

# SVILUPPATRICE/SVILUPPATORE BUSINESS DIGITALE

con attestato federale di capacità (AFC)



## PIANO DI FORMAZIONE

relativo all'ordinanza della SEFRI del 28 ottobre 2022 sulla formazione professionale di base

## SVILUPPATRICE / SVILUPPATORE BUSINESS DIGITALE

con attestato federale di capacità (AFC)

del 28 ottobre 2022

N. professione 69201



**ICT Berufsbildung**  
Formation professionnelle  
Formazione professionale

## Indice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Introduzione .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2. Fondamenti pedagogico-professionali .....</b>  | <b>5</b>  |
| 2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative .....   | 5         |
| 2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa.....   | 6         |
| 2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom) .....   | 6         |
| 2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione .....  | 7         |
| <b>3. Profilo di qualificazione.....</b>   | <b>8</b>  |
| 3.1 Profilo professionale .....  | 8         |
| 3.2 Tabella delle competenze operative .....   | 10        |
| 3.3 Livello richiesto per la professione.....  | 10        |
| <b>4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione .....</b>               | <b>11</b> |
| Campo di competenza operativa a: Accompagnamento di progetti .....   | 11        |
| Campo di competenza operativa b: Illustrazione, automatizzazione e ottimizzazione di processi aziendali .....                                  | 16        |
| Campo di competenze operative c: Analisi dei dati .....  | 22        |
| Campo di competenza operativa d: Comunicazione di risultati.....   | 27        |
| Campo di competenza operativa e: Introduzione di soluzioni in ambito digitale.....   | 32        |
| <b>5. Panoramica dei moduli insegnati nella scuola professionale e nei corsi interaziendali.....</b>   | <b>35</b> |
| <b>6. Realizzazione ed entrata in vigore.....</b>  | <b>36</b> |
| <b>Allegato 1: Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità .....</b> | <b>37</b> |

## Elenco delle abbreviazioni

|       |   |
|-------|---|
| AFC   | Attestato federale di capacità  |
| CFP   | Certificato federale di formazione pratica  |
| CI    | Corsi interaziendali  |
| CSFO  | Centro svizzero di servizio di Formazione professionale / orientamento professionale, universitario e di carriera |
| CSFP  | Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale   |
| LFpr  | Legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004                        |
| Ofor  | Ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione)                             |
| OFPr  | Ordinanza sulla formazione professionale, 2004  |
| Oml   | Organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)  |
| SECO  | Segreteria di Stato dell'economia   |
| SEFRI | Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione   |
| Suva  | Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni   |
| UFAM  | Ufficio federale dell'ambiente  |
| UFSP  | Ufficio federale della sanità pubblica  |

## 1. Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità<sup>1</sup> della formazione professionale di base, il piano di formazione<sup>2</sup> per sviluppatore/sviluppatrice business digitale con attestato federale di capacità (AFC) descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Al contempo, il piano di formazione aiuta i responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali nella pianificazione e nello svolgimento della formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

---

<sup>1</sup> Articolo 12 dell'ordinanza sulla formazione professionale (OFPr; RS 412.101)

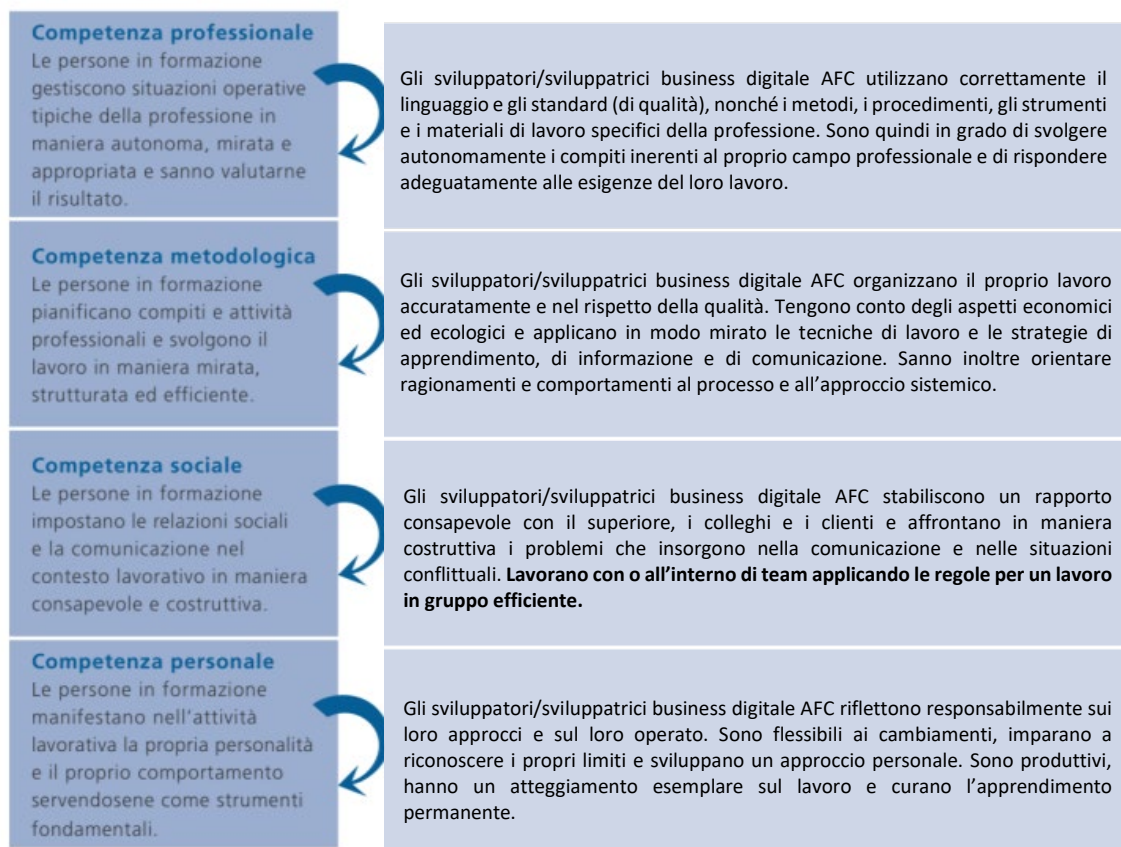
<sup>2</sup> Articolo 9 dell'ordinanza di 28 ottobre 2022 della SEFRI sulla formazione professionale di base sviluppatrice business digitale AFC / sviluppatore business digitale AFC (Ordinanza sulla formazione professionale di base)



## 2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base le persone in formazione acquisiscono tutte le competenze in tutti i luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale, corsi interaziendali). Il seguente schema sintetizza contenuti e interazioni delle quattro dimensioni di cui si compone una competenza operativa.

### Competenza operativa



## 2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato tramite un livello tassonomico (livello K; da K1 a K6). Il livello K indica la complessità dell'obiettivo. Ecco i vari livelli nel dettaglio:

| Livello | Definizione  | Descrizione  |
|---------|--------------|--|
| K1      | Sapere       | Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili.   |
| K2      | Comprendere  | Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie.  |
| K3      | Applicare    | Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni.   |
| K4      | Analizzare   | Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuano la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali. |
| K5      | Sintetizzare | Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme.  |
| K6      | Valutare     | Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri.   |

## 2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, calendario e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione, le persone in formazione vanno aiutati a mettere in relazione teoria e pratica. La cooperazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune. Ogni luogo di formazione fornisce il proprio apporto tenendo conto del contributo degli altri. Grazie a una buona collaborazione ognuno può verificare costantemente il proprio apporto e ottimizzarlo, aumentando così la qualità della formazione professionale di base.

Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

- azienda di tirocinio: nel sistema duale la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda di tirocinio, in una rete di aziende di tirocinio, nelle scuole d'arti e mestieri, nelle scuole medie di commercio o in altre istituzioni riconosciute a tal fine, dove le persone in formazione possono acquisire le capacità pratiche richieste dalla professione;
- scuola professionale: vi viene impartita la formazione scolastica, che comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e della educazione fisica;
- corsi interaziendali: sono finalizzati alla trasmissione e all'acquisizione di capacità fondamentali e completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richiede.

L'interazione dei luoghi di formazione può essere illustrata come segue:



La realizzazione efficace della cooperazione tra i luoghi di formazione viene sostenuta con gli appositi strumenti di promozione della qualità della formazione professionale di base (vedi allegato).



### 3. Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione descrive il profilo professionale, nonché le competenze operative da acquisire e il livello richiesto per la professione. Illustra quali sono le qualifiche che uno sviluppatore/sviluppatrice business digitale AFC deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente al livello definito. Oltre a descrivere le competenze operative, il profilo professionale funge anche da base per l'impostazione della procedura di qualificazione. Inoltre, è utile per classificare il titolo nel Quadro nazionale delle qualifiche per i titoli della formazione professionale (QNF-FP) durante l'elaborazione del supplemento al certificato.

#### 3.1 Profilo professionale

Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale con attestato federale di capacità (AFC) svolgono in particolare le attività seguenti e si contraddistinguono per le conoscenze, capacità e attitudini sotto indicate:

- a) sostengono l'evoluzione, la trasformazione e l'innovazione digitale delle imprese e delle unità produttive;
- b) individuano e analizzano le questioni che caratterizzano il lavoro quotidiano in ambito digitale ottimizzando processi e prodotti;
- c) utilizzano i dati per ottimizzare le procedure e integrare i modelli aziendali;
- d) fungono da anello di congiunzione tra uomo, economia e tecnologia, monitorano diverse fasi progettuali e gestiscono la comunicazione tra gli specialisti, i decisori e gli altri gruppi di interesse.

#### Campo d'attività

Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC lavorano in aziende di tutti i settori che già utilizzano modelli aziendali digitali o vorrebbero introdurli. Lavorano come membri di team di progetto in organizzazioni tradizionali o agili all'interno di varie aree e campi di attività di un'azienda (ad esempio IT, Change Management, Customer Experience, Supply Chain Management, QS, finanze/controlling, risorse umane, gestione dei processi, marketing o stati maggiori).

Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC svolgono un'importante funzione di interfaccia nelle organizzazioni. Accompagnano i processi, sostengono gli specialisti, si assumono la responsabilità di incarichi parziali e gestiscono progetti semplici in modo indipendente. Agiscono in uno scambio costante con vari gruppi di riferimento e coordinano fasi di lavoro impegnative o decisioni importanti in consultazione con il team.

La vita lavorativa quotidiana di uno sviluppatore/sviluppatrice business digitale AFC si trova all'interfaccia tra persone, economia e tecnologia. Sono coinvolti nello sviluppo di soluzioni digitali e creano un ponte tra i non specialisti e gli specialisti tecnici.

#### Principali competenze operative

L'area centrale degli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC sono i processi aziendali di tutti i tipi (ad es. processi di prenotazione, logistica o pagamento), i relativi dati (ad es. dati di acquisto, cifre di visitatori e vendite o dati di inventario, dati di utenti e utilizzo di strumenti digitali, cifre chiave del mercato) e il loro utilizzo e rappresentazione.

Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC accompagnano lo sviluppo dei processi digitali nella vita professionale quotidiana e sostengono vari specialisti tecnici nel loro lavoro in singole fasi. Questo include una vasta gamma di attività: da un lato, registrano i processi aziendali. Ciò significa che esaminano processi e potenziali punti deboli, li descrivono, li rappresentano, li confrontano con le esperienze dei clienti e li modellano con linguaggi di notazione standardizzati. D'altra parte, sono coinvolti nell'ottimizzazione e nel coordinamento dei processi. Tra le altre cose, valutano in team le possibilità di ottimizzazione, i criteri degli obiettivi e le misure, coordinano l'implementazione di automazioni esigenti con gli specialisti e controllano i processi aziendali in relazione alla conformità con i requisiti. Infine, automatizzano processi semplici anche in modo indipendente e li implementano secondo le specifiche.

L'elaborazione di dati aziendali e di altri dati o cifre chiave è direttamente collegata all'analisi dei processi aziendali. Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC definiscono i dati necessari e le loro fonti, li raccolgono e li rilevano, strutturano i dati e li inseriscono nei modelli, puliscono i set di dati ed effettuano valutazioni.

Nel loro lavoro quotidiano, gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC agiscono in un'ampia rete di gruppi di riferimento. Analizzano i bisogni delle persone e delle organizzazioni interessate, pianificano e monitorano i progetti e



organizzano meeting e workshop. Inoltre, gli sviluppatori business digitale AFC sono abili nel comunicare progetti, risultati, misure o soluzioni ai vari gruppi di riferimento. Tra le altre cose, sviluppano rappresentazioni grafiche, presentano proposte e mettono in condizione gli utenti di gestire nuove soluzioni.

### **Esercizio della professione**

Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC concentrano le loro azioni sul potenziale di sviluppo digitale di un progetto. Hanno una grande affinità per gli strumenti e i prodotti digitali, seguono le innovazioni e le tendenze e acquisiscono costantemente nuove conoscenze. Al fine di sviluppare soluzioni orientate alle necessità, sono in grado di familiarizzare rapidamente con una vasta gamma di settori aziendali. Hanno una buona visione d'insieme dei rispettivi processi e mettono in relazione le diverse fasi tra loro. Con la loro profonda comprensione del «business» così come delle possibilità tecnologiche, forniscono importanti impulsi per l'ottimizzazione. Pensano in modo proattivo, attirano l'attenzione sui punti deboli o sui contenuti dimenticati e si assicurano che le informazioni rilevanti vengano trasmesse.

Nella gestione dei dati, gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC usano il loro pensiero analitico e la loro dimestichezza con i numeri. Lavorano con attenzione e precisione e tengono conto delle linee guida di gestione della qualità aziendale. Sono consapevoli dell'importanza dei big data nel mondo del lavoro moderno e si occupano professionalmente delle fonti di dati e delle disposizioni sulla protezione dei dati.

Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC comunicano in modo sicuro di sé, in rete e costruttivo. Sono in costante scambio con i diversi gruppi di riferimento, che hanno esigenze, prospettive e conoscenze di base diverse. Usano il loro repertorio di metodi e strategie per rispondere alle necessità, visualizzare i contesti e presentare i risultati in un modo che sia appropriato per il gruppo di riferimento. Nell'interazione con persone o gruppi diversi, adattano la loro comunicazione alla situazione specifica.

Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC operano spesso in un ambiente che promuove e vive culture di apprendimento, metodi di sviluppo e forme organizzative innovative. Le loro azioni sono caratterizzate da una mentalità corrispondente: sono curiosi, aperti al cambiamento, amano sperimentare metodi creativi e promuovono così una cultura aziendale orientata al futuro. Mettono in discussione i modelli d'azione affermati e trovano bene la loro strada in ambienti complessi e dinamici.

### **Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura**

Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC forniscono un contributo attivo alla digitalizzazione dell'economia svizzera. Supportano le aziende nell'implementazione di modelli aziendali digitali e promuovono così attivamente l'innovazione.

Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC assicurano la connessione tra persone, economia e tecnologia nel loro lavoro quotidiano. Sviluppano soluzioni che soddisfano i bisogni e le esigenze di una vasta gamma di utenti. In questo modo, promuovono anche l'interazione e la collaborazione nel moderno e fluido mondo del lavoro.

Nel loro lavoro quotidiano, gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC contribuiscono alla sostenibilità ecologica, sociale ed economica. Includono sistematicamente l'efficienza energetica e delle risorse nella progettazione e nell'ottimizzazione dei processi.

Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC sono in contatto con gruppi di riferimento di vario genere. Sono consapevoli della diversità delle persone coinvolte e contribuiscono attivamente a una cultura aziendale aperta.

### **Cultura generale**

La cultura generale comprende le competenze di base per orientarsi nel contesto della vita personale e nella società nonché per affrontare le sfide private e professionali.

### 3.2 Tabella delle competenze operative

| ↓ Campi di competenze operative |   | Competenze operative →   |   |  |   |  |   |   |  |
|---------------------------------|---|--|---|--|---|--|---|---|--|
| <b>a</b>                        | <b>Accompagnamento di progetti</b>  | <b>a1:</b> Determinare il contesto di un progetto aziendale e stabilire i criteri di successo                      | <b>a2:</b> Progettare idee per soluzioni aziendali innovative                                 | <b>a3:</b> Adeguare la pianificazione dei progetti di business digitali in base al modello operativo prescelto | <b>a4:</b> Pianificare progetti semplici con i relativi compiti nel settore del business digitale | <b>a5:</b> Verificare e documentare l'avanzamento dei progetti nel settore del business digitale                     | <b>a6:</b> Verificare il successo e l'efficacia delle soluzioni aziendali e se necessario adottare misure di ottimizzazione |   |  |
| <b>b</b>                        | <b>Illustrazione, automatizzazione e ottimizzazione di processi aziendali</b> | <b>b1:</b> Elaborare e descrivere processi aziendali   | <b>b2:</b> Creare modelli per processi aziendali  | <b>b3:</b> Illustrare le esperienze dei clienti e confrontarle con i processi aziendali                        | <b>b4:</b> Documentare i punti critici dei processi aziendali                                     | <b>b5:</b> Sviluppare e definire all'interno del team soluzioni e proposte di miglioramento per i processi aziendali | <b>b6:</b> Automatizzare processi aziendali semplici  | <b>b7:</b> Coordinare i mandati di automatizzazione con gli specialisti | <b>b8:</b> Verificare i requisiti dei processi aziendali automatizzati |
| <b>c</b>                        | <b>Analisi di dati</b>  | <b>c1:</b> Definire i dati per un mandato di analisi all'interno del team ed elaborare la procedura di rilevamento | <b>c2:</b> Raccogliere i dati esistenti da diverse fonti o richiederli presso servizi esterni | <b>c3:</b> Rilevare i dati   | <b>c4:</b> Strutturare e raggruppare i dati   | <b>c5:</b> Correggere i dati   | <b>c6:</b> Valutare i dati e redigere semplici report   |   |  |
| <b>d</b>                        | <b>Comunicazione di risultati</b>   | <b>d1:</b> Visualizzare e commentare i dati valutati   | <b>d2:</b> Interpretare i dati valutati all'interno del team ed elaborare possibili soluzioni | <b>d3:</b> Presentare e spiegare le soluzioni ai committenti   | <b>d4:</b> Pianificare e moderare meetings e workshops  |  |   |   |  |
| <b>e</b>                        | <b>Introduzione di soluzioni in ambito digitale</b>                           | <b>e1:</b> Redigere manuali per gli utenti delle soluzioni digitali  | <b>e2:</b> Elaborare materiale didattico per l'introduzione delle soluzioni digitali          | <b>e3:</b> Rendere in grado gli utenti di utilizzare le soluzioni digitali                                     | <b>e4:</b> Preparare e supportare l'attivazione delle soluzioni digitali                          |  |   |   |  |

### 3.3 Livello richiesto per la professione

Il livello richiesto per la professione è specificato nel piano di formazione insieme agli obiettivi di valutazione delle competenze operative nei tre luoghi di formazione. Oltre alle competenze operative, viene impartita la cultura generale secondo l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (RS 412.101.241).

## 4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

In questo capitolo vengono descritte le competenze operative (raggruppate nei relativi campi) e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Gli strumenti per la promozione della qualità riportati in allegato sono un sostegno alla realizzazione della formazione professionale di base e alla cooperazione fra i tre luoghi di formazione.

### Campo di competenza operativa a: Accompagnamento di progetti

#### Competenza operativa a1: Determinare il contesto di un progetto aziendale e stabilire i criteri di successo

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC analizzano i bisogni dei gruppi di riferimento e determinano i criteri per i progetti. Questo viene fatto con l'obiettivo di comprendere a fondo la situazione iniziale:*

All'inizio di un progetto, ci sono dei requisiti concreti da parte dei gruppi di riferimento e dei gruppi di destinazione (ad esempio, il cliente vorrebbe poter comunicare rapidamente e facilmente, il cliente vorrebbe un login alternativo, ottimizzare il processo online per l'inserimento dei documenti fiscali). Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC fissano i risultati per iscritto, ad esempio su una piattaforma di collaborazione digitale. Verificano il problem statement con i richiedenti o con altri gruppi di riferimento (ad esempio partner, clienti). Poi definiscono i criteri di accettazione (quando una soluzione è abbastanza buona? ad esempio "la nuova Face ID deve poter essere attivata e disattivata") e, insieme ai richiedenti, la gamma delle prestazioni. In questo contesto è importante un approccio imparziale. Insieme al loro team, definiscono i criteri di successo; questo permette di verificare alla fine l'impatto dei progetti o delle soluzioni. Infine, stimano gli investimenti necessari. Per fare ciò, attingono a requisiti comparativi o alla propria esperienza. Considerano anche lo sviluppo dei costi in relazione al valore aggiunto generato (semplice business case - ritorno sull'investimento).

