



CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALIZZANTE

“Digital Disruption: Cloud Platforms, Customer Experience & Customer Journey”, “CRM: Salesforce Certified Force.com” e “Scrum Certified”.

<u>1I corsi di formazione professionalizzante del Corso di Laurea in Economia e Informatica per l'Impresa.....</u>	<u>4</u>
1.1Introduzione.....	4
1.2Obiettivo dei corsi di formazione professionalizzanti.....	4
1.3Struttura dei corsi di formazione professionalizzanti.....	4
<u>2Corso professionalizzante: “Digital Disruption: Cloud Platforms, Customer Experience & Customer Journey”, “CRM: Salesforce Certified Force.com” e “Scrum Certified”.....</u>	<u>6</u>
2.1Panoramica del corso.....	6
2.2Metodologie didattiche.....	6
2.3Destinatari: a chi è rivolto il corso.....	6
2.4Profilo professionale e certificazioni acquisite.....	7
2.5Prerequisiti: skill e competenze trasversali.....	7
2.6Docenti.....	8
2.7Logistica del corso: sede di svolgimento.....	8
2.8Durata e date del corso.....	8
2.9 Organizzazione del corso.....	8
<u>3Moduli formativi del corso BASE.....</u>	<u>10</u>
3.1Modulo “Scrum Developer”.....	10
3.1.1Panoramica del modulo.....	10
3.1.2Competenze acquisite dai partecipanti.....	10
3.1.3Durata del modulo.....	10
3.1.4A quali esami e/o certificazioni prepara.....	10
3.1.5Programma del modulo Scrum Developer.....	10
3.2Modulo “Salesforce Certified Force.com”.....	11
3.2.1Panoramica del modulo.....	11
3.2.2Competenze acquisite dai partecipanti.....	11
3.2.3Durata del modulo.....	11
3.2.4A quali esami e/o certificazioni prepara.....	11
3.2.5Programma del modulo Salesforce.....	11
3.2.5.1Sottomodulo Salesforce Config.....	11
3.2.5.2Sottomodulo Salesforce Business Process.....	12
3.2.5.3Sottomodulo Salesforce – supporto agli esami di certificazione.....	12
<u>4Moduli formativi del corso Avanzato I.....</u>	<u>13</u>

4.1Modulo “Salesforce Certified Force.com”	13
4.1.1Panoramica del modulo.....	13
4.1.2Competenze acquisite dai partecipanti.....	13
4.1.3Durata del modulo.....	13
4.1.4A quali esami e/o certificazioni prepara.....	13
4.1.5Programma del modulo Salesforce	13
4.1.5.1Sottomodulo SalesForce Development	13
5Seminari di approfondimento.....	15
5.1Seminari di approfondimento.....	15
5.1.1Panoramica del modulo.....	15
5.1.2Competenze acquisite dai partecipanti.....	15
5.1.3Durata del modulo.....	15
5.1.4A quali esami e/o certificazioni prepara.....	15
5.1.5Seminari previsti.....	15

1 I CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALIZZANTI DEL CORSO DI LAUREA IN ECONOMIA E INFORMATICA PER L'IMPRESA.

1.1 Introduzione

Il *Corso di Laurea in Economia e Informatica per l'Impresa dell'Università degli studi G. D'Annunzio Chieti Pescara* organizza, accanto ai normali percorsi formativi istituzionali, *corsi di formazione professionalizzanti* che mirano a fornire agli studenti frequentanti competenze verticali (quali ad esempio certificazioni su metodologie, prodotti, soluzioni e tecnologie) d'interesse per il mondo aziendale e imprenditoriale nell'ambito dell'Information and Communication Technology.

1.2 Obiettivo dei corsi di formazione professionalizzanti

Le aziende vorrebbero assumere specialisti ICT, ma non trovano sul mercato profili professionali con competenze tecniche adeguate, con particolare riferimento alle più recenti tecnologie e piattaforme abilitanti della «digital transformation» del mercato e della società (competenze digitali: e-skill). La richiesta di profili professionali nell'ICT supera di molto l'offerta: in Italia il 22% delle posizioni aperte non trova candidati all'altezza (fonte:Modis).

Tale fenomeno viene chiamato *skill shortage* (letteralmente "carenza di abilità"): disallineamento delle competenze fra quelle richieste dal mercato e quelle rese disponibili al mercato, tenendo conto che la tecnologia evolve rapidamente e crea continuamente nuova domanda di competenze.

