

# Consulente e Sviluppatore CRM

## Modulo 1: Progettazione Software ed analisi UML

- Ingegneria del software
- Progetto di sviluppo software e gruppi di lavoro
- Processo di sviluppo software: Analisi e raccolta dei requisiti, progettazione e specifiche software, implementazione e testing
- Paradigmi e linguaggi di programmazione
- Modelli e UML: Use Case Diagram, Class Diagram e Sequence Diagram

## Modulo 2: Linguaggio di Programmazione Java

- Fondamenti: Classi, Oggetti, Attributi e Metodi
- Incapsulamento
- Conservazione dello stato
- Identità degli oggetti
- Messaggi
- Composizione ed aggregazione delle Classi
- Ereditarietà
- Polimorfismo
- Genericità
- Exception e Assertion

## Modulo 3: Introduzione alle basi di dati relazionali

- Introduzione ai database, ai DBMS e alle loro caratteristiche
- Architettura a livelli di un database (viste, schema logico, schema fisico)
- Linguaggi di definizione dei dati
- Linguaggi di manipolazione dei dati
- Concetto di schema, istanza e vista di una base di dati
- Progettazione Concettuale di un database: modello entità-relazione
- Definizione degli attributi
- Tipi di relazioni
- Progettazione Logica di un database: modello relazionale
- Vincoli di integrità (di tupla, di chiave, referenziale)
- Operazioni di selezione e proiezione
- Algoritmi e metodologie di derivazione: dal modello entità relazione al modello relazionale
- Transazioni
- Progettazione fisica di un database: implementazione del modello Logico derivato mediante il linguaggio SQL
- Breve storia del linguaggio SQL e dei RDBMS
- Creazione e definizione di una base di dati relazionale mediante SQL
- Principali tipi di dato
- Istruzioni ed esempi di definizione e modifica delle strutture dati, degli indici e delle chiavi (create, index, primary key, etc.)
- Istruzioni ed esempi di manipolazione dei dati(select, insert, delete, update, join etc.)
- Cenni ad istruzioni per l'amministrazione di una base di dati (gestione utenti e diritti, backup e ripristino di una base di dati)



# Consulente e Sviluppatore CRM

## Modulo 4: HTML e CSS

- HTML 5
- Concetto di linguaggio di mark up
- Principi di architettura client-server, scripting lato client, lato server e applicazioni web
- Strumenti di sviluppo per HTML e CSS
- Principali differenze con HTML4 e novità introdotte in HTML5
- Tag principali, Commenti nel codice
- Gestione del testo, Tabelle, elenchi, Link, immagini
- Input e select CSS3
- Introduzione e proprietà fogli di stile
- Principali novità introdotte in CSS3 - Inclusione di un foglio di stile
- Differenziazione del foglio di stile in base al dispositivo
- Gestione dello sfondo e del testo - Commenti nel codice
- Id, classi, e selettori di base
- Selettori di attributo
- Gestione dell'altezza, larghezza e overflow
- Gestione testo, font e posizionamento elementi

## Modulo 05: CRM Salesforce e Microsoft Dynamics base

- Come muoversi nella piattaforma
- Preparare la piattaforma per gli utenti
- Impostazione e gestione utenti
- Sicurezza ed accesso ai dati
- Creare oggetti personalizzati
- Gestione dei dati
- Report e Dashboard
- Automazione
- Gestire il processo di supporto

## Modulo 06: CRM Salesforce e Microsoft Dynamics avanzato

- Creare modello di dati
- Creare interfaccia utente
- Introduzione alla logica di business
- Migrazione e modifiche di configurazione
- Configurazione multiutente
- Gestire l'esperienza degli utenti
- Controllo di accesso ai record
- Disegnare la sicurezza di accesso ai dati
- Creare processi di business
- Mantenere qualità dei dati
- Processi automatici con workflow e lightning process builder
- Processi automatici con approval processes
- Processi automatici con visual workflow
- Processi di controllo
- Gestione di dati

## Modulo 05: Tematiche trasversali

In fase di micro-progettazione del corso potrebbero esserci variazioni o integrazioni didattiche per soddisfare i bisogni provenienti dalle aziende che cofinanziano il progetto.