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Moduli della scuola professionale  | Moduli dei corsi interaziendali |
|---|--|---------------------------------|
| <b>a1.1</b> Determinano la situazione iniziale (problem statement) sulla base dei requisiti esistenti e la descrive in modo fattuale e comprensibile (quando, chi, in che momento si verifica un problema?). (K4) | <b>278</b> Analizzare il mercato e definire gli obiettivi strategici (obbligatorio a scelta) |                                 |
| <b>a1.2</b> Verificano la situazione iniziale definita (problem statement) con i richiedenti e altri gruppi di riferimento rilevanti. (K3)  | <b>331</b> Eseguire gli incarichi con un supporto metodico                                   |                                 |
| <b>a1.3</b> Definiscono con i richiedenti i criteri di accettazione e la gamma delle prestazioni. (K4)  | <b>332</b> Valutare le offerte (obbligatorio a scelta)                                       |                                 |
| <b>a1.4</b> Definiscono con il team criteri di successo misurabili qualitativamente e quantitativamente. (K4)   |  |                                 |
| <b>a1.5</b> Preparano una stima degli investimenti necessari (ad es. sulla base di requisiti comparativi, esperienza). (K3)   |  |                                 |

**Competenza operativa a2: Progettare idee per soluzioni aziendali innovative**

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC usano approcci e metodi creativi per progettare idee per soluzioni aziendali innovative:*

Lavorano tipicamente in organizzazioni agili, dove l'attenzione è spesso concentrata su approcci diversi rispetto alle strutture classiche dei progetti. Di conseguenza, gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC dispongono di un repertorio di metodi creativi (ad esempio, design thinking, story mapping, double diamond, customer journey, prototyping) che utilizzano nello sviluppo di soluzioni. Conducono sessioni di brainstorming, visualizzano le opzioni, pianificano esperimenti per testare le ipotesi e valutano le soluzioni adatte. Gli sviluppatori business digitale AFC affrontano questi processi con una mente aperta, curiosità e impegno. Sono in grado di mettersi consapevolmente nella prospettiva di altre persone (ad esempio gli utenti).

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali   |
|--|---|---|
| <p><b>a2.1</b> Raccolgono le idee iniziali (per esempio tramite brainstorming) e si pongono consapevolmente in diverse prospettive. (K3)</p> <p><b>a2.2</b> Visualizzano possibili soluzioni tecniche usando strumenti appropriati (es. whiteboard digitale, post-it, disegno, mock-up, prototipi). (K3)</p> <p><b>a2.3</b> Pianificano iterativamente piccoli esperimenti in un contesto reale e li eseguono per raccogliere rapidamente feedback e derivarne ottimizzazioni (ad esempio usability testing, AB-testing). (K3)</p> <p><b>a2.4</b> Insieme al team, valutano le soluzioni tecniche tramite criteri di accettazione e metodi adeguati (ad esempio, il feedback dei clienti), tenendo conto della fattibilità tecnologica ed economica, dell'impatto ecologico nonché della disponibilità del personale. (K4)</p> <p><b>a2.5</b> In team, determinano la variante della soluzione tecnica usando metodi decisionali adeguati (ad esempio matrice decisionale, WSJF). (K4)</p> | <p><b>336</b> Implementare i progetti con la gestione tradizionale dei progetti</p> | <p><b>338</b> Sviluppare soluzioni in modo creativo e innovativo (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>394</b> Studiare la trasformazione digitale (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>395</b> Valutare idee e scenari per i modelli aziendali digitali (obbligatorio a scelta)</p> |

**Competenza operativa a3: Adeguare la pianificazione dei progetti di business digitale in base al modello operativo prescelto**

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC selezionano i modelli di processo (ad esempio a cascata, Scrum, Kanban, SAFe) che corrispondono agli obiettivi e ai requisiti del progetto. La decisione viene presa insieme al team:*

Analizzano le condizioni e i parametri dati di un progetto (ad esempio la struttura del team, la dinamica dei requisiti, la struttura di sviluppo, la dimensione del team). Poi ponderano i modelli di processo tra pianificato e agile (iterativi, incrementali) e decidono una variante nel team. Sono aperti e flessibili per quanto riguarda la scelta del modello appropriato. Se necessario, adattano il modello al progetto specifico.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali |
|--|---|---------------------------------|
| <p><b>a3.1</b> Analizzano le condizioni e i parametri dati del committente. (K4)</p> <p><b>a3.2</b> Valutano i vantaggi e gli svantaggi di diversi modelli di processo pianificato o agili (iterativi, incrementali) in relazione ai progetti e selezionano nel team i modelli adeguati. (K4)</p> <p><b>a3.3</b> Adattano i modelli di processo a progetti specifici (Process-Tailoring). (K3)</p> | <p><b>134</b> Permettere lo sviluppo di progetti con metodi agili</p> <p><b>213</b> Sviluppare il comportamento del team</p> <p><b>224</b> Lavorare con strumenti di collaborazione digitale (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>337</b> Abilitare un approccio agile in un ambiente di progetto tradizionale (obbligatorio a scelta)</p> |                                 |

#### Competenza operativa a4: Pianificare progetti semplici con i relativi compiti nel settore del business digitale

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC pianificano progetti semplici con i relativi compiti secondo il modello operativo selezionato:*

Per rendere tangibili i compiti più grandi, li suddividono in attività piccole e più valutabili. Essi classificano le attività secondo il tipo, lo sforzo e la durata e ne stimano il grado di complessità. Chiariscono inoltre in che misura le attività sono sequenzialmente dipendenti l'una dall'altra (in uno specifico ordine) e determinano un ordine cronologico. Infine, raggruppano le attività in pacchetti e stabiliscono le priorità per raggiungere gli obiettivi intermedi in modo effettivo e nei tempi previsti. Lavorano in modo strutturato e sistematico.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali |
|--|---|---------------------------------|
| <p><b>a4.1</b> Suddividono i compiti complessivi in attività piccole e più valutabili che possono essere assegnate a una risorsa (ad esempio usando le story-map e il metodo SMART o INVEST). (K3)</p> <p><b>a4.2</b> Identificano le attività per tipo, sforzo o durata. (K4)</p> <p><b>a4.3</b> Stimano lo sforzo, la durata e la complessità delle attività. (K4)</p> <p><b>a4.4</b> Chiariscono le dipendenze sequenziali delle attività e definiscono l'ordine cronologico. (K4)</p> <p><b>a4.5</b> Raggruppano e attribuiscono priorità alle attività per raggiungere obiettivi intermedi basati su obiettivi temporali o funzionali. (K3)</p> | <p><b>134</b> Permettere lo sviluppo di progetti con metodi agili</p> <p><b>224</b> Lavorare con strumenti di collaborazione digitale (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>332</b> Valutare le offerte (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>333</b> Sostenere l'attuazione di progetti con metodi</p> |                                 |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <b>337</b> Abilitare un approccio agile in un ambiente di progetto tradizionale (obbligatorio a scelta) |  |
|--|---|--|

**Competenza operativa a5: Verificare e documentare l'avanzamento dei progetti nel settore del business digitale**

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC controllano costantemente il progresso dei progetti o dei loro compiti all'interno di essi e li registrano secondo il modello operativo specifico del progetto:*

Valutano lo stato attuale degli ordini loro assegnati. Poi raccolgono tutte le valutazioni, le classificano in ordine di priorità e, se necessario, sviluppano proposte di misure correttive. Infine, registrano i progressi sia per iscritto che graficamente e definiscono i prossimi passi insieme ai responsabili delle decisioni.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali |
|--|---|---------------------------------|
| <b>a5.1</b> Forniscono valutazioni sullo stato attuale degli ordini a loro assegnati (di persona o tramite uno strumento). (K3)                    | <b>224</b> Lavorare con strumenti di collaborazione digitale (obbligatorio a scelta)                    |                                 |
| <b>a5.2</b> Classificano e attribuiscono priorità alle valutazioni raccolte. (K4)  | <b>333</b> Sostenere l'attuazione di progetti con metodi  |                                 |
| <b>a5.3</b> Consolidano le valutazioni e, se necessario, sviluppano proposte per azioni correttive. (K5)   | <b>337</b> Abilitare un approccio agile in un ambiente di progetto tradizionale (obbligatorio a scelta) |                                 |
| <b>a5.4</b> Registrano i risultati riassuntivi per iscritto secondo il modello operativo specifico del progetto e li presentano graficamente. (K3) |   |                                 |
| <b>a5.5</b> Definiscono l'ulteriore procedura in consultazione con i responsabili delle decisioni. (K3)  |   |                                 |

**Competenza operativa a6: Verificare il successo e l'efficacia delle soluzioni aziendali e se necessario adottare misure di ottimizzazione**

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC controllano il successo e l'efficacia di un progetto e, sulla base dei risultati, avviano misure per l'ottimizzazione delle soluzioni implementate:*

Valutano il successo di un progetto confrontando l'output della soluzione implementata con le risorse investite (input). Documentano i risultati in una forma adeguata. Infine, controllano l'impatto della soluzione implementata rispetto ai criteri di successo definiti all'inizio del progetto. Infine, registrano i risultati più importanti come conclusione e derivano misure correttive come raccomandazioni. Procedono in modo analitico e sono anche preparati a valutare criticamente le proprie prestazioni. Vivono quindi una cultura dell'errore attiva e aperta.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali |
|--|---|---------------------------------|
| <p><b>a6.1</b> Valutano un progetto in team attraverso un'analisi degli input (es. risorse investite, efficacia delle risorse investite) e degli output (es. portata del prodotto, relazione tra risorse, prestazioni e risultati, qualità delle prestazioni). (K4)</p> <p><b>a6.2</b> Documentano i risultati dell'analisi del progetto in una forma appropriata (ad esempio rapporto, piattaforma di collaborazione online) in modo comprensibile e chiaro. (K3)</p> <p><b>a6.3</b> Controllano il successo e l'impatto di una soluzione introdotta sulla base dei criteri di successo qualitativi e quantitativi definiti all'inizio (ad es. successo commerciale, fattori ecologici, utilizzo dei sistemi). (K4)</p> <p><b>a6.4</b> Nel team registrano i risultati principali a titolo di conclusioni e ne ricavano raccomandazioni e ottimizzazioni. (K4)</p> <p><b>a6.5</b> Comunicano i risultati e le raccomandazioni in modo convincente. (K3)</p> <p><b>a6.6</b> Valutano criticamente le proprie prestazioni in relazione al successo ottenuto. (K3)</p> | <p><b>333</b> Sostenere l'attuazione di progetti con metodi</p> <p><b>337</b> Abilitare un approccio agile in un ambiente di progetto tradizionale (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>339</b> Abilitare una gestione innovativa dei progetti</p> |                                 |



## Campo di competenza operativa b: Illustrazione, automatizzazione e ottimizzazione di processi aziendali

### Competenza operativa b1: Elaborare e descrivere processi aziendali

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC determinano i fattori più importanti dei processi aziendali e li descrivono in una panoramica. A seconda dell'azienda e dell'ambiente di lavoro, questi possono essere processi di aziendali molto diversi, ad esempio processi di prenotazione, logistica o pagamento, produzione, ordini, personale o processi self-service:*