I corsi di formazione professionalizzanti intercettano tale necessità dei fornitori di tecnologie e soluzioni innovative di avere a disposizione risorse qualificate con competenze specialistiche sui propri prodotti e servizi (vertical skills). Tali corsi consentiranno quindi agli studenti frequentanti di acquisire specifiche competenze tecniche e certificazioni ICT richieste per l'acquisizione di profili professionali di alto interesse da parte del mercato ICT, che rendono possibile un immediato inserimento in contesti lavorativi.

1.3 Struttura dei corsi di formazione professionalizzanti

I *corsi di formazione professionalizzanti* sono strutturati in diversi moduli.

I moduli più fondazionali sono solitamente tenuti da docenza universitaria e hanno l'obiettivo di fornire conoscenze approfondite su specifici ambiti di base già considerati, ma ad un minore livello di dettaglio, durante la didattica ordinaria.

I moduli formativi più verticali prevedono l'intervento diretto di docenti, provenienti da realtà aziendali, di comprovata esperienza e competenza rilevanti negli ambiti di riferimento. Tali corsi consentono agli studenti frequentanti di acquisire specifiche competenze tecniche, metodologiche e certificazioni richieste per l'acquisizione di profili professionali di alto interesse da parte del mercato ICT, che rendono quindi un immediato inserimento in contesti lavorativi.

Alcuni moduli formativi possono inoltre avere come obiettivo quello di fornire specifiche competenze funzionali (marketing, processi operativi, problematiche aziendali, ambiti ed esigenze di specifici mercati quali ad esempio Sanità, Energy & Utilities, Telecomunicazioni) oppure "soft skill" (ad es. intelligenza emotiva, leadership, change management, comunicazione).

I moduli formativi sono anche integrati nei percorsi formativi convenzionali, nella fattispecie nei diversi corsi di laurea e master in ambito ICT, grazie alla possibilità da parte degli studenti che li frequenteranno con successo di acquisire crediti formativi per attività di tirocinio previsti dai regolamenti di tali percorsi.

2 CORSO PROFESSIONALIZZANTE: “DIGITAL DISRUPTION: CLOUD PLATFORMS, CUSTOMER EXPERIENCE & CUSTOMER JOURNEY”, “CRM: SALESFORCE CERTIFIED FORCE.COM” E “SCRUM CERTIFIED”.

2.1 Panoramica del corso

Il corso in oggetto è organizzato in collaborazione tra il *Corso di Laurea in Economia e Informatica per l'Impresa* dell'Università degli studi G. D'Annunzio Chieti Pescara e la Start-Up Innovativa *Gunpowder Srl*. Il corso s'inserisce nel quadro di un ampio programma di sviluppo delle Società, che prevede il potenziale inserimento nel proprio organico di tutti gli allievi che completeranno con successo l'iter formativo proposto.

Il corso è focalizzato sulle tecnologie, metodologie e paradigmi per la “*digital transformation*” e, rispetto a un normale corso focalizzato solo sulla piattaforma Salesforces Force.Com permette ai partecipanti di arricchire le competenze tecniche specifiche della piattaforma Sales.com con competenze metodologiche (Scrum) e funzionali in ambito Sales & Marketing, al fine di avere una formazione a 360° che permetta una immediata allocazione in progetti reali.

2.2 Metodologie didattiche

Il corso utilizza le principali metodologie impiegate per la formazione degli adulti e tende a favorire il confronto tra i partecipanti e docenti attraverso lezioni magistrali, dibattiti e discussioni in plenaria.

Il percorso formativo, inoltre, permette di acquisire competenze attraverso realistiche esercitazioni pratiche nello sviluppo di soluzioni personalizzate. Nell'ambito del corso verranno utilizzati casi d'uso di progetti reali, analizzando anche codice e personalizzazioni.

Sono inoltre previsti dei seminari di approfondimento su tematiche trasversali alla “digital tranformation” (Client Experience, Client Journey, ecc.) contigui agli ambiti principali del corso.

Il percorso formativo prevede infine delle specifiche attività/sessioni di supporto ai discenti per la preparazione agli esami di certificazione¹ che prevederanno la condivisione di un percorso di studio/preparazione e, con cadenza periodica, verifiche su quanto appreso e simulazioni di esame.

2.3 Destinatari: a chi è rivolto il corso

Questo corso è rivolto a studenti e neo-laureati che intendano acquisire competenze tecniche sulla piattaforma Sales.com di Salesforce e allo stesso tempo metodologiche (Scrum) e funzionali in ambito Sales & Marketing, Digital Transformation.

Per questioni di ordine logistico/amministrativo, la frequenza sarò consentita ad un numero limitato di partecipanti. Nel caso in cui i richiedenti siano superiori al numero di posti disponibili, verrà fatta una selezione dei candidati.

