

ICT GOVERNANCE & MANAGEMENT

VIII EDIZIONE

Corso di Alta Formazione



Università Cattolica del Sacro Cuore

Via Carducci 30 - Milano

26 marzo - 19 giugno 2010

DIREZIONE SCIENTIFICA:

Prof. Marco De Marco

*docente di Organizzazione dei Sistemi Informativi Aziendali
presso il Dipartimento dell'Economia e della Gestione Aziendale*

COORDINAMENTO DIDATTICO:

Dott. Roberto Rufolo

Partner Adfor

In collaborazione con

adfor

Idee, persone, soluzioni

Presentazione

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.

Sia che si tratti di una società che operi sul mercato, sia che si tratti di una funzione interna, i fattori chiave di successo attengono non tanto e non solo alla conoscenza e alla padronanza delle tecnologie, quanto e soprattutto alla capacità di trasformare le tecnologie 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.

Destinatari

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.

I contenuti del corso vertono sulle quattro variabili in gioco - ovvero il **cliente**, le **tecnologie**, il **servizio**, la **trasformazione** - che vengono affrontate in un quadro organico nel quale trovano spazio sia gli indirizzi di fondo, sia le conoscenze, le best practice (ITIL, COBIT, ISO 20000, ISO 27001, PMBOK, ...), e i modelli di gestione specifici di ciascuna area.

Contenuti

IL CLIENTE, ovvero l'azienda nel suo complesso, i suoi paradigmi organizzativi di base, le relative chiavi di lettura, il ruolo dell'ICT Management rispetto alla stessa:

Elementi di organizzazione aziendale:

- *Richiami di macro e micro-economia*
- *La catena del valore*
- *Modelli organizzativi*

I processi di General Management:

- *Marketing strategico*
- *Pianificazione strategica e operativa*
- *Pianificazione e controllo*
- *Gestione delle risorse umane*

I processi operativi

- *Marketing operativo e vendite*
- *Produzione e Logistica*
- *Processi di erogazione del servizio*

Il sistema azienda

- *La visione PSO (people, system, organization)*
- *La comunicazione formale e informale*
- *Il sistema di Performance Management*
- *Il sistema premiante*

La gestione del cambiamento

- *Business process re-engineering*
- *Change Management*

Il ruolo dell'ICT

- *Missione, obiettivi, aree di responsabilità e attività*
- *Le relazioni con l'azienda*
- *Le relazioni con il mondo esterno*

LE TECNOLOGIE, ovvero le opportunità derivanti dall'innovazione tecnologica, e dalle sue applicazioni a supporto dei processi di business aziendali:

Stato dell'arte e trend

- *Piattaforme di elaborazione, memorizzazione e gestione dati, comunicazione*
- *Piattaforme di disegno, sviluppo e integrazione*

Aree di applicazione

- *Le principali aree di applicazione nei diversi settori di mercato (finanza, manufacturing, servizi)*
- *Le relative connotazioni di business e tecnologiche*

La valutazione delle tecnologie

- *Criteria di valutazione tecnica*
- *Criteria di valutazione in relazione al contesto organizzativo*

Le architetture

- *Paradigmi di mercato*
- *Standard di mercato*
- *Architettura di business*
- *Architettura tecnologica*
- *Architettura applicativa*

IL SERVIZIO, ovvero gli aspetti fondamentali e generali della gestione di un servizio e, in particolare, il portafoglio di servizi ICT:

Orientamento al servizio

- *Caratteristiche generali di un servizio*
- *La pianificazione strategica del servizio*
- *La vendita del servizio*
- *La gestione operativa del servizio*
- *La qualità del servizio*

- *Il service level agreement*

I servizi ICT

- *Principali contenuti ed output*
- *Indicatori e metriche di qualità*
- *Implicazioni organizzative*
- *Implicazioni legali e contrattuali*

LA TRASFORMAZIONE, ovvero l'insieme di processi del governo, di gestione, di produzione, di erogazione e di relazione in cui si articola la macchina organizzativa a presidio dell'ICT:

Organizzazione e processi dell'ICT

- *Quadro generale dei processi ICT*
- *Modelli organizzativi*
- *Outsourcing*

I processi di governo dell'ICT

- *Pianificazione strategica ICT*
- *Pianificazione e controllo*
- *Gestione delle risorse umane*
- *Client Management*
- *Gestione dei fornitori*
- *Metodologie e standard*

I processi di Application Management

- *Analisi delle esigenze e fattibilità*
- *Progettazione e realizzazione*
- *Test e collaudo*
- *Change Management*

I processi di Facility Management

- *Gestione operativa*
- *Configuration Management*
- *Capacity & Performance Management*
- *Security Management*
- *Disaster Recovery Planning*
- *Change Management*
- *Problem Management*

I processi di Service Management

- *Contract Management*
- *Client Management*
- *Quality Management*
- *Service level agreement Management*

Project Management

- *Principi e aspetti generali*
- *L'approccio Goal Directed Project Management*

Aspetti legali

- *La tutela giuridica del software*
- *La tutela dei dati personali*
- *Le leggi sulla criminalità informatica*

Articolazione didattica

Al fine di favorire la visione organica che il Corso intende fornire, le aree formative e i rispettivi contenuti sono organizzati in Cicli e Sessioni, secondo lo schema seguente.