Analizzano la situazione iniziale e il processo in uno specifico settore di attività e raccolgono le informazioni più importanti. In questo modo, gli sviluppatori business digitale AFC ottengono una panoramica generale e chiariscono le domande di base (ad esempio, qual è la missione? Chi sono i gruppi target? In che contesto si trova il processo? Quali sono le necessità degli attori?) Per una comprensione più profonda, rilevano le interdipendenze e registrano le informazioni rilevanti in categorie, che poi descrivono e rendono visibili in una documentazione comprensibile. Per convalidare il risultato, discutono la documentazione con il team o con persone esterne e ottengono così un feedback per l'ottimizzazione.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali   |
|---|---|---|
| <b>b1.1</b> Ottengono una visione d'insieme dei processi determinando i parametri e i fattori rilevanti (ad es. incarico, gruppo di riferimento, contesto, attori coinvolti, interfacce, finestra temporale, tempo di esecuzione). (K4) | <b>224</b> Lavorare con strumenti di collaborazione digitale (obbligatorio a scelta)  | <b>348</b> Acquisire, modellare e identificare i processi aziendali critici                 |
| <b>b1.2</b> Interrogano gli attori in modo mirato e attento e si immedesimano così in una situazione concreta. (K3)   | <b>230</b> Modellare processi aziendali secondo i principi della gestione di processi | <b>394</b> Studiare la trasformazione digitale (obbligatorio a scelta)                      |
| <b>b1.3</b> Strutturano le informazioni usando categorie definite (ad es. tempi di lavorazione, costi del lavoro, uso di energia e materiali, produzione di rifiuti). (K4)  | <b>254</b> Descrivere i processi aziendali nel proprio ambiente professionale         | <b>395</b> Valutare idee e scenari per i modelli aziendali digitali (obbligatorio a scelta) |
| <b>b1.4</b> Documentano i processi in modo preciso e comprensibile, sia come descrizione che graficamente. (K3)   | <b>396</b> Progettare modelli aziendali (obbligatorio a scelta)                       |   |
| <b>b1.5</b> Discutono i processi aziendali nel team o con persone esterne e richiedono miratamente un feedback. (K3)  |   |   |

### Competenza operativa b2: Creare modelli per processi aziendali

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC modellano i processi aziendali nel linguaggio di notazione proprio dell'azienda e quindi rappresentano i processi in modo comprensibile:*

Essi differenziano i processi aziendali in passi logici e sequenziali e assegnano i rispettivi elementi di notazione. Sulla base di questa preparazione, modellano il rispettivo processo nello strumento corrispondente e con il linguaggio di notazione appropriato e infine lo documentano in una descrizione o visualizzazione. In questo modo, i processi aziendali astratti sono resi comprensibili a terzi.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali   |
|--|---|---|
| <b>b2.1</b> Analizzano i singoli passi dei processi aziendali e li assegnano agli elementi di notazione corrispondenti. (K4) | <b>254</b> Descrivere i processi aziendali nel proprio ambiente professionale | <b>348</b> Acquisire, modellare e identificare i processi aziendali critici |
| <b>b2.2</b> Modellano i processi aziendali in un linguaggio di notazione adatto e con lo strumento appropriato. (K3)         | <b>349</b> Ottimizzare processi aziendali                                     |   |
| <b>b2.3</b> Creano descrizioni e visualizzazioni comprensibili dei processi aziendali modellati. (K3)                        |   |   |

**Competenza operativa b3: Illustrare le esperienze dei clienti e confrontarle con i processi aziendali**

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC analizzano, descrivono e confrontano le esperienze dei clienti nei processi aziendali e creano così una base per la loro ottimizzazione:*

Si mettono nella prospettiva dei clienti (Chi sono? Cosa vogliono? Quali sono le loro aspettative?) e analizzano la loro esperienza di uno specifico processo aziendale. Per fare questo, usano strumenti e metodi appropriati (ad esempio, customer journey, tipologie di clienti, Personas). Convalidano i risultati con il feedback delle parti interessate. Esaminano poi le differenze tra le esperienze ideali e reali dei clienti e identificano le deviazioni rilevanti. Documentano i risultati per iscritto come base per ottimizzare i processi aziendali.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali   |
|--|---|---|
| <b>b3.1</b> Chiariscono le domande di base (es. Chi è il cliente? Quali sono le aspettative? Quali benefici vuole il cliente?). (K3)   | <b>224</b> Lavorare con strumenti di collaborazione digitale (obbligatorio a scelta)            | <b>348</b> Acquisire, modellare e identificare i processi aziendali critici |
| <b>b3.2</b> Analizzano le esperienze esistenti dei clienti (service desing, approccio end to end) in modo completo e con metodi adeguati (ad es. customer journey, tipologie di clienti, Personas). (K4) | <b>349</b> Ottimizzare processi aziendali   |   |
| <b>b3.3</b> Presentano le esperienze dei clienti in modo comprensibile (per esempio su lavagna, PowerPoint, con strumenti grafici). (K3)   | <b>367</b> Definire e verificare requisiti nei confronti dell'automazione di processi aziendali |   |
| <b>b3.4</b> Richiedono miratamente un feedback dalle parti interessate attraverso interviste o sondaggi. (K3)  |   |   |
| <b>b3.5</b> Confrontano le esperienze desiderate con quelle reali dei clienti nel processo aziendale e identificano le differenze. (K4)  |   |   |
| <b>b3.6</b> Registrano i risultati e li comunicano all'interno del team e ai committenti. (K3)   |   |   |

**Competenza operativa b4: Documentare i punti critici nei processi aziendali**

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC identificano, descrivono, motivano e documentano i punti critici nei processi aziendali:*

Identificano i punti critici (pain-points) in un processo aziendale esaminando le dipendenze o le potenziali inefficienze sulla base della documentazione o nella conversazione con gli attori coinvolti (ad esempio attraverso il reverse brainstorming). Controllano il processo in relazione ad eventuali debolezze, colli di bottiglia o effetti indesiderati. Nel fare ciò, applicano il loro pensiero analitico e logico. Registrano i punti critici per iscritto e giustificano il perché dell'errore nel contesto del processo. Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC discutono i loro risultati con il committente o con altre persone. Questo fornisce loro una base per i passi successivi o per possibili ottimizzazioni.

| Obiettivo di valutazione dell'azienda   | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali |
|---|---|---------------------------------|
| <b>b4.1</b> Identificano i punti critici (Pain-Points, come dipendenze, inefficienze, rischi, opportunità) nei processi aziendali attraverso interviste o analisi di documentazioni. (K5) | <b>168</b> Supportare i processi aziendali con le risorse ICT                                   |                                 |
| <b>b4.2</b> Descrivono i punti critici e li registrano sia come descrizione che graficamente. (K3)  | <b>224</b> Lavorare con strumenti di collaborazione digitale (obbligatorio a scelta)            |                                 |
| <b>b4.3</b> Giustificano perché i punti critici nel contesto di un processo aziendale siano stati analizzati come tali. (K3)  | <b>349</b> Ottimizzare processi aziendali   |                                 |
| <b>b4.4</b> Si consultano con i committenti come base per ulteriori passi o ottimizzazioni. (K3)  | <b>367</b> Definire e verificare requisiti nei confronti dell'automazione di processi aziendali |                                 |

**Competenza operativa b5: Sviluppare e definire all'interno del team soluzioni e proposte di miglioramento per i processi aziendali**

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC lavorano in team per sviluppare soluzioni e possibilità di ottimizzazione per i processi aziendali precedentemente analizzati, ad esempio per quanto riguarda l'automazione, il design efficiente o l'implementazione del potenziale di creazione di valore:*

Raccolgono tutte le basi e la documentazione rilevante e le preparano per il team. Utilizzando sessioni di brainstorming, raccolgono nel team diverse opzioni per ottimizzare i processi aziendali. Per fare ciò, sono in grado di mettersi nella prospettiva di altri attori. Inoltre, sviluppano criteri di valutazione e li testano nel team. Valutano le diverse varianti di soluzione e permettono così una decisione fondata. Partendo da questo, derivano misure concrete e giustificate che possono presentare al committente come un pacchetto di soluzioni. Per trovare soluzioni che generano valore, mettono criticamente in discussione quanto già esiste. Prendono anche in considerazione aspetti della sostenibilità ecologica, come il consumo di risorse o l'efficienza energetica dei processi.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale                             | Moduli dei corsi interaziendali                                     |
|--|---|---|
| <b>b5.1</b> Preparano accuratamente le basi disponibili e rilevanti per l'ulteriore utilizzo. (K3) | <b>168</b> Supportare i processi aziendali con le risorse ICT | <b>368</b> Elaborare possibili soluzioni per esperienze dei clienti |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>b5.2</b> Raccolgono idee e opzioni in team (per esempio in sessioni di brainstorming) per ottimizzare i processi aziendali. Nel fare ciò, mettono in discussione i modelli di azione stabiliti e prestano attenzione alla sostenibilità (ad esempio l'efficienza delle risorse, consumo energetico dei processi). (K3)</p> <p><b>b5.3</b> Identificano le opzioni di semplificazione e automazione e i rispettivi prerequisiti. (K5)</p> <p><b>b5.4</b> Sviluppano criteri significativi per valutare le possibili soluzioni e le testano in gruppo. (K4)</p> <p><b>b5.5</b> All'interno del team valutano le diverse soluzioni possibili sulla base dei criteri definiti. (K3)</p> <p><b>b5.6</b> Adottano misure per verificare l'efficacia delle opzioni di soluzione prioritarie (ad esempio prototyping, minimum viable product, gestione pilota) e le formulano insieme a una giustificazione convincente. (K5)</p> | <p><b>213</b> Sviluppare il comportamento del team</p> <p><b>224</b> Lavorare con strumenti di collaborazione digitale (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>349</b> Ottimizzare processi aziendali</p> <p><b>367</b> Definire e verificare requisiti nei confronti dell'automazione di processi aziendali</p> | <p><b>394</b> Studiare la trasformazione digitale (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>395</b> Valutare idee e scenari per i modelli aziendali digitali (obbligatorio a scelta)</p> |
|---|--|--|

#### Competenza operativa b6: Automatizzare processi aziendali semplici

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC automatizzano i processi aziendali e quindi permettono un aumento dell'efficienza semplificando i processi (ad esempio la valutazione automatica dei dati delle informazioni degli utenti):*

