



Scenario

Il ruolo che le tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT) rivestono all'interno delle imprese è sempre più cruciale: qualunque attività aziendale, da quelle strategiche e direzionali a quelle più operative, non può oggi prescindere dall'impiego dell'ICT. Un aspetto interessante collegato a questo fenomeno riguarda le implicazioni nella gestione delle competenze all'interno delle organizzazioni, dato che la gestione di sistemi informatici con la relativa erogazione di servizi è il risultato di una complessa macchina organizzativa che coinvolge tecnologie, applicazioni, know-how, disponibilità di persone.

Per questo la produzione e la diffusione dell'ICT nelle imprese costituisce uno dei fattori critici di successo capaci di influenzare la competitività, soprattutto in un contesto di crescente globalizzazione. Gli elementi di successo attengono non tanto e non solo alla conoscenza e alla padronanza delle tecnologie, quanto e soprattutto alla capacità di trasformarle in servizi per il cliente, interno o esterno che sia. Su questo assunto - *trasformare le tecnologie in servizi per il cliente* - è stato ideato e progettato il Corso di Alta Formazione in ICT Governance & Management.

Il corso ha la finalità di formare i partecipanti sulle componenti tecnologiche, organizzative e manageriali necessarie per comprendere e interiorizzare la missione dell'ICT nel contesto aziendale e per presidiarne efficacemente i diversi aspetti di management e professionali.

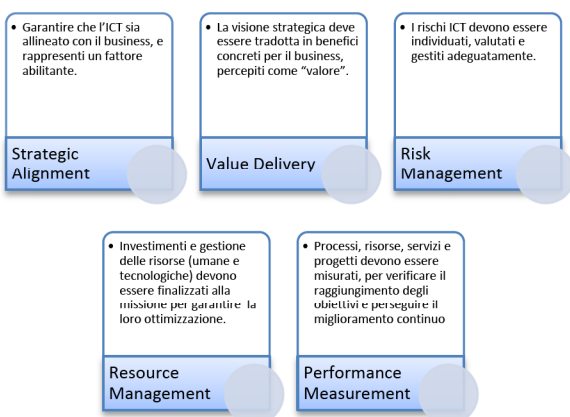
ICT e Customer Satisfaction

Le organizzazioni ICT hanno da tempo compreso che la dinamicità dei mercati e le esigenze di qualità espresse dai Clienti in misura sempre più elevata, richiedono un ripensamento della missione "dell'azienda IT" con un approccio orientato ai Servizi e alla progettazione, implementazione e monitoraggio della qualità delle risorse e dei processi abilitanti.

La valutazione da parte dei clienti, e la loro conseguente soddisfazione, deriva in sostanza dall'adeguatezza dei servizi erogati rispetto ai requisiti di economicità, tempestività ed efficacia richiesti.

In questo senso, la massimizzazione della Customer Satisfaction è da intendersi come un risultato complessivo che si può ottenere grazie a:

- 1) Corretta e consapevole gestione dei processi ITC;
- 2) Qualità delle risorse ITC a disposizione;
- 3) Capacità di rispondere ai mutamenti di scenario grazie ad una gestione sistemica del cambiamento (Project & Program Management).

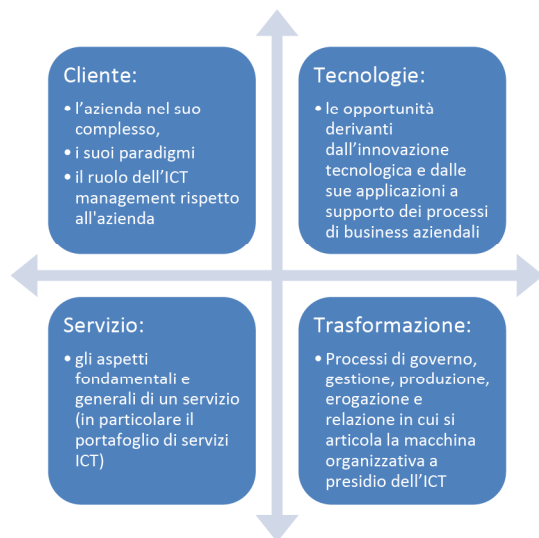


La gestione di una tale complessità richiede inoltre una chiara consapevolezza della necessità di governare i singoli elementi che compongono la *Vision* e loro interazioni.

In altri termini, per far sì che L'ICT "sostenga e favorisca lo sviluppo delle strategie e degli obiettivi aziendali" presuppone l'adozione di un coerente modello di Governance & Management che si articoli attraverso "responsabilità, processi e procedure", in un quadro dove esistono esperienze e Best Practice (ITIL, COBIT; ISO 20000, ISO 27001, PMBoK) che possono fornire elementi immediatamente disponibili per facilitare il raggiungimento di tali risultati, rispettando i cinque obiettivi della ICT Governance schematizzati a lato.

Corso di Alta Formazione: ICT Governance & Management.

Dalla partnership, ormai consolidata, tra l'Università Cattolica di Milano e Adfor, società di Consulenza e di Formazione, nasce il corso di Alta Formazione in *ICT Governance & Management*.



Il corso si basa su un fondamentale assunto ossia trasformare le tecnologie in servizi per il cliente.

La produzione di sistemi informatici e la relativa erogazione di servizi sono il risultato di una complessa macchina organizzativa che coinvolge tecnologie, applicazioni, know.how, disponibilità di persone. Il corso si propone di formare i partecipanti sulle componenti tecnologiche, organizzative e manageriali necessarie per comprendere e interiorizzare la missione dell'ICT nel contesto aziendale per presidiarne efficacemente i diversi aspetti di management e professionali.

I contenuti vertono sulle quattro variabili in gioco schematizzate a lato; il Cliente, le Tecnologie, il servizio, La Trasformazione, che sono affrontate in un quadro organico nel quale trovano spazio sia gli indirizzi di fondo, sia le conoscenze, le *Best Practice*, e i modelli di gestione specifici in ciascuna area.

Il corso è destinato a persone che abbiano già maturato un'esperienza lavorativa in una o più aree dell'ICT e che siano considerate "ad alto potenziale" dalle rispettive aziende di appartenenza.

Ad essi il corso offre l'opportunità di completare e arricchire tale esperienza attraverso un'integrazione di conoscenze e una visione sistemica delle stesse

Il corso è organizzato in cicli, a loro volta articolati in tre sessioni, descritte di seguito:

