania, al sesto in Bosnia-Erzegovina ed Egitto e al settimo in Moldavia e Ungheria.

In ambito ESG, entro il 2025, sono previsti 115 miliardi di euro di erogazioni Impact per la comunità e la transizione verde. Il programma a favore e a supporto delle persone in difficoltà è di 1,5 miliardi di euro (2023- 2027). La rete museale della Banca, le Gallerie d'Italia, è sede espositiva del patrimonio artistico di proprietà e di progetti culturali di riconosciuto valore.

Intesa Sanpaolo crede fermamente nell'innovazione continua come elemento essenziale per costruire la banca del futuro: è un modello operativo e culturale che prevede una contaminazione sia verso l'esterno sia verso l'interno.

Uno strumento innovativo per gli Assessment manageriali

Intesa Sanpaolo ha introdotto la piattaforma di Digital Role Play di Skillgym nei propri processi di assessment manageriale e di sviluppo. L'iniziativa è nata dall'esigenza di coniugare tre obiettivi strategici: ampliare il numero di persone coinvolte, rendere più efficiente la gestione dei processi di

assessment e migliorare l'esperienza vissuta dai partecipanti. Il progetto ha preso avvio nel 2019, inizialmente con role play disponibili a catalogo, si è poi evoluto con la creazione di quattro simulazioni personalizzate, sviluppate in coerenza con il modello di leadership e competenze di Intesa Sanpaolo. Si tratta di scenari co-progettati insieme a Skillgym, con un approccio metodologicamente solido, per osservare e valutare le soft skill dei manager. L'elemento distintivo è la possibilità di sperimentare conversazioni in un ambiente digitale sicuro, attraverso avatar caratterizzati da specifici profili psicologici. Questo permette di creare contesti realistici e coerenti con le sfide professionali, offrendo agli assessor nuovi strumenti per integrare le osservazioni tradizionali. La piattaforma si è così affermata come un tassello innovativo e complementare nel percorso di valutazione delle soft skills.

Come funziona il role play digitale

Il funzionamento della piattaforma Skillgym si basa su simulazioni adattive e permette di riprodurre conversazioni manageriali in un ambiente online; offre uno spazio sicuro, privo di osservazioni esterne, in cui l'utente interagisce con un avatar digitalizzato progettato secondo un preciso profilo psicologico.

Concretamente, il partecipante accede tramite un link a quattro scenari simulati e interagisce con un interlocutore digitale, prendendo decisioni tra opzioni comportamentali differenti. Le scelte influenzano lo sviluppo della conversazione, creando un albero di possibilità che rende ogni esperienza unica e personalizzata. Alla fine di ogni role play, il sistema restituisce un mini-feedback che stimola la riflessione individuale, mentre i dati raccolti vengono elaborati in punteggi oggettivi consultabili dall'assessor. Questo integra le osservazioni qualitative dell'assessment tradizionale (interviste, prove, simulazioni svolte dall'Assessor) con evidenze digitali misurabili e metodologicamente rigorose. Il percorso non si esaurisce con la simulazione: dopo le prove, i partecipanti hanno un incontro di circa un'ora e mezza in cui l'Assessor condivide approfonditamente osservazioni, punti di forza e aree di sviluppo emerse lungo l'intero percorso. In questo modo, l'esperienza digitale non sostituisce ma arricchisce l'intervento umano, garantendo una lettura più ampia e articolata delle soft skill. La semplicità d'uso della piattaforma e la possibilità di svolgere tutto da remoto hanno rappresentato un vantaggio particolarmente significativo durante la pandemia, consentendo alla banca di proseguire le attività senza interruzioni. L'adattività del sistema, unita alla coerenza con il modello di leadership aziendale, rende lo strumento un supporto flessibile e solido per la valutazione e lo sviluppo professionale.

Vantaggi per personale e azienda

L'introduzione del Digital Role Play ha portato benefici concreti sia ai partecipanti sia all'azienda. Per il personale, l'esperienza risulta più coinvolgente, stimolante e innovativa rispetto agli assessment tradizionali, grazie alla possibilità di sperimentare scenari realistici e ricevere un riscontro immediato. Per gli assessor, lo strumento rappresenta una fonte aggiuntiva di dati a integrazione

delle proprie valutazioni, mantenendo la solidità metodologica. Dal punto di vista aziendale, i vantaggi riguardano soprattutto l'efficienza: con la stessa disponibilità di tempo e risorse, è possibile raggiungere un numero maggiore di persone, mantenendo al contempo un alto il livello qualitativo. Dall'avvio del progetto, circa 3.500 persone hanno preso parte a un assessment su Skillgym, e nei primi otto mesi del 2025 sono stati già effettuati quasi 400 role play. I feedback raccolti attraverso survey periodiche evidenziano un'elevata soddisfazione: i colleghi considerano l'esperienza innovativa, coinvolgente e utile al proprio sviluppo professionale. Inoltre, la disponibilità della piattaforma in più lingue ha favorito la coerenza dei processi anche a livello internazionale. Intesa Sanpaolo ha così introdotto un approccio che unisce la potenza della tecnologia digitale con la centralità della persona, confermando che l'assessment non è soltanto uno strumento di valutazione, ma anche un momento cruciale di consapevolezza e crescita professionale.