Creano piani di implementazione per l'automazione basati su punti critici e possibili varianti di soluzione. Per fare questo, procedono in modo analitico e orientato alla soluzione. Diverse piattaforme e tecnologie hanno diversi vantaggi e hanno un'influenza decisiva sulla funzione finale dell'implementazione. Pertanto, valutano gli strumenti disponibili sulla base di criteri di valutazione significativi e implementano di conseguenza l'automazione. Usano strumenti standard (ad es. Microsoft Power Automate, Camunda, Integromat, IFTTT o Zapier) e hanno una conoscenza di base della programmazione. Infine, testano i processi automatizzati ed eseguono eventuali aggiustamenti.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali  |
|--|---|--|
| <p><b>b6.1</b> Creano piani di implementazione per l'automazione dei processi aziendali sulla base dei punti critici (pain-points) e delle relative varianti di soluzione. (K5)</p> <p><b>b6.2</b> Confrontano le piattaforme e le tecnologie disponibili sulla base di criteri di valutazione significativi e determinano le opzioni adatte. (K4)</p> <p><b>b6.3</b> Implementano automazioni con strumenti appropriati ("no code" o "low code"). (K3)</p> <p><b>b6.4</b> Controllano le automazioni implementate e, se necessario, le adattano. (K3)</p> | <p><b>168</b> Supportare i processi aziendali con le risorse ICT</p> <p><b>367</b> Definire e verificare requisiti nei confronti dell'automazione di processi aziendali</p> | <p><b>248</b> Creare soluzioni ICT con tecnologie attuali (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>325</b> Automatizzare i processi con un linguaggio di programmazione</p> |

**Competenza operativa b7: Coordinare i mandati di automatizzazione con gli specialisti**

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC coordinano l'implementazione di sofisticate automatizzazioni con specialisti e assicurano che funzionino perfettamente:*

Creano capitolati d'onere comprensibili per specificare il rispettivo ordine. Ciò significa che determinano le condizioni quadro e i requisiti dei processi di automazione come base per l'outsourcing a specialisti. Poi identificano possibili specialisti interni o esterni che potrebbero essere considerati per l'implementazione e commissionano l'esecuzione a una persona o azienda adatta. Sono disponibili come punto di contatto in caso di domande o incertezze, supervisionano l'implementazione e convalidano continuamente il progresso. Infine, controllano il processo finale automatizzato e si assicurano che funzioni correttamente.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale  | Moduli dei corsi interaziendali   |
|--|--|---|
| <p><b>b7.1</b> Definiscono in modo comprensibile i requisiti per gli ordini di automazione. (K4)</p> <p><b>b7.2</b> Identificano possibili specialisti interni o esterni per la realizzazione degli incarichi in base ai requisiti definiti. (K4)</p> <p><b>b7.3</b> Impartiscono incarichi agli specialisti, supervisionano la loro esecuzione, convalidano continuamente il progresso e documentano il risultato della convalida. (K3)</p> <p><b>b7.4</b> Controllano tutto il processo automatizzato finale e assicurano che funzioni correttamente. (K3)</p> | <p><b>224</b> Lavorare con strumenti di collaborazione digitale (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>367</b> Definire e verificare requisiti nei confronti dell'automazione di processi aziendali</p> | <p><b>248</b> Creare soluzioni ICT con tecnologie attuali (obbligatorio a scelta)</p> |

**Competenza operativa b8: Verificare i requisiti dei processi aziendali automatizzati**

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC verificano i processi di business automatizzati e assicurano che i requisiti predefiniti siano soddisfatti durante l'implementazione:*

Identificano la situazione dei processi aziendali automatizzati da verificare. Questo significa che identificano casi di applicazione concreti che devono essere controllati per determinare se i requisiti sono stati soddisfatti. Poi eseguono la verifica e documentano i risultati. Se si verificano problemi o si impongono ottimizzazioni, definiscono misure per rimediare al problema e, se possibile, le realizzano autonomamente. Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC si caratterizzano per la loro accuratezza e consapevolezza della qualità. Non appena tutti i problemi sono stati risolti e il processo funziona correttamente, coordinano la presa in consegna del sistema con il committente.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Moduli della scuola professionale  | Moduli dei corsi interaziendali |
|---|--|---------------------------------|
| <p><b>b8.1</b> Utilizzando i requisiti, identificano i casi di applicazione da testare nei processi aziendali automatizzati. (K4)</p> <p><b>b8.2</b> Sulla base dei casi di applicazione identificati, verificano il comportamento dei processi aziendali automatizzati secondo i requisiti. (K3)</p> | <p><b>367</b> Definire e verificare requisiti nei confronti dell'automazione di processi aziendali</p> |                                 |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>b8.3</b> Documentano i risultati dei test in modo comprensibile. (K3)</p> <p><b>b8.4</b> Definiscono misure per la risoluzione dei problemi o l'ottimizzazione. (K4)</p> <p><b>b8.5</b> Coordinano con il committente la presa in consegna dei processi aziendali automatizzati. (K3)</p> |  |  |
|---|--|--|

## Campo di competenze operative c: Analisi dei dati

### Competenza operativa c1: Definire i dati per un mandato di analisi all'interno del team ed elaborare la procedura di rilevamento

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC identificano i dati rilevanti per le analisi e determinano come possono essere rilevati. Questi possono essere dati aziendali (per esempio dati di acquisto, cifre di visitatori e vendite, dati di inventario, dati di utenti e di utilizzo) così come altri dati o cifre chiave (ad esempio cifre chiave del mercato):*

Si confrontano con il problema e la questione degli incarichi di analisi e discutono i punti non chiari nel team. Così facendo, ottengono una comprensione delle necessità e delle intenzioni dei clienti e pongono i risultati in un contesto generale. Per valutare l'analisi finale in modo significativo, definiscono obiettivi o criteri misurabili. Poi determinano i dati rilevanti e le loro possibili fonti (da dove prendiamo i dati? come si possono rilevare?). Inoltre, determinano gli eventuali costi delle indagini, sviluppano metodi adeguati e determinano la qualità che i dati devono raggiungere. Tenendo conto delle condizioni quadro giuridiche, definiscono i requisiti di protezione dei dati. Comunicano nel team i risultati, cioè i dati, i metodi e i requisiti definiti e li fanno convalidare. Tengono conto dei feedback e li impiegano per migliorare il proprio lavoro.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Moduli scuola professionale  | Moduli dei corsi interaziendali |
|---|--|---------------------------------|
| <b>c1.1</b> Rilevano i problemi e le questioni relative agli incarichi e discutono i punti non chiari con il team. (K3)               | <b>164</b> Creare database e inserire dati (obbligatorio a scelta)                               |                                 |
| <b>c1.2</b> In relazione all'incarico, identificano e definiscono obiettivi misurabili e significativi per l'analisi dei dati. (K4)   | <b>224</b> Lavorare con strumenti di collaborazione digitale (obbligatorio a scelta)             |                                 |
| <b>c1.3</b> Identificano i dati rilevanti, la qualità richiesta e le possibili fonti. (K4)  | <b>278</b> Analizzare il mercato e definire gli obiettivi strategici (obbligatorio a scelta)     |                                 |
| <b>c1.4</b> Effettuano una valutazione dei costi per l'acquisizione di dati. (K3)   | <b>332</b> Valutare le offerte (obbligatorio a scelta)   |                                 |
| <b>c1.5</b> Definiscono i requisiti di protezione dei dati tenendo conto delle condizioni quadro giuridiche. (K3)                     | <b>377</b> Applicare la logica nell'analisi dei dati (obbligatorio a scelta)                     |                                 |
| <b>c1.6</b> Definiscono metodi appropriati per la raccolta dei dati (ad esempio interviste, sondaggi, workshop, riunioni). (K3)       | <b>392</b> Valutare i dati degli utenti utilizzando strumenti di analisi (obbligatorio a scelta) |                                 |
| <b>c1.7</b> Comunicano i loro risultati (dati rilevanti, metodi, requisiti) al team e li giustificano in modo comprensibile. (K3)     |  |                                 |
| <b>c1.8</b> Accettano feedback critici e suggerimenti per l'ottimizzazione e adattano di conseguenza la loro proposta operativa (K3). |  |                                 |



**Competenza operativa c2: Raccogliere i dati da diverse fonti o richiederli presso servizi esterni**

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC creano una compilazione significativa dei dati esistenti:*

Essi **determinano** quali risorse (ad esempio, utenti, uffici, accessi) sono necessarie per raccogliere i dati desiderati. Richiedono i dati da servizi interni (ad es. centri di competenza) o esterni (ad es. Ufficio federale di statistica, istituto di ricerche di mercato, Open Data, Gartner) nel rispetto delle disposizioni di legge e delle norme sulla protezione dei dati. Se i dati sono salvati in sistemi a loro accessibili (ad esempio ERP, data warehouse), li ottengono in modo indipendente. Gestiscono i dati in modo responsabile e assicurano il rispetto delle direttive aziendali e dei regolamenti sulla protezione dei dati.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali |
|---|---|---------------------------------|
| <p><b>c2.1</b> Chiariscono i requisiti legali e i regolamenti sulla protezione dei dati rilevanti per il loro progetto con gli organi necessari. (K3)</p> | <p><b>164</b> Creare database e inserire dati (obbligatorio a scelta)</p>                               |                                 |
| <p><b>c2.2</b> Organizzano l'accesso ai dati richiesti (es. ottenere l'accesso/autorizzazione; come ottenere i dati?). (K3)</p>                           | <p><b>231</b> Applicare la protezione e la sicurezza dei dati</p>                                       |                                 |
| <p><b>c2.3</b> Richiedono i dati necessari da fonti interne o esterne e formulano requisiti chiari (es. ampiezza dei dati, forma, tempi). (K3)</p>        | <p><b>319</b> Sviluppare e implementare applicazioni</p>  |                                 |
| <p><b>c2.4</b> Ottengono in modo indipendente dati rilevanti memorizzati in sistemi accessibili (ad esempio valutazioni, reportings). (K3)</p>            | <p><b>377</b> Applicare la logica nell'analisi dei dati (obbligatorio a scelta)</p>                     |                                 |
| <p><b>c2.5</b> Salvano i dati sensibili in un'area protetta. (K3)</p>   | <p><b>392</b> Valutare i dati degli utenti utilizzando strumenti di analisi (obbligatorio a scelta)</p> |                                 |

**Competenza operativa c3: Rilevare i dati**

*Se i dati e le informazioni non sono già disponibili, gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC rilevano i dati in modo indipendente:*

Pianificano la raccolta dei dati e la realizzano utilizzando il metodo appropriato. In genere, si usano interviste o semplici sondaggi. Salvano i dati raccolti in una forma e qualità adeguata. Quando raccolgono dati, procedono analiticamente e con il tatto necessario.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali                 |
|--|---|---|
| <p><b>c3.1</b> Pianificano lo svolgimento della raccolta dei dati in base ai requisiti (incluso l'approccio, le fonti e il formato di destinazione dei dati). (K4)</p> | <p><b>164</b> Creare database e inserire dati (obbligatorio a scelta)</p> | <p><b>376</b> Raccogliere e valutare i dati</p> |
| <p><b>c3.2</b> Rilevano i dati per mezzo di interviste a persone selezionate. (K3)</p>   | <p><b>231</b> Applicare la protezione e la sicurezza dei dati</p>         |   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p><b>c3.3</b> Rilevano i dati per mezzo di un semplice sondaggio. (K3)</p> <p><b>c3.4</b> Salvano i dati raccolti in una forma e qualità adeguata. (K3)</p> | <p><b>319</b> Sviluppare e implementare applicazioni</p> <p><b>374</b> Raccogliere i dati con metodi diversi</p> <p><b>377</b> Applicare la logica nell'analisi dei dati (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>392</b> Valutare i dati degli utenti utilizzando strumenti di analisi (obbligatorio a scelta)</p> |  |
|--|--|--|

