

RELAZIONE CORSO DI FORMAZIONE

TITOLO CORSO

"HOME FURNISHING 4.0"

Cronoprogramma delle attività di formazione

DATA AVVIO DEL CORSO 07/01/2021

DATA FINE DEL CORSO 17/11/2021

NUMERO ORE FORMATIVE 300

DIPENDENTI COINVOLTI 10

LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL CORSO DI FORMAZIONE: Via A. De Gasperi 58 - Noci (BA) – CAP 70015

1.DATI SALIENTI SUL CORSO

- Titolo del progetto formativo: "HOME FURNISHING 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 I FASANO S.R.L., 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.

- **cyber security (punto c):** si è reso necessario affrontare il tema del GDPR e del Cybersecurity dal momento che l'informazione è un bene aziendale, e che ormai la maggior parte delle informazioni sono custodite su supporti informatici, ogni organizzazione deve essere in grado di garantire la sicurezza dei propri dati, in un contesto dove i rischi informatici causati dalle violazioni dei sistemi di sicurezza sono in continuo aumento.
- **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 I FASANO S.R.L. 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.

In particolare la formazione è stata incentrata sul seguente ambito:

Vendita e Marketing (Commercio al dettaglio/Servizi ai consumatori/Marketing): L'introduzione della nuova FORMAZIONE 4.0 di I FASANO S.R.L. ha avuto come l'obiettivo il miglioramento della vendita del prodotto, riducendo i tempi di consegna rendendo più efficiente la produzione.

Inoltre, una delle possibilità per il quale, grazie all'innovazione aziendale, viene sviluppato un configuratore di prodotto è quella per soddisfare esigenze di marketing.

E' indubbiamente una delle prime possibilità che si intraprendono in quanto permette di rendere configurabili e personalizzabili i prodotti offerti rendendoli accattivanti e semplici da usare. L'utente del sito web o della piattaforma si trova dunque a "giocare" con un sistema di configurazione stimolando la fantasia e la creatività. Il configuratore diventa quindi uno strumento di marketing che spesso si applica ai prodotti di punta, di stagione o con alta marginalità. Quindi di conseguenza tali software aumentano e migliorano anche i servizi dedicati ai consumatori.

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 I FASANO S.R.L., con l'obiettivo di fornire un servizio di qualità alla propria clientela e anche di essere più competitivi sul mercato.

Ci si è anche soffermati sulla normativa riguardante il GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e il Cyber security per approfondire il tema della sicurezza informatica necessaria per I

FASANO S.R.L., in quanto attraverso il nuovo software gestirà una grande quantità d'informazioni private di ogni singolo cliente.

Tale progetto è stato strutturato da 3 moduli:

- GDPR
- INNOVAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI
- VENDITA & MARKETING

Si è quindi reso necessario strutturare una formazione che tenga in considerazione tutti gli aspetti salienti dei database, finalizzato alla gestione degli archivi aziendali e con il conseguente miglioramento di quelle che sono le dinamiche di gestione.

1. DISCENTI COINVOLTI NEL CORSO DI FORMAZIONE:

- **PAOLICCHIO ANTONIO VITO: progettazione**
- **ZACCARIA FRANCESCO: trasporto e montaggio**
- **RECCHIA ANDREA: trasporto e montaggio**
- **QUARATO VINCENZA: amministrazione**
- **QUARATO DE MARINIS FABRIZIO: e-commerce**
- **TRISOLINI VITO: logistica**
- **FASANO ROSA MARIA: impiegata**
- **SABATELLI CINZIA: e-commerce**
- **MONTANARO ROSSELLA: progettazione**
- **PINTO ANNAMARIA: e-commerce**

2. SOGGETTO FORMATORE ESTERNO

Il corso di formazione è stato tenuto dal Docente: **Nico Roberto Francesco**.

Il dott. Nico Roberto Francesco ha conseguito una laurea triennale in Economia e commercio presso l'Università degli Studi di Bari nell'anno 2003 e una laurea in Economia dell'Azienda Moderna presso la LUM nell'anno 2009. Inoltre ha conseguito il Master in Web Marketing nel 2012.

Dal 2010 ad oggi rappresenta una Web Agency con sede a Gioia del Colle (BA), nata nel 2010, con l'obiettivo di far crescere anche online il business di imprenditori, start up ed aziende.

