

RELAZIONE CORSO DI FORMAZIONE

TITOLO CORSO

"SMART PAYMENT 4.0"

Cronoprogramma delle attività di formazione

DATA AVVIO DEL CORSO 13/01/2021

DATA FINE DEL CORSO 10/12/2021

NUMERO ORE FORMATIVE 350

DIPENDENTI COINVOLTI 12

LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL CORSO DI FORMAZIONE: Via Ruvo, 30 -70033 CORATO (BA)

1.DATI SALIENTI SUL CORSO

- Titolo del progetto formativo: "SMART PAYMENT 4.0"
- Tipologia di attività di formazione: Formazione frontale in classe, con verifiche orali.

Le attività di formazione risultano ammissibili alla legge dall'articolo 1, commi da 46 a 56, della legge 27 dicembre 2017, n. 205, così come modificati dai commi 211-217 della Legge 160 del 2019.

Le attività formative sono orientate all'acquisizione da parte del personale dipendente dell'impresa GEDEA DATA SERVICE SRL, delle competenze nelle tecnologie rilevanti per la realizzazione del processo di trasformazione tecnologica e digitale delle imprese previsto dal "Piano nazionale Impresa 4.0", come descritte dal comma 48 dell'art. 1 della Legge 205 del 2017:

- a) big data e analisi dei dati;
- b) cloud e fog computing;
- c) cyber security;
- d) sistemi cyber-fisici;
- e) prototipazione rapida;
- f) sistemi di visualizzazione e realtà aumentata;
- g) robotica avanzata e collaborativa;
- h) interfaccia uomo macchina;
- i) manifattura additiva;
- j) internet delle cose e delle macchine;
- k) integrazione digitale dei processi aziendali.

Nello specifico le attività formative poste in essere hanno riguardato le seguenti tecnologie:

- **Big data e analisi dei dati:** I software permettono di ricavare una serie di dati ed informazioni sui clienti, per elaborare statistiche, misurare le performance di vendita di un prodotto, verificare la qualità dell'assistenza clienti e gestire i reclami. In tal modo l'analisi dei dati

derivanti dall'app offre ancora più possibilità di raggiungere i risultati desiderati, come l'ottimizzazione, il risparmio sui costi e il coinvolgimento dei clienti.

- **integrazione digitale dei processi aziendali (punto k):**

la digitalizzazione delle imprese è fondamentale poiché aiuta a migliorare l'efficienza dei processi aziendali e il funzionamento dell'attività.

La digitalizzazione aziendale non ha solo a che fare con l'introduzione di tecnologie digitali negli uffici o con la trasformazione dei documenti cartacei in pdf, bensì con la ferma volontà di dematerializzare, quindi digitalizzare, i processi e i flussi documentali che alimentano il business. Si tratta quindi di una profonda trasformazione culturale e metodologica del modo di lavorare che all'interno dell'organizzazione deve fare leva sulle soluzioni tecnologiche come fattori abilitanti per il raggiungimento dei principali obiettivi di qualsiasi programma di digital transformation: ottimizzare, semplificare, accelerare e rendere più agili tutte le attività aziendali per accorciare le distanze tra dipendenti e con partner, clienti e fornitori, oltre che per individuare nuove opportunità e nuovi modelli di business.

Da questa premessa nasce l'esigenza di GEDEA DATA SERVICE SRL di investire in nuove tecnologie digitali per digitalizzare i processi aziendali, migliorare la propria offerta di servizi, al fine di aiutare l'azienda a divulgare una nuova cultura tra i dipendenti e i collaboratori esterni.

2. DESCRIZIONE DELL'OBIETTIVO FINALE DEL CORSO DI FORMAZIONE

Il percorso formativo si pone come strategia necessaria per ottimizzare e velocizzare i processi gestionali, ossia di innovare quelle che sono le dinamiche lavorative interne alla GEDEA DATA SERVICE SRL, con l'obiettivo di fornire un servizio di qualità alla propria clientela e anche di essere più competitivi sul mercato.

