

RELAZIONE CORSO DI FORMAZIONE

TITOLO CORSO

"METALS 4.0"

Cronoprogramma delle attività di formazione

DATA AVVIO DEL CORSO PRIMO GRUPPO: 20/01/2021

DATA FINE DEL CORSO 1/10/2021

NUMERO ORE FORMATIVE 300

DIPENDENTI COINVOLTI 6

LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL CORSO DI FORMAZIONE: C. da Ramunno di sotto – Zona C 61/F Noci (BA)

DATA AVVIO DEL CORSO SECONDO GRUPPO: 11/01/2021

DATA FINE DEL CORSO 30/11/2021

NUMERO ORE FORMATIVE 250

DIPENDENTI COINVOLTI 15

LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL CORSO DI FORMAZIONE: C. da Ramunno di sotto – Zona C 61/F Noci (BA)

DATA AVVIO DEL CORSO TERZO GRUPPO: 17/05/2021

DATA FINE DEL CORSO 28/10/2021

NUMERO ORE FORMATIVE 250

DIPENDENTI COINVOLTI 1

LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL CORSO DI FORMAZIONE: C. da Ramunno di sotto – Zona C 61/F Noci (BA)

1.DATI SALIENTI SUL CORSO

- Titolo del progetto formativo: "METALS 4.0"
- Tipologia di attività di formazione: Formazione frontale in classe, 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 TEK.METAL 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:

- **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. Da questa premessa nasce l'esigenza di TEK.METAL S.r.l. di digitalizzare il proprio sistema procedurale ed informativo, attraverso l'implementazione di un software gestionale, all'interno della società, mirate a migliorare ed automatizzare alcune componenti tipiche nella gestione degli interventi e di manutenzione. Il software gestionale, creato ad hoc per la società TEK.METAL S.r.l., ha una duplice funzionalità: una è quella di gestire il workflow delle commesse, l'altra è quella di utilizzare un cloud per la creazione e gestione delle anagrafiche degli utenti, clienti e del magazzino.

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.

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 TEK.METAL S.r.l., con l'obiettivo di fornire un servizio di qualità alla propria clientela e anche di essere più competitivi sul mercato della metallurgia.

Il percorso formativo intrapreso dalla TEK.METAL S.r.l. è nato anche dalla esigenza di acquisire quelle che sono le nozioni base di un software gestionale ed in particolare la tecnicità che comporta la gestione di un software.

Tale progetto è stato strutturato da 4 moduli:

- **INNOVAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI**
- **CRM**
- **SOFTWARE DI GESTIONE COMMESSE**
- **SOFTWARE DI GESTIONE DELLA CONTABILITA' DI CANTIERE**

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 delle commesse.

1. DISCENTI COINVOLTI NEL CORSO DI FORMAZIONE:

SOLITARIO CRISTINA: all'interno dell'attività è collocata nell'Area Amministrativa e Contabilità e ricopre un ruolo di impiegata d'ordine. Inoltre, ricopre un ruolo come Responsabile Risorse Umane.

RICCHIUTO GIUSEPPE: all'interno dell'attività è collocato in diverse aree. Il suo principale ruolo è Responsabile acquisti, ruolo cruciale all'interno dello staff aziendale, in quanto è incaricato di acquisire, controllare, coordinare e gestire l'approvvigionamento dei beni e servizi necessari al buon funzionamento della TEK.METAL S.r.l.

Ricopre un ruolo di Coordinatore di Saldatura, dove si occupa della preparazione delle attività di saldatura, coordinamento, ispezione e verifica ed è collegato anche con il magazzino, infatti ricopre un ruolo anche come Responsabile di magazzino e logistica.

Infine, all'interno della TEK.METAL S.r.l. il discente Ricchiuto è stato nominato Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e Responsabile Sistema di Gestione integrato HSE.

FATALINO MARIO: all'interno dell'attività è collocato sia nell'Area Tecnica come Responsabile del Piano di Controllo della Produzione sia nell'Area Commerciale come Responsabile Commerciale.

LOBEFARO VERA DOMENICA: all'interno della società è collocata nell'Area Amministrativa e ricopre un ruolo di contabile d'ordine.