Si occupa nello specifico di marketing e soluzioni per il web, in particolar modo di e-Commerce e tutte le attività ad essa correlate.

Esperienza, competenza e innovazione rappresentano le parole chiave del curriculum del Dott. Nico Roberto Francesco insieme a realizzazione di Siti Web, portali e-Commerce e Web Marketing.

Lavora per il raggiungimento di obiettivi concreti, offrendo ai clienti delle consulenze personalizzate basate sulla grande esperienza maturata con progetti in ambito e-Commerce, Retail e Lead Generation svolti per diverse aziende operanti in diversi settori B2B e B2C, anche altamente competitivi. L'unione di competenze strategiche, creative, tecniche e analitiche determinano un know-how di valore.

In oltre 10 anni di esperienza ha elaborato e perfezionato un metodo di lavoro, un sistema di marketing evoluto e sofisticato che ha già portato risultati concreti ai clienti: analizza il progetto e propone un piano di web marketing su misura, con obiettivi chiari e misurabili; intercetta utenti target utilizzando canali e strumenti digital in funzione del settore e prodotto; genera attenzione e fiducia trasformando utenti e visitatori in contatti qualificati e clienti; infine Marketing Data Driven e ottimizzazione costante per massimizzare le performance e il ROI.

Una figura altamente qualificata, un vero business partner a cui affidare la definizione di una strategia di marketing efficace e la gestione di attività quali posizionamento SEO e Link Building, campagne Google Ads e attività di Brand Reputation, Social Media Marketing, Web Design e sviluppo Siti Web ed e-Commerce orientati all'internazionalizzazione, Direct Email Marketing DEM, Remarketing ed Automation, User Experience e Copywriting, formazione Customer Service e AI integration, Conversion Rate Optimization CRO, Analisi e Data Intelligence decisionali.

Il Dott. Nico Roberto Francesco fornisce consulenza alla MyAreaDesign dal 2006.

In particolare dal 2003 al 2009 è stato consulente E-commerce e si è occupato di creare e sviluppare il Brand, piattaforma e-commerce e SEO.

Dal 2010 ad oggi ricopre il ruolo di CTO & Senior Project Manager e si occupa dello sviluppo di strategie di marketing, del posizionamento del Brand, generazione di nuove opportunità di sviluppo commerciale e analisi di mercato.

Nel 2019 ha ottenuto, presso Ecommerce HUB, la certificazione "Google Ads per eCommerce & KPI". Google Ads è una piattaforma a pagamento che rientra nella categoria di marketing del "pay-perclick", tradotto letteralmente dall'inglese in "paga-per-clic".

Si tratta essenzialmente di questo: l'inserzionista, ovvero chi pubblica l'annuncio (appunto, l'ad) paga per ogni clic o per ogni impression ricevuta dall'ad.

Google Ads è un modo estremamente efficace per portare traffico di qualità e interessato al business.

Il traffico che arriverà sul sito web grazie a questa piattaforma sarà formato da potenziali clienti che sono già alla ricerca di prodotti e servizi simili a quelli offerti dall'ecommerce.

Google Ads è un marketplace dove le aziende e i business devono pagare affinché il loro sito appaia ai potenziali clienti come primo risultato (o fra i primi) della pagina di ricerca, in base alle parole chiave per le quali hanno ottimizzato i loro ads su Google e il loro sito.

3. ARGOMENTI, MODALITA' ORGANIZZATIVE E TEST APPRENDIMENTO

Descrizione degli effettivi argomenti trattati con i discenti:

Gli argomenti trattati nella formazione sono così suddivisi

MODULO: GDPR

Introduzione Corso

I Principi Fondamentali Del Regolamento Privacy

I Diritti Dell'interessato Previsti Dal GDPR

Il Sistema Organizzativo Del Regolamento Europeo Privacy

Gli Adempimenti Del Regolamento Privacy Europeo

Le Autorità Di Controllo E Il Sistema Sanzionatorio Del GDPR

Introduzione Al Data Management

Business Intelligence & Data Warehouse
Big Data & Streaming Data
Data Strategy
Social BI & Location Intelligence
Integrated Analytics Lab
Conclusione Modulo Formativo