Il progetto si è incentrato su nozioni base del Data Storage, in particolare gli aspetti legati all'archiviazione di dati e informazioni, nonché nel linguaggio di programmazione PHP (Hypertext Preprocessor) che permette di gestire un gran numero di database.

Tale progetto è stato strutturato da 2 moduli:

- CRM
- NOZIONI SUL DATA STORAGE

Il corso, appunto, mira a creare un ambiente per il business digitale adottando soluzioni innovative che garantiscono il miglioramento aziendale.

1. DISCENTI COINVOLTI NEL CORSO DI FORMAZIONE:

- **BELLIFEMMINE ROBERTO:** sviluppo software
- **CAMPANILE CECILIA:** amministrazione e contabilità
- **DE ASTIS NICOLO' ARMANDO:** sviluppo software
- **DE SIATE FRANCESCA MARIA:** back office
- **DI PIERRO SONIA:** responsabile qualità
- **FIORAVANTI PALMA:** back office
- **GIOVANNETTI DANILO:** logistica postale

- **MURATORE FEDERICA:** logistica postale
- **NATALINI TIZIANA:** comunicazione marketing
- **PADURARI CRISTIAN:** back office
- **PECCI MASSIMILIANO:** logistica postale
- **SECONDULFO MAURIZIO:** commerciale e marketing

Sono risultati assenti nelle lezioni i discenti in malattia, in ferie e in permesso.

2. SOGGETTO FORMATORE INTERNO

Il corso è stato tenuto dal docente:

Francesco VERNA, diplomato all' I.I.S.S. Consoli-Pinto - Istituto Alberghiero e Tecnico Commerciale di Castellana Grotte.

- Nel 2015 ha seguito il corso COMPTIA A+
- Nel 2016 ha seguito i corsi

1) MCSA 70-687

2) MCSA 70-688

3. ARGOMENTI, MODALITA' ORGANIZZATIVE E TEST APPRENDIMENTO

Descrizione degli effettivi argomenti trattati con i discenti:

Gli argomenti trattati nella formazione sono così suddivisi

MODULO NOZIONI SUL DATA STORAGE

Il percorso formativo ha trattato nozioni di base sul Data Storage, ossia la memorizzazione dei dati, punto focale del software gestionale. Lo storage dei dati indica quel processo informatico di archiviazione, organizzazione e condivisione delle informazioni, dal cui utilizzo dipendono le nostre attività quotidiane: dalle applicazioni ai protocolli di rete, dai documenti ai supporti multimediali e infine dalle rubriche alle preferenze utenti.

Le forme più diffuse di storage dati sono lo storage dei file, lo storage a blocchi e lo storage a oggetti, ciascuno dei quali è adatto a scopi diversi.

Nel seguente modulo poi sono stati trattati argomenti come:

- La virtualizzazione dello storage è l'organizzazione in pool di più array fisici di storage di una SAN (Storage Area Network), nel quale vengono mostrati come un singolo dispositivo di storage virtuale. Il pool può integrare, in una visualizzazione logica univoca, con hardware di storage diversi, proveniente da reti, fornitori o data center differenti, con la possibilità di gestire tutto attraverso un unico data storage.
- Il file storage security che protegge il flusso di lavoro tramite tecniche innovative, quali scansione malware, integrazione nei flussi di lavoro personalizzati e ampio supporto delle piattaforme di archiviazione in cloud.
- Ripristinare il backup, dove si indica processo di disaster recovery ovvero, la messa in sicurezza delle informazioni di un sistema informatico, attraverso la creazione di ridondanza delle informazioni stesse (una o più copie di riserva dei dati), da utilizzare come recupero (ripristino) dei dati stessi in caso di perdite accidentali o intenzionali o semplice manutenzione del sistema.

MODULO NOZIONI SUL LINGUAGGIO PHP

Nel percorso formativo sono state affrontate nozioni di base sul linguaggio PHP, utili per poi affrontare gli argomenti del database.