DONGIOVANNI FRANCESCO PAOLO: all'interno della società è collocato nell'Area Tecnica, come apprendista disegnatore tecnico.

D'ONGHIA ALESSANDRO: imp. Tecnico di cantiere

LOBIANCO VITO: manutentore

PERTA NICOLA: fabbro specializzato

D'APRILE GIUSEPPE: fabbro qualificato

NOTARNICOLA ROBERTO: carpentiere in ferro

ANTONACCI ANDREA: manovale in ferro

INTINI GIANBATTISTA: carpentiere in ferro

NETTI DOMENICO: fabbro ferraio

NOTARNICOLA ADRIANO: carpentiere in ferro

MARINUZZI MARCO: appr. fabbro

QUARATO PIERPAOLO: appr. fabbro

BOCCARDI FRANCESCO: appr. Carp. ferro

LOBIANCO GIAMBATTISTA: fabbro ferraio

SUWAREH ABUBAKAR: appr. fabbro

PERNIOLA VITO: appr. Carp. ferro

TRISOLNI GIUSEPPE: all'interno della società svolge la mansione di Carpentiere in ferro, nell'officina, occupandosi anche del magazzino

MARINUZZI DONATO: all'interno della società svolge la mansione di Fabbro Ferraio, nell'officina occupandosi anche del magazzino.

2. SOGGETTO FORMATORE INTERNO

Il corso di formazione è stato tenuto dal docente **D'Onghia Giuseppe**.

Il docente D'Onghia Giuseppe ha conseguito nel 1999 una laurea in ingegneria elettronica, indirizzo automazione industriale, ed è iscritto all'albo degli ingegneri della provincia di Bari n°5922.

Dal 2000 ad oggi ha maturato varie esperienze come project manager. Ha preso parte alla realizzazione di varie commesse sia come progettista di impianti elettrici ed automazione industriale, che come responsabile di commessa, come ad esempio:

- Per la società "Giovanni Putignano e Figli S.r.l. presso Noci (BA)" si è occupato della progettazione, realizzazione e gestione di impianti di trattamento delle acque reflue civile ed industriali, impianti di potabilizzazione acque e impianti di sollevamento acque, ricoprendo un ruolo di progettista; Invece, come responsabile sviluppo commesse e coordinatore per l'esecuzione dei lavori, ha maturato varie esperienze in diverse società, in particolare:

- Responsabile Sviluppo Commesse e Coordinatore per l'esecuzione dei lavori "Di costruzione dell'impianto di depurazione consortile a servizio dei Comuni di Iglesias, Musei, Domunovas, Villamassargia e della Zona Industriale di IGLESIAS (CA)".

- Responsabile Sviluppo Commesse e Coordinatore per l'esecuzione dei "Lavori di adeguamento al Decreto Legislativo n.152/99 degli impianti di depurazione ricadenti nell'Ambito Territoriale N.8 della Provincia di Lecce".

- Responsabile Sviluppo Commesse e Coordinatore per l'esecuzione dei "Lavori di costruzione e gestione temporanea di tre impianti di depurazione collettivi e relativi collettori intercomunali a servizio degli abitati di Ruvo di Puglia, Terlizzi, Torre S. Susanna – Erchie, Campi Salentina – Salice Salentino – Guagnano TERZA PERIZIA DI VARIANTE PER ADEGUAMENTO NORMATIVO E RIPRISTINO FUNZIONALE DELLE OPERE DI IMPIANTO DI: CAMPI SALENTINA – SALICE SALENTINO – GUAGNANO – TORRE S. SUSANNA – ERCHIE".

- Responsabile Sviluppo Commesse e Coordinatore per l'esecuzione dei "Lavori e delle forniture necessarie per la realizzazione delle opere di adeguamento dell'impianto di Potabilizzazione del Fortore alle disposizioni del d. lgs. n.31/2001 e s.m.i., riguardante la qualità delle acque destinate al consumo umano" Castelnuovo della Daunia (FG).

- Project Manager Tecnico dei Lavori "Reabilitarea si extinderea statiei de epurare Cluj-Napoca". "Lavori di riabilitazione e ampliamento dell'impianto di depurazione delle acque civili di Cluj-Napoca" Cluj-Napoca Romania. Progetto gestito secondo le norme FIDIC.

