

RELAZIONE CORSO DI FORMAZIONE

TITOLO CORSO

“MEDICAL CLINIC 4.0”

Cronoprogramma delle attività di formazione

DATA AVVIO DEL CORSO	29 marzo 2021
DATA FINE DEL CORSO	23 dicembre 2021
NUMERO ORE FORMATIVE	250
DIPENDENTI COINVOLTI	12
LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL CORSO DI FORMAZIONE:	Via CONCHIA n.2 – 70043 - MONOPOLI (BA)

1.DATI SALIENTI SUL CORSO

- Titolo del progetto formativo: “MEDICAL CLINIC 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 L.3 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 L.3 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 L.3 s.r.l., con l'obiettivo di fornire un servizio di qualità alla propria clientela e anche di essere più competitivi sul mercato.

Il progetto si è focalizzato sulla normativa riguardante il GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e il Cyber security per approfondire il tema della sicurezza informatica necessaria per L.3 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 2 moduli:

- **GDPR**
- **CRM SALES FORCES**

1. DISCENTI COINVOLTI NEL CORSO DI FORMAZIONE:

- ROSA GIANNOLA: OPERAIA
- ISABELLA ANNA CAMPANELLI: IMPIEGATA
- PATRIZIA SEMERARO: IMPIEGATA
- MARINA FIUME: IMPIEGATA
- NICOLA LIUZZI: IMPIEGATO
- CATERINA MUOLO: IMPIEGATA
- MARIALaura ROTONDO: IMPIEGATA
- LUCIANA CURLO: IMPIEGATA
- FLORIANO FAUZZI: IMPIEGATO
- PRUDENZIA LOSAVIO: IMPIEGATA
- ANTONELLA MANOSPERTA: IMPIEGATA
- LEONARDO TOSCANO: IMPIEGATO

2. SOGGETTO FORMATORE INTERNO

Il corso è stato tenuto dai Docenti:

ILARIO DE MICHELE (dal 29/03/2021 al 21/07/2021)

MEZZAPESA SERENA (22/07/2021 al 23/12/2021)

- **ILARIO DE MICHELE**, diplomato all' I.I.S.S. Luigi dell'Erba di Castellana Grotte, ha seguito i corsi: mysql e asp.net. Attualmente Developer nell'azienda "360 consulenza".

- **MEZZAPESA SERENA**: diplomata in "Tecnico della gestione aziendale" presso l' Istituto di Istruzione Secondaria Superiore "A. Agherbino", Noci (Ba).

Nel 2017 ha conseguito una laurea triennale in Economia e Commercio presso l' Università degli studi di Bari Aldo Moro

Nel 2020, ha conseguito una Laurea Magistrale in "Statistica e Metodi per l'Economia e la Finanza" presso Università degli studi di Bari Aldo Moro, con voto finale 100/100 e nello stesso anno, ha partecipato a un corso di Data Science con Experis Academy (Ente finanziatore: Forma. Temp).

Nel 2022 ha conseguito un Master II Data Science – Metodologie, Analisi, Progettazione, Soluzioni

Ad oggi, svolge il ruolo di Junior Analyst Programmer presso Sidea Group Srl – Intelligent Business, via Junipero Serra, 19 Bari

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
- 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: CRM SALES FORCES

- Introduzione Modulo Formativo
- Il ruolo del CRM in azienda
- Posizionamento Strategico Offerta prodotti, servizi
- Gestione della scheda cliente
- Macro Processo Marketing
- Macro Processo Sales
- Campagne lead generation CRM
- Qualifica del lead
- Impostazione flusso di lavoro del CRM
- Customer journey
- Impostazione flusso di lavoro del CRM
- Customer journey
- Importanza del nurturing dal fisico al digitale
- Segmentazione dei clienti per comunicazioni personalizzate
- Pardot come strumento per la marketing automation
- Realizzazione di funnel di vendita con il builder Pardot CRM
- L'automazione della Rete Vendita, del Marketing e del Service
- Le dashboard come strumento di analisi dei risultati
- Monitorare i risultati delle campagne con gli strumenti Analytics
- 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.

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 L.3 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.

Modalità organizzative del corso di formazione

Il corso ha avuto inizio il 29 marzo 2021, ed è terminato il 23 dicembre 2021.

Il corso di formazione è stato organizzato per 250 ore, avendo 2 lezioni da 2 ore giornaliere (9.00-11.00) e 82 lezioni da 3 ore giornaliere, di cui 11 giorni dalle 15:00 alle 18:00 e 71 giorni dalle 9:00 alle 12:00

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
- CRM SALES FORCES

3. OBIETTIVI E RISULTATI

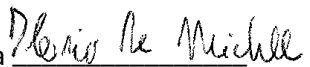
Al termine del corso, grazie alla FORMAZIONE 4.0, tutti i dipendenti hanno acquisito nuove conoscenze.

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.

MONOPOLI, 27/12/2022

Firma dei docenti

Firma 

Firma 