MODULO: INNOVAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI

Introduzione Al Modulo Formativo
Che Cos'è L'innovazione Aziendale?
Quando Si Parla Di Innovazione ?
Nozioni Base Sull'innovazione Negli Ultimi Tempi
Come Fare Innovazione In Azienda
Come Migliorare Il Business Delle Aziende Con Le Innovazioni
Quali Sono Le Innovazioni Più Efficienti
L'innovazione : Intensità E Diffusione
Come Avviene L'innovazione?
Strategie Innovative
Esempi Di Innovazione Dei Processi Nelle Imprese
La Gestione Dell'innovazione Aziendale Nell'era Di Internet
Mappatura Processi Aziendali
Analisi, Progettazione E Innovazione Dei Processi Aziendali
Digitalizzazione E Big Data
I Benefici Di Innovazione Dei Processi Nelle Imprese
Conclusione Modulo Formativo

MODULO: VENDITA & MARKETING

Introduzione Modulo Formativo
Cos'è Il Marketing ?
Concetti Base Del Marketing
Concetti Fondamentali Del Marketing
Il Ruolo Del Marketing Nel Ciclo Di Vendita
Marketing E Vendite: Come Costruire La Giusta Sinergia
Strategie Di Marketing E Tecniche Di Vendita
Strategie Di Vendita
Gli Elementi Che Formano Una Strategia Di Marketing
Quale Figura È Al Centro Dell'indagine Di Marketing
Quali Sono I Compiti Della Funzione Commerciale ?
Che Differenza C'è Tra Vendita E Marketing
CONCLUSIONE CORSO

MODULO REGULATION ON GENERAL DATA PROTECTION (GDPR) AND CYBERSECURITY

In questo modulo sono stati affrontati argomenti inerenti al Regolamento generale sulla protezione dei dati personali, approfondendo la direttiva NIS (acronimo di Network and Information Security)

è una Direttiva Europea approvata nel 2016 che impone agli Stati Membri dell'Unione l'adozione di una serie di misure comuni per la sicurezza delle reti e dei sistemi informativi. In Italia è stata recepita dal Decreto Legislativo 18 maggio 2018 – pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 9 giugno 2018 – entrato in vigore il 24 giugno 2018.

L'obiettivo principe della Direttiva NIS è quello di definire un'unica linea strategica tra i vari Stati dell'Unione europea contro il rischio di incidenti ai danni delle reti informatiche e dei sistemi informativi. La linea strategica prevede, nel concreto, la gestione dei rischi, la protezione contro i cyber attacchi, l'individuazione di incidenti e la riduzione dell'impatto di tali incidenti. Dunque, gestire, proteggere, individuare, ridurre: questi i pilastri della linea comune di sicurezza.

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

L'investimento in tecnologie digitali per il miglioramento dell'efficienza dei processi industriali, l'aumento dell'efficacia del controllo sugli stessi, l'ammodernamento e la introduzione di server, hardware e software e di conseguenza la formazione del personale non solo sulle nuove tecnologie ma anche sul cambiamento di mentalità porteranno ad un modello organizzativo completamente automatizzato e accessibile da remoto.

Integrazione digitale dei processi

L'aumento della volatilità dei prodotti aziendali e la rapidità dei cambiamenti in atto hanno prodotto una discrasia tra l'esigenza della clientela e la capacità dei fornitori di accontentare quest'ultima.

Questa situazione deve essere affrontata con la capacità di innovare velocemente prodotti, processi, accentrando l'organizzazione societaria, sfruttando allo stesso tempo le diverse tecnologie digitali capaci di semplificare, razionalizzare e migliorare l'efficienza aziendale.

E' proprio questa esigenza che ha spinto I FASANO S.R.L a investire su nuove tecnologie digitali per migliorare la propria offerta di servizi e per migliorare la propria organizzazione che mira a migliorare gli attuali processi aziendali, favorendo la miglior comunicazione tra i vari comparti dell'azienda.

Modalità organizzative del corso di formazione

Il corso ha avuto inizio il 7 gennaio 2021 ed è terminato il 17 novembre 2021.

Il corso di formazione è stato organizzato da quattro ore al giorno per 75 lezioni (09:00-13:00) per un totale di 300 ore.

Il corso è stato sospeso nel mese di giugno, luglio, agosto e dicembre, 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:

- GDPR
- INNOVAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI
- VENDITA & MARKETING

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.

Data e Luogo Noci, 30/05/2022

Firma del docente

