

RELAZIONE CORSO DI FORMAZIONE

TITOLO CORSO

ECO WAST 4.0

Cronoprogramma delle attività di formazione

DATA AVVIO DEL CORSO 14/01/2021

DATA FINE DEL CORSO 22/01/2021

NUMERO ORE FORMATIVE 300

DIPENDENTI COINVOLTI 10

LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL CORSO DI FORMAZIONE: Via Thaon de Revel n.28 – Cassano delle Murge – 70020 Piano 2

1.DATI SALIENTI SUL CORSO

- Titolo del progetto formativo: ECO WAST 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 Ricicla 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 Ricicla 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.

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 Ricicla 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 Ricicla 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 NEI PROCESSI AZIENDALI
- NOZIONE BASE CRM

1. DISCENTI COINVOLTI NEL CORSO DI FORMAZIONE:

- **CICCARONE DAVIDE** all'interno della società è collocato nell'area trasporto
- **CIANCIOLA MARCO** all'interno della società è collocato nell'area vendite e svolge un ruolo come addetto alle attività amministrative;
- **PERNIOLA ANGELO** all'interno della società è collocato nell'area vendite e svolge un ruolo come addetto alle attività amministrative;
- **IPPOLITO DONATO** all'interno della società è collocato nell'area amministrazione e svolge un ruolo come impiegato amministrativo;
- **CIALDELLA FABIO** all'interno della società è collocato nell'area vendite
- **CASSANO FABIO** all'interno della società è collocato nell'area logistica e svolge un ruolo come segretario di azienda;
- **CICCARONE VINCENZO** all'interno della società è collocato nell'area trasporto
- **MASTROROCCO GIANVITO** all'interno della società è collocato nell'area trasporto
- **BASILE ANGELA** all'interno della società è collocato nell'area Back office e svolge un ruolo come segretaria d'azienda.
- **LASSANDRO DOMENICO** all'interno della società è collocato nell'area trasporto

2. SOGGETTO FORMATORE INTERNO

Il corso è stato tenuto dal Docente:

Giosef PERRICCI, ha conseguito una laurea magistrale presso l'Università degli Studi di Bari nell'anno 2015 con votazione 110/110 lode.

Dal 2010 è certificato Microsoft Solution Developer-Web Applications

Il Dott. Perricci possiede una comprovata esperienza sulla legislazione relativa alla protezione dei dati personali sia nazionale che europea, sulle prassi oltre che una approfondita conoscenza del Regolamento. Nel caso, poi, di un ente pubblico o di un organismo pubblico, il DPO dovrebbe anche avere una buona conoscenza delle regole e delle procedure dell'organizzazione amministrativa.

Il docente ha acquisito le seguenti esperienze professionali:

- Progettazione, sviluppo e gestione di sistemi software stand/alone, client/server e web;
- Consulente per sicurezza dei dati e Privacy dal 2010;
- Esperto in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e qualificato rispetto ai criteri previsti dal Decreto Interministeriale dal 2013.
- Dal 2010 ha ottenuto la certificazione Microsoft .NET
- Ha recentemente anche seguito i seguenti seminari inerenti alla materia:
 - a) Sviluppo Software con Microsoft.Net Framework. (organizzato dal Dipartimento di informatica);
 - b) Microsoft Visual Basic Upgrade Tour. (organizzato da Microsoft Italia);
 - c) Da Microsoft ASP a Microsoft ASP.NET. (organizzato da Microsoft Italia);
 - d) Sviluppare APP con Xamarin e Visual Studio;

Il dott. Giosef Perricci ha maturato nel corso degli anni varie esperienze come docente d'Informatica presso vari enti, e tenuto corsi di formazione aziendali tra cui:

- Nel 2016 ha tenuto una formazione, presso l'ente di formazione Programma e Sviluppo, per un progetto denominato "Microsoft.Net" della durata di 79 ore;
- Nel 2016 ha tenuto un corso di formazione, presso l'azienda Mer Mec Group Spa di Monopoli (BA), per il progetto "Microsoft.Net" della durata di 200 ore, con il seguente programma:
 - o Nozioni su programmazione ad oggetti e IDE Visual Studio 2015;

- o .NET framework and C# overview (ver 4.5);
- o Data access (ADO, LINQ, ORM);
- o Serialization and Deserialization;
- o Managed Heap e Garbage Collection;
- o MultiThreading;
- o Design Patterns;
- o WPF e WCF;
- Dal 2016 ad oggi è docente di informatica presso l'ente di formazione IFOA, per il progetto "Microsoft.Net" della durata di 200 ore, per Azienda Parsec. 3.26:
- o Nozioni su programmazione ad oggetti e IDE Visual Studio 2015;
- o .NET framework and C# overview (ver 4.5);
- o Data access (ADO, LINQ, ORM);
- o Serialization and Deserialization;
- o Managed Heap e Garbage Collection;
- o MultiThreading;
- o Design Patterns;
- o WPF e WCF.

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

Introduzione argomento

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

MODULO: INNOVAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI

introduzione al modulo

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

MODULO: Nozione base CRM

I consumatori e la multicanalità I consumatori e la multicanalità
Il cliente al centro della strategia aziendale
Il CRM: definizione, obiettivi elementi e fasi
Ottimizzare il marketing e le vendite con il CRM
Introduzione al Data Management
Business Intelligence & Data Management
Machine Learning
Big Data & Streaming Data
Integrated Analytics Lab
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.

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 Ricicla s.r.l. 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 14 gennaio 2021 ed è terminato il 22 dicembre 2021.

Il corso di formazione è stato organizzato da 75 lezioni da 4 ore al giorno (9.00-13.00) per un totale di 300 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 intermedie in modo da valutare l'apprendimento delle nozioni trasferite dal docente. E nello specifico i test hanno riguardato i seguenti moduli:

- GDPR
- INNOVAZIONE NEI PROCESSI AZIENDALI
- NOZIONE BASE CRM

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.

CASSANO DELLE MURGE, 20/05/2022

Firma del docente