#### Competenza operativa c4: Strutturare e raggruppare i dati

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC creano un semplice modello di dati in cui combinano i dati da diverse fonti in modo strutturato (ad esempio, estrarre reports dai sistemi, identificare i punti in comune):*

Analizzano la struttura dei dati e li confrontano tra loro. In questo modo, determinano eventuali punti in comune, che possono utilizzare per progettare un modello di dati adatto per analisi semplici (ad esempio ERM, oggetto). Per questioni più complesse, cercano il supporto di specialiste o specialisti interni. Dopo l'implementazione, caricano i dati nel modello di dati secondo la struttura esistente. Nel fare ciò utilizzano le loro capacità analitiche e il pensiero in rete e assicurano un modo di procedere esatto.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali   |
|---|---|---|
| <p><b>c4.1</b> Analizzano la struttura dei dati, li confrontano e identificano eventuali punti in comune. (K4)</p> <p><b>c4.2</b> Progettano semplici modelli di dati per analisi semplici (es. ERM, oggetto). (K3)</p> <p><b>c4.3</b> Caricano i dati nei modelli di dati preparati secondo la struttura. (K3)</p> | <p><b>162</b> Analizzare e modellare i dati</p> <p><b>164</b> Creare database e inserire dati (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>224</b> Lavorare con strumenti di collaborazione digitale (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>377</b> Applicare la logica nell'analisi dei dati (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>392</b> Valutare i dati degli utenti utilizzando strumenti di analisi (obbligatorio a scelta)</p> | <p><b>248</b> Creare soluzioni ICT con tecnologie attuali (obbligatorio a scelta)</p> |

### Competenza operativa c5: Correggere i dati

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC correggono i dati e assicurano la loro plausibilità e qualità:*

Eseguono una semplice pulizia dei dati eliminando le ridondanze indesiderate, rimuovendo i set di dati non necessari ed elaborando i set di dati errati o vuoti. Per le complesse pulizie di dati, richiedono il supporto di specialisti interni. Poi controllano il formato e analizzano i dati rimanenti per tipo, dichiarazione e qualità. Procedono con precisione e si assicurano di poter capire le interconnessioni legate al contenuto (ad esempio, capisco il significato di un attributo? le fonti di dati forniscono la qualità richiesta?)

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale  | Moduli dei corsi interaziendali |
|--|--|---------------------------------|
| <b>c5.1</b> Controllano i dati in relazione a ridondanze e cancellano le ripetizioni indesiderate. (K3)  | <b>164</b> Creare database e inserire dati (obbligatorio a scelta)                               |                                 |
| <b>c5.2</b> Rimuovono i set di dati che non sono necessari per la rispettiva analisi. (K3)   | <b>377</b> Applicare la logica nell'analisi dei dati (obbligatorio a scelta)                     |                                 |
| <b>c5.3</b> Riconoscono i set di dati difettosi o vuoti e li correggono. (K3)  | <b>378</b> Pulire i dati e verificarne la plausibilità e la qualità                              |                                 |
| <b>c5.4</b> Controllano la formattazione e le unità di set di dati e li adattano se necessario. (K3)   | <b>392</b> Valutare i dati degli utenti utilizzando strumenti di analisi (obbligatorio a scelta) |                                 |
| <b>c5.5</b> Analizzano i dati esistenti sulla base di vari fattori (ad esempio tipo, dichiarazione, bontà) e li controllano in relazione alla loro qualità e plausibilità rispetto agli obiettivi definiti. (K4) |  |                                 |

### Competenza operativa c6: Valutare i dati e redigere semplici report

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC redigono valutazioni di dati facili da capire:*

Determinano gli strumenti adatti, valutano i dati con l'aiuto di indagini mirate, creano report chiari secondo il tema in questione e traggono una conclusione concisa. Documentano i risultati in modo tale che siano comprensibili agli altri. Sono anche in grado di affrontare domande complesse e, se necessario, richiedono un supporto.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli scuola professionale  | Moduli dei corsi interaziendali  |
|--|--|--|
| <b>c6.1</b> Identificano strumenti appropriati (ad esempio PowerBI, Tableau, Qlik) la valutazione dei dati. (K3)         | <b>164</b> Creare database e inserire dati (obbligatorio a scelta)                   | <b>248</b> Creare soluzioni ICT con tecnologie attuali (obbligatorio a scelta)                                 |
| <b>c6.2</b> Valutano dati usando indagini mirate (ad esempio usando SQL). (K3)   | <b>224</b> Lavorare con strumenti di collaborazione digitale (obbligatorio a scelta) | <b>376</b> Raccogliere e valutare i dati   |
| <b>c6.3</b> Creano rapporti semplici e chiari secondo gli obiettivi e le questioni definite. (K3)                        | <b>375</b> Valutare i dati in modo statistico (obbligatorio a scelta)                | <b>393</b> Valutare i dati con l'intelligenza artificiale (AI) / machine learning (ML) (obbligatorio a scelta) |
| <b>c6.4</b> Traggono una conclusione concisa dall'analisi dei dati e la registrano in un modo chiaro comprensibile. (K5) |  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p><b>377</b> Applicare la logica nell'analisi dei dati (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>379</b> Valutare e interpretare i dati</p> <p><b>392</b> Valutare i dati degli utenti utilizzando strumenti di analisi (obbligatorio a scelta)</p> |  |
|--|--|--|

## Campo di competenza operativa d: Comunicazione di risultati

### Competenza operativa d1: Visualizzare e commentare i dati valutati

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC presentano graficamente i dati valutati e li commentano. Usano strumenti di visualizzazione adatti a tale scopo:*

Determinano forme adeguate di presentazione per preparare i dati, sia per il team che per il committente. Utilizzano strumenti adatti, creano delle anteprime di visualizzazioni, raccolgono il feedback del team e rivedono la bozza di conseguenza. Commentano i risultati e le relative conclusioni e, se necessario, aggiungono ulteriori spiegazioni, come la questione a cui rispondere, le fonti dei dati o la procedura. Infine, riassumono i loro risultati in un rapporto o presentazione. Fanno attenzione a presentare i risultati in un modo che sia appropriato per il gruppo di riferimento.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali  |
|--|---|--|
| <p><b>d1.1</b> Determinano le forme ottimali di presentazione (ad esempio, tabelle, diagrammi, testo) in base alle rispettive esigenze dei gruppi di riferimento. (K4)</p> <p><b>d1.2</b> Creano visualizzazioni con diversi strumenti attuali e richiedono un feedback al team. (K3)</p> <p><b>d1.3</b> Commentano i risultati e i nuovi elementi scoperti ed eventuali ulteriori spiegazioni in modo comprensibile. (K3)</p> <p><b>d1.4</b> Preparano la presentazione per il loro team o per il committente in un modo che sia adatto al gruppo di riferimento (ad es. rapporto, presentazione). (K3)</p> | <p><b>119</b> Presentarsi e svolgere delle presentazioni nell'ambiente aziendale digitale</p> <p><b>224</b> Lavorare con strumenti di collaborazione digitale (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>229</b> Comunicare e moderare efficacemente</p> <p><b>235</b> Visualizzare i dati</p> <p><b>278</b> Analizzare il mercato e definire gli obiettivi strategici (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>282</b> Valutare i dati di marketing e preparare i contenuti per la comunicazione aziendale (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>370</b> Comunicare con diversi interlocutori in una lingua straniera (insegnamento bilingue)</p> <p><b>370</b> Comunicare con diversi interlocutori in una lingua</p> | <p><b>310</b> Preparare e realizzare un workshop in modo indipendente e metodico (obbligatorio a scelta)</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>straniera (insegnamento bilingue) (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>373</b> Comunicare con gli interlocutori in una lingua straniera (insegnamento bilingue) (obbligatorio a scelta)</p> |  |
|--|---|--|

**Competenza operativa d2: Interpretare i dati valutati all'interno del team ed elaborare possibili soluzioni**

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitali AFC discutono e analizzano i dati valutati all'interno del team e ricavano congiuntamente delle proposte di soluzione:*

Informano il loro team sui risultati del processo di valutazione fino a quel momento. Rispondono alle domande, richiedono un feedback e fanno insieme un'interpretazione. Determinano un metodo adatto per sviluppare una soluzione e poi la realizzano. Nel fare ciò, tengono conto delle idee del rispettivo cliente e dei risultati della valutazione. Gli sviluppatori business digitale AFC affrontano il processo di sviluppo delle soluzioni in modo attivo, aperto, curioso e sperimentale. Infine, verbalizzano le discussioni del team in un formato adatto.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale  | Moduli dei corsi interaziendali  |
|--|--|--|
| <p><b>d2.1</b> Informano sulle conoscenze esistenti e aggiornano il team sullo stato attuale delle informazioni. (K3)</p> <p><b>d2.2</b> Richiedono il feedback del team e formulano insieme un'interpretazione. (K4)</p> <p><b>d2.3</b> Determinano quali metodi dovrebbero essere usati per elaborare una soluzione. (K3)</p> <p><b>d2.4</b> Discutono e sviluppano possibili soluzioni con il team usando i metodi definiti. Nel fare ciò, tengono conto delle idee del rispettivo cliente e dei risultati della valutazione. (K5)</p> <p><b>d2.5</b> Verbalizzano le discussioni in un formato appropriato (es. rapporto, verbale, intranet). (K3)</p> | <p><b>119</b> Presentarsi e svolgere delle presentazioni nell'ambiente aziendale digitale</p> <p><b>213</b> Sviluppare il comportamento del team</p> <p><b>224</b> Lavorare con strumenti di collaborazione digitale (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>229</b> Comunicare e moderare efficacemente</p> <p><b>235</b> Visualizzare i dati</p> <p><b>282</b> Valutare i dati di marketing e preparare i contenuti per la comunicazione aziendale (obbligatorio a scelta)</p> | <p><b>310</b> Preparare e realizzare un workshop in modo indipendente e metodico (obbligatorio a scelta)</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p><b>370</b> Comunicare con diversi interlocutori in una lingua straniera (insegnamento bilingue)</p> <p><b>370</b> Comunicare con diversi interlocutori in una lingua straniera (insegnamento bilingue) (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>373</b> Comunicare con gli interlocutori in una lingua straniera (insegnamento bilingue) (obbligatorio a scelta)</p> |  |
|--|--|--|