¹ Solo per gli ambiti del corso che prevedono, nel percorso formativo, un esame di certificazione.

Il corso è suddiviso in differenti moduli formativi che possono essere fruiti separatamente. In particolare il corso sarà strutturato in un primo modulo base, alla fine del quale verrà fatta una selezione degli studenti idonei a frequentare i moduli avanzati successivi.

La frequenza ed acquisizione delle rispettive certificazioni dà diritto all'acquisizione di crediti formativi per attività di tirocinio (nell'ambito delle "Ulteriori Attività Formative art 10, § 5-d - ex crediti f") previsti all'interno dei diversi corsi di laurea e master in ambito ICT, nella misura di circa 1CFU ogni 10 ore di lezione seguite.

Data la sovrapposizione del calendario con le normali attività formative svolte presso l'Università degli studi G. D'Annunzio Chieti Pescara, il corso è rivolto principalmente a studenti che abbiano già acquisito le frequenze dei normali insegnamenti previsti nel loro programma di studi che vogliano acquisire competenze immediatamente spendibili nel mondo del lavoro.

2.4 Profilo professionale e certificazioni acquisite

Nell'ambito del corso i partecipanti saranno preparati per poter sostenere gli esami delle seguenti certificazioni:

- **Scrum Developer Certified (SDC™)**;
- **Salesforce Certified Administrator**: maggiori dettagli riguardo l'esame di certificazione al seguente URL:
http://certification.salesforce.com/SG_CertifiedAdministrator.pdf;
- **Salesforce Certified Platform Developer I**: maggiori dettagli riguardo l'esame di certificazione al seguente URL:
http://certification.salesforce.com/SG_CertifiedPlatformDeveloperI.pdf.

Nell'ambito del corso i partecipanti verranno supportati nella prenotazione ed effettuazione degli esami presso gli enti certificatori esterni. Il costo delle sessioni/tentativi di esame, per ciascuna delle certificazioni previste, non è inclusa nel corso. Gli esami di certificazione potranno essere effettuati in date esterne al corso.

2.5 Prerequisiti: skill e competenze trasversali

Per poter frequentare con successo il corso base e i seminari di approfondimento non sono richiesti particolari prerequisiti.

Per poter frequentare con successo i corsi avanzati i partecipanti devono possedere i prerequisiti, intesi come skill/competenze, di seguito elencati:

- familiarità con la programmazione orientata agli oggetti;
- conoscenza del linguaggio Java;
- familiarità sulla modellazione dei dati e sui database relazionali;
- conoscenza di SQL;
- conoscenze base di HTML5 e CSS;
- familiarità con il pattern "Model-View-Controller";
- familiarità con la programmazione JavaScript;

- consigliata la conoscenza di JSON e AJAX.

2.6 Docenti

I principali docenti coinvolti nell'attività di formazione saranno:

- Ing. Andrea Pasanisi**, *Modulo Salesforce*. Gunpowder;
- Risorse Gunpowder**, *laboratorio pratico (esercitazioni) Salesforce e programmazione in Apex*. Gunpowder;
- Risorse Gunpowder**, *supporto alla preparazione esami certificazione Salesforce*. Gunpowder;
- Dott. Marco Secone**, *modulo Scrum e seminari*. Gunpowder.

Responsabile delle metodologie didattiche:

- Prof. Francesca Scozzari**, Corso di Laurea in Economia e Informatica per l'Impresa dell'Università degli studi G. D'Annunzio Chieti-Pescara.

2.7 Logistica del corso: sede di svolgimento

Il corso verrà effettuato presso dell'Università degli studi G. D'Annunzio Chieti Pescara, nelle aule messe a disposizione dal Corso di Laurea in Economia e Informatica.

2.8 Durata e date del corso

La presente sessione del corso verrà svolta da lunedì 19 marzo 2018.

L'attività didattica del corso sarà erogata secondo il calendario allegato:

- Allegato 1) Calendario lezioni corso professionalizzante.

2.9 Organizzazione del corso

L'attività didattica del corso sarà strutturato secondo il seguente schema riepilogativo:

Organizzazione generale del corso			
Argomenti			Durata
Digital Disruption: Cloud Platforms, Customer Experience & Customer Journey	Cloud Journey - adozione di soluzioni Cloud e Ibride;		4 h
	Web Marketing - Age of Customer (Client Experience e Client Journey);		4 h
Scrum Developer	Lezioni frontali		12 h
Modulo	Sottomodulo Salesforce Config		3,5 gg

"Salesforce Certified Force.com"	Sottomodulo Salesforce Business Process - Analisi dei processi e implementazione di soluzioni	2	gg
	Sottomodulo Salesforce - Developer (personalizzazione)	2	gg

3 MODULI FORMATIVI DEL CORSO BASE

3.1 Modulo “Scrum Developer”

3.1.1 Panoramica del modulo

Questo modulo è raccomandato per chiunque debba lavorare in un team SCRUM o debba interagire con esso, e fornisce le conoscenze base per capire il funzionamento di base di SCRUM e le sue possibili applicazioni.

