

# Smart Payment 4.0

## CRM

- **13/01/2021** Il CRM: definizione, obiettivi elementi e fasi
- **18/01/2021** Ottimizzare il marketing e le vendite con il CRM
- **19/01/2021** Introduzione al Data Management
- **08/02/2021** Business Intelligence & Data Warehouse
- **09/02/2021** Machine Learning
- **10/02/2021** Big Data & Streaming Data
- **11/02/2021** Data Strategy
- **12/02/2021** Social BI & Location Intelligence
- **15/02/2021** Integrated Analytics Lab
- **22/02/2021** La visione del CRM come strategia di business
- **23/02/2021** l'azienda secondo il principio della "customer centricity"
- **24/02/2021** Customer Satisfaction Management: una visione integrata
- **25/02/2021** Misurare la soddisfazione del cliente: dare un valore alla capacità di mantenere i clienti nel tempo (customer
- **26/02/2021** L'approccio per processi alla customer satisfaction
- **09/03/2021** L'evoluzione della customer satisfaction: l'approccio al CRM
- **11/03/2021** CRM e Fidelizzazione: il Cliente al centro dell'attenzione
- **12/03/2021** Dal Marketing di relazione al Marketing one to one
- **15/03/2021** Il CRM analitico, Operazionale e Collaborativo
- **16/03/2021** Gli strumenti del CRM
- **17/03/2021** L'importanza dei sistemi informativi aziendali
- **19/03/2021** Internet ed il Web come strumenti di comunicazione e contatto con i propri Clienti
- **22/03/2021** Call center e Contact center per un contatto efficace con il Cliente
- **23/03/2021** L'impatto di un sistema CRM nell'organizzazione di un'azienda
- **24/03/2021** Valutazione dei ritorni economici di un sistema CRM
- **25/03/2021** Specifiche e selezione Partners
- **26/03/2021** La realizzazione del Progetto
- **06/04/2021** I business Networks e il CRM
- **07/04/2021** Il Network dei Fornitori e della Distribuzione
- **12/04/2021** Allineamento dei processi e nuovi trends
- **13/04/2021** Partners e Alleanze
- **14/04/2021** Profilazione del cliente: il metodo della Buyer Persona
- **15/04/2021** Customer loyalty e customer retention
- **16/04/2021** Evoluzione dei sistemi CRM nel tempo
- **05/05/2021** Struttura concettuale ed architettura dei sistemi CRM
- **07/05/2021** Prima la relazione, poi il software: come evitare gli errori di base nell'impostazione del CRM e nella scelta del sistema;
- **11/05/2021** Il CRM funzionale: la gestione automatizzata di processi/attività in specifici settori aziendali
- **12/05/2021** Il Customer Journey: prima, durante e dopo l'acquisto e l'uso del prodotto/servizio
- **13/05/2021** Come misurare la fidelizzazione del cliente: il Net Promoter Score

- **14/05/2021** Conclusioni modulo formativo

## **NOZIONI SUL DATA STORAGE**

- **08/06/2021** Introduzione modulo formativo
- **09/06/2021** Cos'è un database
- **11/06/2021** Cos'è un DBMS (Database management system)
- **14/06/2021** RDBMS: i database relazionali
- **16/06/2021** Struttura di un database: le tabelle, i campi, i tipi di dato, ottimizzazione delle tabelle
- **17/06/2021** Struttura di un database: i record, integrità referenziale, normalizzazione di un database
- **18/06/2021** Importare ed esportare i dati
- **21/06/2021** Gestione e creazione delle chiavi primarie
- **22/06/2021** Creare e modificare vincoli
- **28/06/2021** Creare e modificare viste
- **30/06/2021** Modificare dati tramite istruzioni INSERT, UPDATE e DELETE
- **05/07/2021** Eseguire query di dati tramite istruzioni SELECT
- **06/07/2021** Implementare sottoquery
- **07/07/2021** Implementare tipi di dati
- **12/07/2021** Implementare tipi di dati
- **13/07/2021** Implementare le query aggregate
- **14/07/2021** Implementare le query aggregate
- **15/07/2021** Combinare set di dati
- **16/07/2021** Combinare set di dati
- **22/09/2021** Risoluzione di problemi e ottimizzazione
- **23/09/2021** Ottimizzare le query
- **24/09/2021** Ottimizzare le query
- **27/09/2021** Implementare la gestione degli errori
- **28/09/2021** Storage Area Network (SAN)
- **29/09/2021** Storage Area Network (SAN)
- **30/09/2021** Storage Area Network (SAN)
- **02/10/2021** Network Attached Storage (NAS)
- **04/10/2021** Network Attached Storage (NAS)
- **11/10/2021** **Network Attached Storage (NAS)**
- **12/10/2021** SCSI over IP (iSCSI)
- **13/10/2021** SCSI over IP (iSCSI)
- **14/10/2021** FC over IP (FCIP/iFCP)
- **15/10/2021** FC over IP (FCIP/iFCP)
- **18/10/2021** Storage for web servers
- **19/10/2021** Storage for web servers
- **20/10/2021** Disaster recovery
- **21/10/2021** Disaster recovery
- **22/10/2021** Disaster recovery
- **25/10/2021** Ripristinare il backup
- **26/10/2021** Gestione dello spazio di archiviazione

- **27/10/2021** Gestione dello spazio di archiviazione
- **28/10/2021** Virtualizzazione dello storage a livello di sistema operativo

**29/10/2021** Virtualizzazione dello storage a livello di sistema operativo

**08/11/2021** Virtualizzazione del file system

**09/11/2021** Virtualizzazione del file system

**10/11/2021** Storage security

**11/11/2021** Storage security

**12/11/2021** Storage security

**16/11/2021** Unified storage

**17/11/2021** Unified storage

**18/11/2021** Unified storage

**19/11/2021** Data consolidation, data management

**22/11/2021** Data consolidation, data management

**23/11/2021** Data consolidation, data management

**24/11/2021** Esempi di software di rete per la gestione di basi dati: Microsoft Exchange, Microsoft SQL, File manager virtuale

**26/11/2021** Esempi di software di rete per la gestione di basi dati: Microsoft Exchange, Microsoft SQL, File manager virtuale

**29/11/2021** Esempi di software di rete per la gestione di basi dati: Microsoft Exchange, Microsoft SQL, File manager virtuale

**06/12/2021** Casi pratici e working group

**07/12/2021** Casi pratici e working group

**09/12/2021** Casi pratici e working group

**10/12/2021** Conclusioni modulo formativo

**GEDEA DATA SERVICES srl**  
 Via Ruvio, 30  
 70033 CORATO (BA)  
 PIVA: 0749652072