Visione generale

Ha la finalità prevalente di introduzione e sensibilizzazione e affronta quindi tutte le aree formative, collocandole in una visione organica da approfondire e verticalizzare nei cicli successivi.

Sessione

1) L'ICT come fattore chiave per il successo dell'azienda 26 e 27 marzo

Ciclo di approfondimento

In questo ciclo vengono approfonditi alcuni argomenti già affrontati nel ciclo precedente, con la finalità di descrivere le principali tematiche di governo e gestione dell'ICT e i relativi processi operativi

Sessioni

2) Strategia, Architetture e Services Portfolio Management 9 e 10 aprile

3) Progettazione e Sviluppo: Processi e best practice di Technology, Application e Service Development 23 e 24 aprile

4) Service Management: Processi e best practice 7 e 8 maggio

Per i partecipanti interessati alla Certificazione ITIL Foundation, viene inoltre proposta una specifica sessione (facoltativa):

Workshop, simulazione ed esame ITIL Foundation 14 maggio

Ciclo di omogeneizzazione (Pianificazione e Controllo)

Il ciclo ha la finalità prevalente di favorire e rafforzare l'acquisizione di una visione industriale dell'ICT come centro di servizi e di valore. In coerenza con tale visione, vengono descritti i processi di pianificazione e controllo (standard, costi, qualità, sicurezza) e ulteriormente trattato l'approccio interdisciplinare ai processi di servizio e ai progetti)

Sessioni

5) Quality & Information, Security Management 28 e 29 maggio

6) Operational Planning, Budgeting & IT Costing 4 e 5 giugno

7) Cultura e strumenti di Program & Project Management 18 e 19 giugno

Calendario

Le lezioni avranno luogo con cadenza quindicinale il venerdì e il sabato, dalle ore 9 alle ore 18.

Per le sessioni 2, 3, 4 e 5 le lezioni del sabato termineranno alle ore 13.00. Le lezioni inizieranno il 26 marzo e termineranno il 19 giugno 2010 e si terranno presso l'università Cattolica del Sacro Cuore, Palazzo Gonzaga, Via Carducci, 30 - 20123 Milano.

Modalità di iscrizione

La quota individuale di partecipazione è fissata in € 3.500, riducibile a € 3.000 in caso di due partecipanti della stessa azienda e a € 2.500 in caso di tre o più partecipanti. Inoltre viene riservato uno sconto di € 350 per gli iscritti all'Associazione Ludovico Necchi e all'Associazione Amici dell'Università Cattolica. A tutti gli importi andrà aggiunta l'Iva del 20%.

Il prezzo comprende il materiale didattico, l'Attestato finale di partecipazione e il Certificato di superamento esame, in caso di superamento dello stesso. Il corso non avrà luogo se non si raggiunge un numero congruo di partecipanti, in tal caso la quota di iscrizione verrà interamente rimborsata.

I versamenti possono essere effettuati tramite:

- **Assegno bancario o circolare**, bancomat o carta di credito (VISA, Mastercard, Eurocard) presso la Formazione Permanente nei seguenti orari: lun. dalle ore 14.30 alle ore 16.30; mart. merc. gio. dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 16.30; ven. dalle ore 9.00 alle ore 12.00;
- **Conto corrente postale** n. 15652209 intestato a: Università Cattolica del Sacro Cuore - Largo A. Gemelli,1 - 20123 Milano, specificando il titolo del corso sulla causale del versamento;
- **Bonifico bancario**, IBAB: IT95 B 03309 03200 211610000191, intestato a: Università Cattolica del Sacro Cuore presso Banca Intesa Infrastrutture e Sviluppo S.p.A., specificando il nominativo del partecipante e il titolo del corso sulla causale del versamento.

Informazioni

Università Cattolica del Sacro Cuore - Formazione Permanente

Via Carducci 30 - 20123 Milano

Tel 02.7234.5701

Fax 02.7234.5706

E-mail: formazione.permanente-mi@unicatt.it

Sito: www.unicatt.it/formazionepermanente/mi

Adfor Spa

V.le Milanofiori, Str 3 Pal 4- 20090 Assago (MI)

Tel 02 25 20 14 11

Fax 25 20 250

E-mail: info@adfor.it

Sito: www.adfor.it