3.1.2 Competenze acquisite dai partecipanti

Il corso ha la finalità di far acquisire ai partecipanti le conoscenze necessarie per diventare membro di un Team Scrum, permettendogli di portare valore aggiunto al team.

3.1.3 Durata del modulo

Il modulo avrà la durata di 12 ore.

3.1.4 A quali esami e/o certificazioni prepara

Il modulo prepara a sostenere l'esame per la certificazione *Scrum Developer Certified (SDC™)*.

3.1.5 Programma del modulo Scrum Developer

Tale modulo prevede i seguenti argomenti:

- introduzione e principi Agile e SCRUM ;
- ruoli in Scrum;
- fasi di un progetto Scrum;
- adattare Scrum ad uno specifico scenario aziendale;
- teamwork;
- QA.

Il percorso formativo permette di acquisire competenze attraverso realistiche esercitazioni pratiche di utilizzo della metodologia SCRUM e teamwork.

Il percorso formativo prevede infine delle specifiche attività/sessioni di supporto ai discenti per la preparazione agli esami di certificazione che prevederanno la condivisione di un percorso studio/preparazione e verifica su quanto appreso tramite simulazioni di esame. In particolare il supporto alla preparazione dell'esame di certificazione prevede:

- condivisione di piano di studio;
- simulazione esame di certificazione con domande di esempio;
- supporto nell'identificazione degli enti certificatori esterni presso i quali poter effettuare l'esame di certificazione.

3.2 Modulo “Salesforce Certified Force.com”

3.2.1 Panoramica del modulo

Questo corso si rivolge a sviluppatori che vogliono imparare a creare nuove applicazioni “Force.com” o personalizzare ed estendere applicazioni Salesforce già esistenti, sfruttando gli strumenti nativi messi a disposizione dalla piattaforma cloud di Salesforce.

Il corso fornisce ai partecipanti le competenze che permetteranno loro di operare come “Salesforce Administrator”.

3.2.2 Competenze acquisite dai partecipanti

Il corso insegna a utilizzare le funzionalità “dichiarative” della piattaforma Force.com di Salesforce per creare applicazioni personalizzate. Fornisce le conoscenze fondamentali per utilizzare le potenzialità offerte dalla piattaforma Force.com per lo sviluppo rapido di applicazioni “su misura”.

Il corso permette di acquisire competenze attraverso estese e realistiche esercitazioni pratiche nello sviluppo di soluzioni personalizzate, testando inoltre quanto sviluppato utilizzando il framework di test integrato nella piattaforma Force.com. Nell’ambito del corso verranno utilizzati casi d’uso di progetti reali, analizzando anche codice e personalizzazioni

3.2.3 Durata del modulo

Il modulo avrà la durata di 5 giornate da 8 ore di lezione frontale e 4 ore di supporto alla preparazione degli esami di certificazione.

3.2.4 A quali esami e/o certificazioni prepara

Il modulo prepara a sostenere gli esami per le certificazioni *Salesforce Certified Administrator*.

3.2.5 Programma del modulo Salesforce

3.2.5.1 Sottomodulo Salesforce Config

Tale modulo prevede i seguenti argomenti:

- User Management and User Profiling;
- Configuring Organization Setup;
- Build a basic Salesforce Application;
- Customize Data modeling;
- Custom Formula;
- Validation Rules;
- Records Type;
- Page Layout;
- Workflow;
- Record Level Access and Security;
- Data Load Initialization and Data Management;
- Best Practices Overview;

- QA.

3.2.5.2 Sottomodulo Salesforce Business Process

Tale modulo prevede i seguenti argomenti:

- Data Modelling Process and Gap Analysis Approach;
- Standard Salesforce Application;
- Sales;
- Call Center;
- Marketing;
- Content;
- Site.com;
- Community;
- Reports & Dashboard;
- Organize Project Strategy;
- QA.

3.2.5.3 Sottomodulo Salesforce – supporto agli esami di certificazione

Il percorso formativo prevede al suo interno uno specifico modulo formativo con specifiche attività/sessioni di supporto ai discenti per la preparazione agli esami di certificazione che prevederanno la condivisione di un percorso di studio/preparazione e, con cadenza periodica, verifiche su quanto appreso e simulazioni di esame.