Il PHP è un linguaggio di scripting open source, eseguito lato server, che viene utilizzato principalmente per la creazione di siti dinamici. Originariamente era l'abbreviazione per "Personal Home Page Tools", mentre oggi l'acronimo è usato per indicare "PHP: Hypertext Preprocessor" (tradotto in italiano: preprocessore di ipertesti).

Mentre i linguaggi lato client come HTML, CSS o JavaScript vengono interpretati prima dal browser quando si apre una pagina, il codice PHP viene già eseguito sul web server, dove gli script PHP generano delle istruzioni HTML, che vengono infine trasmesse al browser.

Quest'ultimo non riceve il codice vero e proprio (lo script PHP), ma semplicemente il risultato dello script eseguito.

Tra le funzionalità o applicazioni che è possibile implementare con PHP troviamo:

- invio modulo di contatto
- upload di file
- registrazione e login area riservata
- gestione file

Infine, sono stati trattati anche argomenti riguardanti i cookie in PHP e le sue proprietà. I cookie sono piccoli file di testo che consentono di memorizzare dati sul computer dell'utente. Sono in genere utilizzati per tenere traccia dell'utente che visita per la prima volta un sito web e poter personalizzare le pagine quando lo stesso utente visiterà nuovamente quel sito.

Tecnicamente i cookie sono degli header HTTP inviati dal server al client. Sono composti da una coppia chiave/valore e una serie di direttive opzionali.

MODULO PHP E I DATABASE

Nel percorso formativo si è reso necessario introdurre nozioni di Linguaggio PHP e database.

PHP è in grado di interfacciarsi a innumerevoli DBMS (Database Management System) che è un sistema software progettato per consentire la creazione, la manipolazione e l'interrogazione efficiente di database, per questo detto anche "gestore o motore del database", è ospitato su architettura hardware dedicata oppure su semplice computer.

Un DBMS affrontato a lezione è il MySQL.

Il MySQL è un sistema open source di gestione di database relazionali SQL sviluppato e supportato da Oracle che permette di archiviare e gestire dati.

Per capire come funziona MySQL, è importante apprendere un concetto importante:

- I database relazionale: con un database relazionale, i dati vengono suddivisi in più aree di archiviazione separate, chiamate tabelle, piuttosto che raggruppare tutto in un'unica grande unità di archiviazione.

Tale approfondimento si è reso necessario per affrontare tematiche inerenti ai database, nonché l'archiviazione di grandi quantità di dati, una delle funzionalità più importanti del nuovo software gestionale.

Nozioni base di CRM:

In tale modulo si sono affrontati argomenti riguardanti le nozioni base del CRM, in particolare come tale tipologia di software può apportare un'innovazione sia all'interno dei processi aziendali, in modo tale da avere una visione a 360° di come tali processi possono essere migliorati, sia individuare

le migliori strategie da mettere in atto per fidelizzare i clienti acquisiti e massimizzare i profitti attuando una strategia per ottenere una crescita del marketing e delle vendite. Infatti le tre fasi del processo CRM comprendono l'acquisizione dei clienti, la fidelizzazione dei clienti e l'estensione del cliente. Sono state inoltre approfondite le funzionalità di un CRM che raccoglie le informazioni necessarie sui clienti coinvolgendoli nell'attività e aiuta a trovare i potenziali clienti nel ciclo di vendita organizzando tutti i dati e fornendo il servizio giusto al momento giusto. Il docente ha trasferito conoscenza su come il CRM consente di memorizzare i dati come e-mail, numeri di telefono e social network in modo tale da avere a disposizione almeno un modo per contattare il cliente e fornire informazioni riguardo i contenuti consultati dal cliente sul sito web così da potergli fornire contenuti personalizzati. Una delle funzionalità cardine del CRM è gestire i dati come una risorsa preziosa per sbloccare tutto il potenziale di un'organizzazione (Data Management e-Business Intelligence), abbinata all'intelligenza artificiale e al machine learning.

