

## RELAZIONE CORSO DI FORMAZIONE

### TITOLO CORSO

### "UPDATE MY CAR 4.0"

#### Cronoprogramma delle attività di formazione

DATA AVVIO DEL CORSO PRIMO GRUPPO	08/02/2021
DATA FINE DEL CORSO	29/12/2021
NUMERO ORE FORMATIVE	300
DIPENDENTI COINVOLTI	5
LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL CORSO DI FORMAZIONE: VIA DEI MILLE, 193 – 70126 BARI	
DATA AVVIO DEL CORSO PRIMO GRUPPO	15/11/2021
DATA FINE DEL CORSO	30/12/2021
NUMERO ORE FORMATIVE	124
DIPENDENTI COINVOLTI	1
LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL CORSO DI FORMAZIONE: VIA DEI MILLE, 193 – 70126 BARI	

#### 1.DATI SALIENTI SUL CORSO

- Titolo del progetto formativo: "UPDATE MY CAR 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 My Car 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:** 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:**

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 My Car 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 previsto dall'Allegato A della legge 27 dicembre 2017, n°205 (legge finanziaria 2018):

**Vendita e Marketing** (Commercio al dettaglio/Servizi ai consumatori/Marketing): L'introduzione della nuova FORMAZIONE 4.0 di My Car 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 My Car 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 My Car 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

#### 1. DISCENTI COINVOLTI NEL CORSO DI FORMAZIONE:

- **ARDITO FLORA:** inserimento dati
- **SANTERAMO VITO:** reparto vendite
- **VALENTINI DOMENICO:** responsabile vetture (preparazione e consegna)
- **VIVARD GIUSEPPE:** reparto vendite
- **CICCARELLI CLAUDIO:** reparto vendite
- **MANCINI VALERIA:** amministrazione e contabilità

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:

**DOMENICO COLONNA**, nell'anno 2008 ha conseguito un diploma di Diploma di Perito tecnico aeronautico Istruzione secondaria di 2° grado presso l'Istituto Tecnico Aeronautico Jacopo-Calò Carducci.

Sempre nel 2008, ha conseguito un attestato di partecipazione al corso AutoCAD 3D presso l'Istituto Tecnico Aeronautico Jacopo-Calò Carducci.

A maggio del 2009 ha ottenuto un Attestato di esecutore BLSD presso il Centro di formazione G.I.F.E.S.A

Dal 2012 ad oggi, è Responsabile rete esterna e Consulente commerciale presso Marino automobili.

#### 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 Modulo Formativo

Introduzione Alle Normative Del Regolamento Privacy E Disposizioni Generali Del Gdpr

I Principi Fondamentali Del Regolamento Privacy

I Diritti Dell'interessato Previsti Dal Gdpr  
Gdpr E Normativa Italiana, Il Decreto Legislativo  
Il Sistema Organizzativo Del Regolamento Europeo Privacy  
Le Autorità Di Controllo E Il Sistema Sanzionatorio Del Gdpr  
Cosa Si Intende Per Gdpr?  
General Data Protection Regulation  
Business Intelligence & Data Warehouse  
Big Data & Streaming Data  
Data Strategy  
Social Bi & Location Intelligence  
Integrated Analytics Lab  
Casi Pratici  
Conclusione Modulo Formativo

### **MODULO: INNOVAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI**

Introduzione 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 Formativo

## **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.

### **Modalità organizzative del corso di formazione**

Il corso per il PRIMO GRUPPO ha avuto inizio l'8 febbraio 2021, ed è terminato il 29 dicembre 2021. Il corso di formazione è stato organizzato da 73 lezioni da 4 ore al giorno (9.00-13.00) e 4 lezioni da due ore al giorno (9.00-11.00) per un totale di 300 ore per i seguenti dipendenti: ARDITO FLORA, SANTERAMO VITO, VALENTINI DOMENICO, VIVARD GIUSEPPE. La dipendente MANCINI VALERIA, ha affrontato 50 ore di formazione, iniziando il 17 novembre 2021 per poi concludere con i suoi colleghi, il 29 dicembre 2021.

Per il dipendente CICCARELLI CLAUDIO, il corso ha avuto inizio il 17 novembre 2021, ed è terminato il 29 dicembre 2021, organizzato da 31 lezioni da 4 ore al giorno (15.00-19.00) per un totale di 124 ore.

### **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.

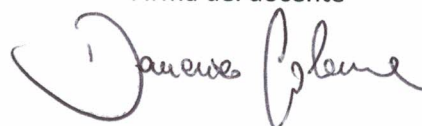
Questa esperienza formativa ha permesso di approfondire le conoscenze personali di ogni singolo dipendente, in modo da creare un team compatto e migliorare quelle che possono essere le criticità che si possono venire a creare all'interno di un sistema aziendale.

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

NOA DI BARI

Firma del docente

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Daniele Colone". The signature is fluid and cursive, with a large initial 'D' and a long, sweeping tail.