Il modulo prevede inoltre, come parte finale del modulo stesso, il supporto alla preparazione dell'esame di certificazione:

- condivisione di piano di studio;
- simulazioni esami di certificazione con domande di esempio;
- valutazione competenze dei discenti - assessment pre-esami di certificazione Salesforce;
- supporto nell'identificazione degli enti certificatori esterni presso i quali poter effettuare l'esame di certificazione.

In tale modulo sono inoltre alcune esercitazioni pratiche nello sviluppo di soluzioni personalizzate, al fine di consolidare le competenze acquisite nel sottomodulo “*SalesForce Development*” e affrontare praticamente argomenti oggetto di esame.

4 MODULI FORMATIVI DEL CORSO AVANZATO I

4.1 Modulo “Salesforce Certified Force.com”

4.1.1 Panoramica del modulo

Questo corso si rivolge a sviluppatori che vogliono imparare a creare nuove applicazioni “Force.com” o personalizzare ed estendere applicazioni Salesforce già esistenti, sfruttando gli strumenti nativi messi a disposizione dalla piattaforma cloud di Salesforce.

Il corso fornisce ai partecipanti le competenze che permetteranno loro di operare come “Salesforce Administrator” e come “Force.com Developer”, permettendo inoltre d’imparare a sviluppare, attraverso la programmazione e non solo attraverso la parametrizzazione, personalizzazioni dei livelli “business logic” e “user interface” utilizzando i linguaggi Apex e Visualforce.

4.1.2 Competenze acquisite dai partecipanti

Il corso insegna a utilizzare le funzionalità “dichiarative” della piattaforma Force.com di Salesforce per creare applicazioni personalizzate e “Visualforce Pages” per la personalizzazione dell’interfaccia. Fornisce le conoscenze fondamentali per utilizzare le potenzialità offerte dalla piattaforma Force.com per lo sviluppo rapido di applicazioni “su misura”.

Il corso fornisce anche le conoscenze base del linguaggio di programmazione Apex e del linguaggio di markup Visualforce per poter sviluppare personalizzazioni delle applicazioni all’interno della piattaforma Force.com di Salesforce.

Nell’ambito del corso vengono inoltre espone le principali tecniche per la progettazione di soluzioni in Apex.

Il corso permette di acquisire competenze attraverso estese e realistiche esercitazioni pratiche nello sviluppo di soluzioni personalizzate, testando inoltre quanto sviluppato utilizzando il framework di test integrato nella piattaforma Force.com. Nell’ambito del corso verranno utilizzati casi d’uso di progetti reali, analizzando anche codice e personalizzazioni

4.1.3 Durata del modulo

Il modulo avrà la durata di 16 ore di lezione frontale .

4.1.4 A quali esami e/o certificazioni prepara

Il modulo prepara a sostenere gli esami per le certificazioni *Salesforce Certified Administrator* e *Salesforce Certified Platform Developer I*.

4.1.5 Programma del modulo Salesforce

4.1.5.1 Sottomodulo Salesforce Development

Tale modulo prevede i seguenti argomenti:

- Standard Process Overview;
- Web to lead;
- Web to case;
- e-mail to case;

- lighting process builder;
- Automatismi;
- Workflow;
- Process;
- Visual workflow;
- Approval process;
- Apex Class;
- Static apex;
- Remote action;
- Client action;
- Visualforce.com;
- Visualforce component;
- QA.

5 SEMINARI DI APPROFONDIMENTO

5.1 Seminari di approfondimento

5.1.1 Panoramica del modulo

Questo modulo è fornisce approfondimenti su tematiche e tecnologie contigue a quelle oggetto dei moduli principali e permette ai partecipanti di approfondire aspetti non trattati, o trattati in modo superficiale negli altri moduli.

5.1.2 Competenze acquisite dai partecipanti

Il modulo ha la finalità di far acquisire ai partecipanti le conoscenze necessarie per diventare membro di un progetto in ambito “digital transformation”, illustrandone i principali processi e problematiche.

5.1.3 Durata del modulo

Il modulo avrà la durata di 8 ore (suddiviso in seminari di 4 ore).

5.1.4 A quali esami e/o certificazioni prepara

Tale modulo non prepara ad alcun corso di certificazione, ma fornisce competenze funzionali o tecniche aggiuntive, in ambiti contigui ai .

5.1.5 Seminari previsti

Nell’ambito del corso sono previsti i seguenti seminari approfondimento:

- Moduli funzionali:
 - **Web Marketing** - Age of Customer (Client Experience e Client Journey);
 - **Cloud Journey** - adozione di soluzioni Cloud e Ibride;