Principali funzionalità

Si è approfondito l'obiettivo principale del CRM, ossia fornire una customer experience efficiente e produttiva. La corretta formazione del personale di GEDEA DATA SERVICE SRL è risultata fondamentale al fine di cogliere le effettive potenzialità del sistema. Il software supporta la pianificazione delle vendite, la gestione delle quote di mercato e studiare il territorio. La piattaforma CRM scarta automaticamente le offerte di poco valore e recedendo le offerte che si concluderanno e chi soddisferà la quota di mercato. Il docente ha avuto modo di chiarire che il CRM è dunque un sistema legato alla strategia e alla comunicazione e può essere scomposto in tre macroaree: operativa, analitica e collaborativa. Il CRM operativo è l'insieme degli strumenti destinati al cliente che fornisce gestione degli ordini, supporto della catena di produzione e delle transazioni, automazione delle forze vendita, del marketing d'impresa e altri servizi di supporto. Il CRM analitico è la fase di raccolta e analisi dati. Il CRM collaborativo permette il contatto con il cliente tramite i canali di comunicazione a disposizione (mail, chiamate telefoniche, pagine web). Gli strumenti a disposizione del CRM sono: chat online, forum di discussione, FAQ, preventivi, fatture, cronologia dei pagamenti e web analyzer.

Sono state trasferite conoscenza circa la creazione di una strategia CRM, un compito complesso ma che permette di utilizzare il software al massimo delle sue potenzialità. Alcuni punti fondamentali sono: conoscere gli obiettivi che si vogliono raggiungere, strategia disegnata concentrandosi sul cliente, sviluppo di un piano d'azione finalizzato al raggiungimento degli obiettivi.

Le caratteristiche che sono state illustrate ai discenti sono la conoscenza del prodotto, la consapevolezza delle funzionalità, esperienza nel settore per suggerire miglioramenti efficaci, comunicazione efficiente, risorse tecnologiche, economiche e umane, recensioni dei clienti. Per valutare la performance e l'efficienza di un'attività specifica il programma fa intervenire i KPI CRM che devono essere costantemente monitorati (esempio: servizio clienti efficienti in base ai tempi di attesa, numero di telefonate per operatore...).

Modalità organizzative del corso di formazione

Il corso ha avuto inizio il 13 GENNAIO 2021 ed è terminato il 10 DICEMBRE 2021.

Il corso di formazione è stato organizzato, da quattro ore al giorno (09:00-13:00) per 49 giorni; un giorno da 4 ore (15:00-19:00); da tre ore per 47 giorni di corso (09:00-12:00) e 3 giorni da tre ore (15:00-18:00) per un totale di 350 ore.

Il corso è stato sospeso nel mese di agosto, in quanto i dipendenti hanno usufruito delle ferie e permessi in momenti diversi, compreso il docente, quindi risultava difficile organizzare la formazione.

Descrizione delle eventuali verifiche realizzate per attestare l'apprendimento delle nozioni trasferite

Ad ogni fine modulo i discenti sono stati sottoposti a verifiche orali in modo da valutare l'apprendimento delle nozioni trasferite dal docente. E nello specifico i test hanno riguardato i seguenti moduli:

- CRM

- NOZIONI SUL DATA STORAGE

3. OBIETTIVI E RISULTATI

Al termine del corso, grazie alla FORMAZIONE 4.0, tutti i dipendenti hanno acquisito nuove conoscenze.

Questa esperienza formativa ha permesso di approfondire le conoscenze personali di ogni singolo dipendente, in modo da creare un team compatto e migliorare quelle che possono essere le criticità che si possono venire a creare all'interno di un sistema aziendale.

I dipendenti hanno accolto con entusiasmo e volontà questa nuova sfida, mettendosi alla prova al fine di migliorare e soprattutto di innovare il processo, per essere più competitivi sul mercato.

Firma del docente