**Competenza operativa d3: Presentare e spiegare le soluzioni ai committenti**

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC presentano soluzioni e le spiegano in modo comprensibile:*

Determinano le condizioni quadro (ad esempio luogo, spazio, tempo, disponibilità, risorse) e adattano le presentazioni in base a queste. Per prepararsi, si informano sul gruppo di riferimento e progettano la presentazione in modo che sia comprensibile per i committenti e si rivolga alla loro situazione. Svolgono la presentazione in modo sicuro, conciso e convincente. Usano supporti e metodi di visualizzazione adeguati per sottolineare le loro affermazioni. Rispondono a qualsiasi domanda e determinano ulteriori passi con il committente.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Moduli della scuola professionale  | Moduli dei corsi interaziendali  |
|---|--|--|
| <p><b>d3.1</b> Insieme al cliente, determinano il formato e la forma per una presentazione. (K3)</p> <p><b>d3.2</b> Creano presentazioni concise e chiare con l'impiego mirato di strumenti di visualizzazione. (K3)</p> <p><b>d3.3</b> Presentano soluzioni in modo sicuro e convincente. (K3)</p> <p><b>d3.4</b> Rispondono ad eventuali domande dei committenti in modo comprensibile. (K3)</p> <p><b>d3.5</b> Determinano ulteriori passi con il cliente, se questo è necessario. (K3)</p> <p><b>d3.6</b> Completano i documenti di presentazione e li archiviano in modo strutturato. (K3)</p> | <p><b>220</b> Realizzare eventi sotto una guida</p> <p><b>229</b> Comunicare e moderare efficacemente</p> <p><b>282</b> Valutare i dati di marketing e preparare i contenuti per la comunicazione aziendale (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>370</b> Comunicare con diversi interlocutori in una lingua straniera (insegnamento bilingue)</p> | <p><b>310</b> Preparare e realizzare un workshop in modo indipendente e metodico (obbligatorio a scelta)</p> |



|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p><b>370</b> Comunicare con diversi interlocutori in una lingua straniera (insegnamento bilingue) (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>371</b> Fare una presentazione in una lingua straniera (insegnamento bilingue)</p> <p><b>371</b> Fare una presentazione in una lingua straniera (insegnamento bilingue) (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>373</b> Comunicare con gli interlocutori in una lingua straniera (insegnamento bilingue) (obbligatorio a scelta)</p> |  |
|--|---|--|

**Competenza operativa d4: Pianificare e moderare meetings e workshop**

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC pianificano e moderano meetings e workshops sia interni che esterni:*

Prima svolgono tutti i preparativi necessari. Tra le altre cose, definiscono i partecipanti, coordinano la ricerca della data, determinano in anticipo le responsabilità, organizzano la logistica (ad esempio, la tecnologia, le infrastrutture, gli strumenti di supporto) e redigono un programma dettagliato. Svolgono dei ragionamenti in relazione alle esigenze culturali, linguistiche e fisiche dei partecipanti e adottano le misure necessarie (ad esempio, traduzione, accesso ai locali). Moderano i meetings o i workshops in modo competente e usano mezzi ausiliari adeguati come un proiettore, un flipchart o whiteboard. Fanno attenzione a rispettare la gestione del tempo e a raggiungere gli obiettivi. Dopo il meeting o il workshop, registrano i risultati in una forma adatta, ad esempio in un classico verbale, in un protocollo fotografico o attraverso registrazioni audio o video. Infine, informano i partecipanti e forniscono loro i risultati.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali  |
|--|---|--|
| <p><b>d4.1</b> Definiscono la cerchia di partecipanti per meeting e workshop e coordinano la ricerca della data. (K3)</p>  | <p><b>119</b> Presentarsi e svolgere delle presentazioni nell'ambiente aziendale digitale</p> | <p><b>310</b> Preparare e realizzare un workshop in modo indipendente e metodico (obbligatorio a scelta)</p> |
| <p><b>d4.2</b> Stabiliscono gli obiettivi, determinano le responsabilità e assicurano che tutti i preparativi necessari siano svolti (responsabilità per il contenuto, ordine del giorno, inviti, verbale). (K3)</p> | <p><b>220</b> Realizzare eventi sotto una guida</p>   |  |
| <p><b>d4.3</b> Definiscono una forma adeguata di evento (analogico, online, ibrido) e organizzano i supporti necessari (ad esempio flipchart, whiteboard, proiettore). (K3)</p>                                      | <p><b>229</b> Comunicare e moderare efficacemente</p>   |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p><b>d4.4</b> Organizzano l'infrastruttura e la tecnologia in modo tempestivo e affidabile. (K3)</p> <p><b>d4.5</b> Preparano un piano dettagliato di tempi e sequenze (ad esempio gestione del tempo, agenda, copione). (K3)</p> <p><b>d4.6</b> Moderano un meeting o un workshop in modo mirato ed efficiente. (K3)</p> <p><b>d4.7</b> Registrano i risultati in una forma chiaramente strutturata e appropriata (ad esempio, verbale, protocollo fotografico, registrazioni audio o video) e li rendono disponibili ai partecipanti in modo tempestivo. (K3)</p> <p><b>d4.8</b> Moderano semplici riunioni in inglese e/o in una seconda lingua nazionale. (K3)</p> <p><b>d4.9</b> Richiedono feedback, riflettono i risultati e li registrano in una forma appropriata. (K3)</p> <p><b>d4.10</b> Considerano gli aspetti della diversità (ad es. background culturali, disabilità fisiche, lingua, identità di genere) quando pianificano e gestiscono meetings e workshops. (K3)</p> | <p><b>279</b> Sviluppare e presentare un concetto di marketing (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>370</b> Comunicare con diversi interlocutori in una lingua straniera (insegnamento bilingue)</p> <p><b>370</b> Comunicare con diversi interlocutori in una lingua straniera (insegnamento bilingue) (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>371</b> Fare una presentazione in una lingua straniera (insegnamento bilingue)</p> <p><b>371</b> Fare una presentazione in una lingua straniera (insegnamento bilingue) (obbligatorio a scelta)</p> <p><b>373</b> Comunicare con gli interlocutori in una lingua straniera (insegnamento bilingue) (obbligatorio a scelta)</p> |  |
|--|---|--|

## Campo di competenza operativa e: Introduzione di soluzioni in ambito digitale

### Competenza operativa e1: Redigere manuali per gli utenti delle soluzioni digitali

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC creano documentazioni e istruzioni per gli utenti al fine di assicurare l'uso efficace delle soluzioni:*

Raccolgono tutte le informazioni necessarie per creare la documentazione per gli utenti. Identificano gli elementi essenziali e quindi danno la priorità ai contenuti rilevanti rispetto a quelli irrilevanti. Poi, in conformità con le linee guida strutturali e formali, creano istruzioni per l'utente che sono facili da capire e chiaramente strutturate. Per fare questo, usano metodi e strumenti di visualizzazione adeguati per presentare efficacemente le affermazioni e completarle con informazioni contestuali. Fanno attenzione a usare formulazioni che sono appropriate per il pubblico di destinazione.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale  | Moduli dei corsi interaziendali |
|--|--|---------------------------------|
| <p><b>e1.1</b> Raccolgono tutte le informazioni necessarie (ad es. norme di accesso, panoramica del sistema, responsabilità) per preparare la documentazione per gli utenti. (K3)</p> <p><b>e1.2</b> Attribuiscono la priorità alle informazioni rilevanti rispetto a quelle irrilevanti per quanto riguarda il gruppo di riferimento, identificando gli elementi essenziali. (K4)</p> <p><b>e1.3</b> Elaborano istruzioni per l'utente facilmente comprensibili, chiaramente strutturate e appropriate per il gruppo di riferimento, usando strumenti appropriati (ad esempio Wiki, Office). Nel fare ciò, rispettano le linee guida strutturali e formali così come i modelli dei committenti (ad esempio documenti, eLearning, tutorials, Wiki). (K3)</p> <p><b>e1.4</b> Utilizzano metodi di visualizzazione appropriati per presentare le affermazioni in modo efficace. (K3)</p> | <p><b>219</b> Creare documentazione e materiale di formazione per gli utenti</p> |                                 |

### Competenza operativa e2: Elaborare materiale didattico per l'introduzione delle soluzioni digitali

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC sviluppano e formalizzano il materiale didattico per le nuove soluzioni sulla base dell'incarico e dei desideri del cliente:*

Identificano il gruppo di riferimento per il materiale didattico da sviluppare e di conseguenza elaborano materiale didattico comprensibili in un formato adatto. Così facendo, si mettono nella posizione degli utenti e assicurano che la presentazione sia appropriata per il gruppo di riferimento. Visualizzano le materiale didattico usando diversi media e metodi. Poi fanno convalidare i documenti da esperti e adattano i documenti in base ai feedback. Infine, testano il prodotto finito e coordinano la presa in consegna.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale  | Moduli dei corsi interaziendali |
|--|--|---------------------------------|
| <p><b>e2.1</b> Identificano il gruppo di riferimento di utenti ai quali si rivolge il materiale didattico. (K3)</p> <p><b>e2.2</b> Sviluppano materiale didattico comprensibili e in formati appropriati al gruppo di riferimento (ad esempio, documento, video). (K3)</p> <p><b>e2.3</b> Convalidano il materiale didattico coinvolgendo esperti e li rivedono sulla base del feedback. (K3)</p> <p><b>e2.4</b> Testano i documenti finalizzati e coordinano la presa in consegna. (K3)</p> | <p><b>219</b> Creare documentazione e materiale di formazione per gli utenti</p> |                                 |

**Competenza operativa e3: Rendere in grado gli utenti di utilizzare le soluzioni digitali**

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC rendono in grado gli utenti ad utilizzare le soluzioni in modo indipendente ed efficiente:*

Preparano il materiale didattico per il gruppo di riferimento definito e preparano la sequenza di formazione in modo metodico e didattico. Durante la formazione, rispondono ai partecipanti, spiegano la soluzione da diverse prospettive e con diversi approcci. In questo modo, riescono a mettere in grado gli utenti con diversi background di affrontare nuove soluzioni. Rispondono a qualsiasi domanda e raccolgono feedback per migliorare continuamente la formazione e il materiale.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali |
|---|---|---------------------------------|
| <p><b>e3.1</b> Preparano il materiale didattico per il gruppo di riferimento definito. (K3)</p> <p><b>e3.2</b> Preparano una sequenza di formazione in modo metodico e didattico (ad esempio sulla base di situazioni concrete di applicazione). (K3)</p> <p><b>e3.3</b> Rispondono in modo empatico alle domande individuali dei partecipanti. (K3)</p> <p><b>e3.4</b> Conducono la sequenza di formazione preparata con l'aiuto del materiale didattico in modo che, in seguito, i partecipanti siano in grado di utilizzare la soluzione in modo indipendente. (K3)</p> <p><b>e3.5</b> Richiedono un feedback per migliorare ulteriormente il materiale e le sequenze della formazione. (K3)</p> | <p><b>219</b> Creare documentazione e materiale di formazione per gli utenti</p> <p><b>372</b> Condurre la formazione in una lingua straniera (insegnamento bilingue) (obbligatorio a scelta)</p> |                                 |