All'interno della società Tek Metal, dal 2014 al 2015 ha ricoperto un ruolo come consulente, occupandosi della valutazione tecnico/economica delle commesse, come supervisore dei progetti, ed infine anche analisi e partecipazione a gare di lavori pubblici. Dal 2015 ad oggi, all'interno della Tek Metal, ricopre un ruolo, come dipendente, di Responsabile ufficio tecnico e ufficio gare. Risulta essere un ruolo strategico all'interno della società, in quanto si occupa:

- Individuazione delle iniziative da proporre alla Direzione in base alle opportunità di mercato e alle potenzialità dell'azienda;

- Lettura e comprensione dei documenti di gara, al fine di inquadrare le caratteristiche del prodotto/servizio richiesto: svolgimento di analisi delle specifiche tecniche, degli standard qualitativi, di quantità, tempi e costi;

- Preventivazione dei costi ed elaborazione dell'offerta economica;

- Svolgimento di indagini esplorative al fine di valutare e confrontare fornitori, raccogliendo e analizzando dati e informazioni utili tramite referenze di terzi, fiere, visite in sito o altri canali e fonti informative;

- Analisi dei computi metrici estimativi ed individuazione delle potenzialità e dei limiti d'uso dei materiali, nonché di soluzioni tecniche da impiegare, coerentemente con le esigenze di realizzazione;

- Attività di value engineering;

- Supervisione della redazione di elaborati tecnici e proposte di layout di cantiere per i progetti in appalto;

- Redazione del dossier di gara sia per quanto riguarda l'offerta economica che l'offerta tecnica.

Da questa premessa, la società Tek Metal ha deciso di scegliere il docente D'Onghia Giuseppe per rivestire il ruolo di docente per il percorso formativo, in quanto ha seguito tutto il processo di implementazione del nuovo software gestionale. Ogni commessa è composta dai disegni tecnici, i tempi di realizzazione, i materiali utilizzati per la realizzazione del progetto, le squadre che devono prendere parte al progetto, il budget per la realizzazione. Vista l'esperienza ventennale come Responsabile di commessa e come Progettista, è stata sicuramente la scelta più congrua, per seguire tutto l'iter di installazione software, e di conseguenza anche come figura di formatore.

3. ARGOMENTI, MODALITA' ORGANIZZATIVE E TEST APPRENDIMENTO

Descrizione degli effettivi argomenti trattati con i discenti:

Gli argomenti trattati nella formazione sono così suddivisi

MODULO: INNOVAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI

- Introduzione Modulo Formativo
- Che Cos'è L'innovazione Aziendale? Quando Si Parla Di Innovazione ? Come Avviene L'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
- 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
- I Benefici Di Innovazione Dei Processi Nelle Imprese

MODULO: CRM

- Introduzione Del Nuovo Software
- Il Crm: Definizione, Obiettivi Elementi E Fasi
- La Visione Del Crm Come Strategia Di Business
- Ripensare L'azienda Secondo Il Principio Della "Customer Centricity"
- Customer Satisfaction Management: Una Visione Integrata
- Il Cliente Al Centro Della Strategia Aziendale
- Ottimizzare Il Marketing E Le Vendite Con Il Crm
- Misurare La Soddisfazione Del Cliente: Dare Un Valore Alla Capacità Di Mantenere I Clienti Nel Tempo (Customer Retention E Customer Loyalty)

MODULO: SOFTWARE DI GESTIONE COMMESSE

- Cos'è Un Database
- Cos'è Un Dbms (Database Management System)
- Rdbms: I Database Relazionali
- Struttura Di Un Database: Le Tabelle, I Campi, I Tipi Di Dato, Ottimizzazione Delle Tabelle

- Importare Ed Esportare I Dati
- Gestione E Creazione Delle Chiavi Primarie
- Creare E Modificare Vincoli
- Modificare Dati Tramite Istruzioni Insert, Update E Delete