**Competenza operativa e4: Preparare e supportare l'attivazione delle soluzioni digitali**

*Gli sviluppatori/sviluppatrici business digitale AFC svolgono i preparativi necessari e supportano l'attivazione in modo che il passaggio di consegne del sistema avvenga senza problemi e in modo sicuro:*

Svolgono tutti i preparativi necessari per un passaggio all'uso operativo sicuro e senza problemi. Durante il primo periodo operativo delle nuove soluzioni, supportano la messa in funzione e se necessario eseguono analisi e le correzioni dei problemi. Infine, consegnano tutte le informazioni rilevanti, i risultati del progetto, i sistemi di test e gli strumenti alle organizzazioni di gestione e manutenzione. Nel fare ciò assicurano che nulla venga dimenticato.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali |
|---|---|---------------------------------|
| <p><b>e4.1</b> Attuano tutti i preparativi necessari per un passaggio all'uso operativo sicuro e senza problemi. (K3)</p> <p><b>e4.2</b> Supportano la messa in funzione delle soluzioni durante il periodo operativo iniziale e, se necessario, eseguono l'analisi e la correzione dei problemi. (K3)</p> <p><b>e4.3</b> Consegnano i risultati alle organizzazioni di gestione e di manutenzione, assicurandosi che nulla venga dimenticato. (K3)</p> | <p><b>218</b> Coordinare e accompagnare professionalmente l'introduzione di sistemi software e servizi IT (obbligatorio a scelta)</p> |                                 |

## 5. Panoramica dei moduli insegnati nella scuola professionale e nei corsi interaziendali

L'insegnamento nelle scuole professionali comprende 32 moduli. Inoltre, sono definiti 7 corsi interaziendali, di cui 4 sono obbligatori e 3 sono moduli obbligatori a scelta. Moduli opzionali (obiettivi di valutazione opzionali): in collaborazione con le aziende e le scuole di formazione professionale, le organizzazioni del mondo del lavoro (Oml) scelgono dal catalogo sottostante i moduli che vengono insegnati nella scuola di formazione professionale e nei centri dei corsi interazionale per rispondere alle esigenze aziendali. È possibile e auspicabile lo scambio a livello nazionale tra i fornitori regionali di corsi interaziendali.

|                       |   | CO-Moduli obbligatori<br>(24 obiettivi di valutazione + 8 obiettivi di valutazione opzionali) |   |  |  | CO-Obiettivi di valutazione<br>opzionali (8 moduli)   |   |   | CI-Obbligatori<br>(4 moduli)  |  | CI-Obiettivi di valutazione<br>opzionali<br>(3 moduli)                            |   |                       |
|-----------------------|---|---|---|--|--|---|---|---|---|--|---|---|-----------------------|
| 4. anno apprendistato | 379<br>Valutare e interpretare i dati (c6)  | 229<br>Comunicare e moderare efficacemente (d1-d4)  |   |  | 339<br>Abilitare una gestione innovativa dei progetti (a6)   | 373<br>Comunicare con gli interlocutori in una lingua straniera (insegnamento bilingue) (d1-d4)     |   |   |   |  |   |   | 4. anno apprendistato |
|                       | 235<br>Visualizzare i dati (d1/d2)  | <CO-Obiettivi di valutazione opzionali Modulo 8>  |   |  |  | 396<br>Progettare modelli aziendali (base per b)  | 337<br>Abilitare un approccio agile in un ambiente di progetto tradizionale (a3-a6)                 |   |   |  |   |   |                       |
| 3. anno apprendistato | 219<br>Creare documentazione e materiale di formazione per gli utenti (e1-e3)                       | 168<br>Supportare i processi aziendali con le risorse ICT (b4-b6)                             |   |  | 220<br>Realizzare eventi sotto una guida (d3/d4)             | 372<br>Condurre la formazione in una lingua straniera (insegnamento bilingue) (e3)                  | 337<br>Abilitare un approccio agile in un ambiente di progetto tradizionale (a3-a6)                 | 282<br>Valutare i dati di marketing e preparare i contenuti per la comunicazione aziendale (d1-d3)      | 368<br>Elaborare possibili soluzioni per esperienze dei clienti (b5)            | <CI-Obiettivi di valutazione opzionali Modulo 3>                         | 310<br>Preparare e realizzare un workshop in modo indipendente e metodico (d1-d4) | 393<br>Valutare i dati con l'intelligenza artificiale (AI) / machine learning (ML) (c6) | 3. anno apprendistato |
|                       | 378<br>Pulire i dati e verificarne la plausibilità e la qualità (e5)                                | <CO-Obiettivi di valutazione opzionali Modulo 7>  |   |  |  | 392<br>Valutare i dati degli utenti utilizzando strumenti di analisi (c1-c6)                        |   |   |   |  | 394<br>Studiare la trasformazione digitale (a2/b1/b5)                             |   |                       |
| 2. anno apprendistato | 367<br>Definire e verificare requisiti nei confronti dell'automazione di processi aziendali (b3-b8) | 231<br>Applicare la protezione e la sicurezza dei dati (c2/c3)                                | <CO-Obiettivi di valutazione opzionali Modulo 5>      | <CO-Obiettivi di valutazione opzionali Modulo 6> | 213<br>Sviluppare il comportamento del team (a3/b5/d2)       | 371<br>Fare una presentazione in una lingua straniera (insegnamento bilingue) (d3/d4)               | 377<br>Applicare la logica nell'analisi dei dati (c1-c6)  | 164<br>Creare database e inserire dati (c1-c6)  | 279<br>Sviluppare e presentare un concetto di marketing (d4)                    | <CI-Obiettivi di valutazione opzionali Modulo 2>                         | 248<br>Creare soluzioni ICT con tecnologie attuali (b6/b7/c4/c6)                  | 395<br>Valutare idee e scenari per i modelli aziendali digitali (a2/b1/b5)              | 2. anno apprendistato |
|                       | 336<br>Implementare i progetti con la gestione tradizionale dei progetti (a2)                       | 349<br>Ottimizzare processi aziendali (b2-b5)   | <CO-Obiettivi di valutazione opzionali Modulo 3>      | <CO-Obiettivi di valutazione opzionali Modulo 4> | 333<br>Sostenere l'attuazione di progetti con metodi (a4-a6) |   | 371<br>Fare una presentazione in una lingua straniera (insegnamento bilingue) (d3/d4)               | 218<br>Coordinare e accompagnare professionalmente l'introduzione di sistemi software e servizi IT (e4) | 278<br>Analizzare il mercato e definire gli obiettivi strategici (CO a, c, d)   | 325<br>Automatizzare i processi con un linguaggio di programmazione (b6) | <CI-Obiettivi di valutazione opzionali Modulo 1>                                  | 338<br>Sviluppare soluzioni in modo creativo e innovativo (a2)                          |                       |
| 1. anno apprendistato | 119<br>Presentarsi e svolgere delle presentazioni nell'ambiente aziendale digitale (d1,d2/d4)       | 254<br>Descrivere i processi aziendali nel proprio ambiente professionale (b1/b2)             | 162<br>Analizzare e modellare i dati (c4)             | <CO-Obiettivi di valutazione opzionali Modulo 2> | 374<br>Raccogliere i dati con metodi diversi (c3)            | 370<br>Comunicare con diversi interlocutori in una lingua straniera (insegnamento bilingue) (d1-d4) | 375<br>Valutare i dati in modo statistico (c5)  | 332<br>Valutare le offerte (a1/a4/c1)   |   | 376<br>Raccogliere e valutare i dati (c3/c6)                             |   |   | 1. anno apprendistato |
|                       | 134<br>Permettere lo sviluppo di progetti con metodi agli (a3/a4)                                   | 230<br>Modellare processi aziendali secondo i principi della gestione di processi (b1)        | 319<br>Sviluppare e implementare applicazioni (c2/c3) | <CO-Obiettivi di valutazione opzionali Modulo 1> | 331<br>Eseguire gli incarichi con un supporto metodico (a1)  |   | 370<br>Comunicare con diversi interlocutori in una lingua straniera (insegnamento bilingue) (d1-d4) | 224<br>Lavorare con strumenti di collaborazione digitale (a3-a5/b1/b3-b5/b7/c1/c4/c6/d1/d2)             | 348<br>Acquisire, modellare e identificare i processi aziendali critici (b1-b3) |  |   |   |                       |

|         |
|---------|
| CO a    |
| CO b    |
| CO c    |
| CO d    |
| CO e    |
| CO div. |

## 6. Realizzazione ed entrata in vigore

Il piano di formazione è stato realizzato dalla sottoscritta Organizzazione del mondo del lavoro e fa riferimento all'ordinanza della SEFRI del 28 ottobre 2022 sulla formazione professionale di base per sviluppatori business digitale AFC con attestato federale di capacità (AFC)

Berna, 28 ottobre 2022

### **ICT-Formazione Professionale Svizzera**

Il Presidente

Il Direttore

Andreas W. Kaelin

Serge Frech

Dopo averlo esaminato, la SEFRI approva il piano di formazione.

Berna, 28 ottobre 2022

### **Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI**

Rémy Hübschi  
Direttore supplente  
Responsabile Capodivisione Formazione professionale e continua



## Allegato 1:

### Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità

| Documenti   | Fonte di riferimento  |
|---|---|
| Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base per sviluppatore business digitale AFC   | Versione elettronica<br>Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione<br>( <a href="http://www.bvz.admin.ch">www.bvz.admin.ch</a> > Professioni A-Z)<br>Versione cartacea<br>Ufficio federale delle costruzioni e della logistica<br>( <a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch">www.bundespublikationen.admin.ch</a> ) |
| Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base sviluppatore business digitale AFC  | ICT-Formazione Professionale Svizzera   |
| Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale, incluso allegato (griglia di valutazione ed eventuale documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali e/o nella formazione professionale pratica) | ICT-Formazione Professionale Svizzera   |
| Rapporto di formazione  | Modello SDBB   CSFO<br><a href="http://www.oda.berufsbildung.ch">www.oda.berufsbildung.ch</a>   |
| Programma di formazione per i corsi interaziendali  | ICT-Formazione Professionale Svizzera   |
| Regolamento di organizzazione per i corsi interaziendali  | ICT-Formazione Professionale Svizzera   |
| Programma d'insegnamento per le scuole professionali  | ICT-Formazione Professionale Svizzera   |