MODULO: SOFTWARE DI GESTIONE DELLA CONTABILITA' DI CANTIERE

- Introduzione Del Nuovo Software: King Commesse E Cantieri
- Gestione Commesse Cantieri
- Gestione Economica Della Commessa
- Movimentazione Automatica Di Merci E Materiali
- Attribuzione Di Costi Diretti Sulla Commessa
- Gestione Delle Ore Di Manodopera
- Costi Imprese Esterne; Contratti Commesse; Consuntivazione
- Stampe Di Controllo
- Tipologie Di Movimentazioni
- Movimentazioni: Carico Di Materiali Sulla Commessa
- Scarico E Carico Automatico Del Magazzino
- Movimenti D'inventario Di Commessa
- Gestione Archivio Dei Subappalti Collegati Alla Commessa
- Ricevimento Ordini Da Fornitori
- La Stampa Analitica Dei Materiali
- Stampa Sintetica; Stampa Di Riepilogo
- Gestione Costi Del Personale: Ore Di Manodopera Per Commessa
- Stampa Foglio Presenze
- Trasferimenti Di Materiali Tra Commesse Che Non Influenzano La Situazione Di Magazzino, E Resi Tra Le Commesse E Il Magazzino
- Stampe Di Analisi E Controllo Redditività: Statistiche Analitiche Personalizzabili
- Analisi Costi / Ricavi Della Commessa
- Controllo Dei Costi Di Manodopera
- Gestione Capitolati E Avanzamento
- Commesse: Caricamento Capitolati Per Commessa Da Excel O File Csv
- Voci Di Capitolo Con Articoli E Ordini A Fornitori
- Avanzamento Lavori (Sal E Fatturazioni A Saldo)
- Stampa Residui Di Commessa
- Stampa Tesoreria Di Commessa
- Collegamento Con Cash Flow
- Gestione Ore Del Personale
- Inserimento Ore Di Manodopera
- Contratti Commesse
- Gestione Imprese Esterne
- Conclusione Corso Formativo

MODULO GESTIONE COMMESSE

In questo modulo, si parla di programmazione delle commesse, in particolare la pianificazione, l'assegnazione, la gestione e pianificazione del magazzino, la gestione inerente alla parte contabile delle commesse, ossia le fatture di pagamento e i contratti.

Questa automatizzazione ha permesso di velocizzare le tempistiche di gestione delle commesse e pianificazione delle attività, e attraverso l'archiviazione delle varie anagrafiche, avere una gestione a 360° del piano di lavoro.

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 TEK.METAL 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 per il PRIMO GRUPPO ha avuto inizio il 20 gennaio 2021, ed è terminato il 01 ottobre 2021. Il corso di formazione è stato organizzato da 75 lezioni da 4 ore al giorno (09.00-13.00) per un totale di 300 ore per i seguenti dipendenti: SOLITARIO CRISTINA, RICCHIUTO GIUSEPPE, FATALINO MARIO, LOBEFARO VERA DOMENICA, DONGIOVANNI FRANCESCO PAOLO, D'ONGHIA ALESSANDRO;

Il corso per il SECONDO GRUPPO ha avuto inizio l'11 gennaio 2021, ed è terminato il 30 novembre 2021. È stato organizzato da 62 lezioni da 4 ore (14.00-18.00) e 1 lezione da 2 ore (14.00-16.00) per un totale di 250 ore, per i seguenti dipendenti: LOBIANCO VITO, PERTA NICOLA, D'APRILE GIUSEPPE, TRISOLINI GIUSEPPE, MARINUZZI DONATO, NOTARNICOLA ROBERTO, ANTONACCI ANDREA, INTINI GIANBATTISTA, NETTI DOMENICO, NOTARNICOLA ADRIANO, MARINUZZI MARCO, QUARATO PIERPAOLO, BOCCARDI FRANCESCO, LOBIANCO GIAMBATTISTA, SUWAREH ABUBAKAR.

Il corso per il TERZO GRUPPO, ha avuto inizio il 17 maggio 2021, ed è terminato il 28 ottobre 2021. È stato organizzato da 62 lezioni da 4 ore (14.00-18.00) e 1 lezione da 2 ore (14.00-16.00) per un totale di 250 ore per il dipendente PERNIOLA VITO.

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:

- INNOVAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI
- CRM
- SOFTWARE DI GESTIONE COMMESSE
- SOFTWARE DI GESTIONE DELLA CONTABILITA' DI CANTIERE

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.

Noci, 20/06/2022

Firma del docente

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Gianfranco', written in a cursive style.