

**LA GESTIONE STRATEGICA DELL'ICT  
PER L'INNOVAZIONE**

**I EDIZIONE**

**Corso di Alta Formazione**



**Libera Università Internazionale degli Studi Sociali Guido Carli  
Roma**

**19 aprile - 6 luglio 2010**

DIREZIONE SCIENTIFICA

**Prof. Alessandro D'Atri**

*Direttore del CeRSI - LUISS Guido Carli*

COORDINAMENTO DIDATTICO

**Ing. Gianpiero Porcheddu**

*Associated Partner Adfor*

*r*

In collaborazione con



*Idee, persone, soluzioni*

## Presentazione

Le tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT) rivestono ormai un ruolo cruciale all'interno delle imprese: qualunque attività aziendale, da quelle strategiche e direzionali a quelle più operative, non può più prescindere dall'impiego efficace ed efficiente dell'ICT, la cui diffusione nelle imprese costituisce uno dei principali fattori abilitanti: dalla gestione efficace delle informazioni e delle comunicazioni aziendali e interaziendali, al supporto proattivo dei principali processi aziendali.

L'erogazione di servizi ICT è frutto di una complessa macchina organizzativa che coinvolge tecnologie, processi organizzativi, know-how, disponibilità di persone. Questo soprattutto quando la tecnologia viene utilizzata a supporto di processi di innovazione, che non si può pensare essere attuati solo attraverso la variabile tecnologia, *tout court*.

Le variabili in gioco sono più numerose: una visione predominante le identifica come il **Cliente** di business, le **Tecnologie** abilitanti, il **Servizio** (da migliorare o erogare ex novo), la **Trasformazione** risultante.

Il Corso di Alta formazione che qui si propone 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, sempre sotto la chiave di lettura della cultura del servizio.

## Destinatari

Il corso è destinato a persone che, con un'esperienza lavorativa in una o più aree dell'ICT, 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 complessiva e sistemica delle stesse.

## Scenario di riferimento



Saranno prese in esame le implicazioni sottese da un governo consapevole della Tecnologia ICT e delle sue implementazioni allo scopo di favorire l'innovazione;

In tutti i moduli si partirà dalla necessità di un allineamento strategico con la missione dell'impresa, si porrà l'accento sulla necessità da parte dei gestori della tecnologia di evidenziare il valore che il Business riceve, soprattutto allo scopo di evitare i rischi del non investimento.

Data la scarsità di risorse sempre presente, sarà opportuno che il loro utilizzo sia razionalizzato, con i necessari momenti di verifica.

## Contenuti

Il corso prende in esame le tematiche che caratterizzano le quattro variabili descritte.

Questi argomenti saranno distribuiti in maniera organica nelle sei sessioni previste, e quindi approfonditi e messi parzialmente in pratica nelle due ultime sessioni.

L'elenco riportato non va letto sequenzialmente, ma ad esso si farà riferimento durante la trattazione didattica.

<b>Cliente</b>	<b>Azienda nel suo complesso: paradigmi organizzativi di base, le chiavi di lettura, il ruolo dell'ICT Management</b>	
	<p><b>Elementi di organizzazione aziendale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Richiami di economia (macro e micro)</li> <li>La catena del valore</li> <li>Modelli organizzativi</li> </ul> <p><b>I processi di General Management:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Marketing strategico</li> <li>Pianificazione strategica e operativa</li> <li>Pianificazione e controllo</li> <li>Gestione delle risorse umane</li> </ul> <p><b>I processi operativi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Marketing operativo e vendite</li> <li>Produzione e Logistica</li> </ul>	<p><b>L'azienda come sistema</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Visione PSO (people, system, organization)</li> <li>Comunicazione (formale/informale)</li> <li>Sistema di Performance Management</li> </ul> <p><b>L'azienda in evoluzione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Business Process Re-engineering</li> <li>Change Management</li> </ul> <p><b>Il ruolo dell'ICT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Missione, obiettivi, aree di responsabilità e attività</li> <li>Le relazioni con l'azienda</li> <li>Le relazioni con il mondo esterno</li> </ul>
<b>Tecnologie</b>	<b>Opportunità derivanti dall'innovazione tecnologica, e dalle sue applicazioni a supporto dei processi di business aziendali:</b>	
	<p><b>Stato dell'arte e trend</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Piattaforme di elaborazione, memorizzazione e gestione dati, comunicazione</li> <li>Piattaforme di disegno, sviluppo, integrazione</li> </ul> <p><b>Aree di applicazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Principali aree di applicazione nei settori di mercato (finanza, manufacturing, servizi), con le connotazioni di business e tecnologiche</li> </ul>	<p><b>La valutazione delle tecnologie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Criteri di valutazione tecnica in relazione al contesto organizzativo</li> </ul> <p><b>Le architetture</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Paradigmi e standard di mercato</li> <li>Architettura di business</li> <li>Architettura tecnologica</li> <li>Architettura applicativa</li> </ul>
<b>Servizio</b>	<b>Aspetti fondamentali e generali della gestione di un servizio e, in particolare, il portafoglio di servizi ICT</b>	
	<p><b>Orientamento al servizio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Caratteristiche generali di un servizio</li> <li>La pianificazione strategica del servizio</li> <li>La vendita del servizio</li> <li>La gestione operativa del servizio</li> <li>La qualità del servizio</li> <li>Il Service Level Agreement</li> </ul>	<p><b>I servizi ICT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Principali contenuti ed output</li> <li>Indicatori e metriche di qualità</li> <li>Implicazioni organizzative</li> <li>Implicazioni legali e contrattuali</li> </ul>
<b>Trasformazione</b>	<b>I processi di governo, gestione, produzione, erogazione e relazione in cui si articola la macchina organizzativa a presidio dell'ICT</b>	
	<p><b>Organizzazione e processi dell'ICT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Quadro generale dei processi ICT</li> <li>Modelli organizzativi</li> <li>Outsourcing</li> </ul> <p><b>I processi di governo dell'ICT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pianificazione strategica ICT</li> <li>Pianificazione e controllo</li> <li>Gestione delle risorse umane</li> <li>Client Management</li> <li>Gestione dei fornitori</li> <li>Metodologie e standard</li> </ul> <p><b>I processi di Application Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analisi delle esigenze e fattibilità</li> <li>Progettazione e realizzazione</li> <li>Test e collaudo</li> <li>Change Management</li> </ul> <p><b>Project Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Principi e aspetti generali</li> <li>L'approccio Goal Directed Project Management</li> </ul>	<p><b>I processi di Service Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contract Management</li> <li>Client Management</li> <li>Quality Management</li> <li>Service level agreement Management</li> </ul> <p><b>I processi di Facility Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione operativa</li> <li>Configuration Management</li> <li>Capacity &amp; Performance Management</li> <li>Security Management</li> <li>Disaster Recovery Planning</li> <li>Change Management</li> <li>Problem Management</li> </ul> <p><b>Aspetti legali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La tutela giuridica del software</li> <li>La tutela dei dati personali</li> <li>Le leggi sulla criminalità informatica</li> </ul>

## 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.

<b>Sessioni</b>	1) L'ICT come fattore chiave per il successo dell'azienda	<i>19 e 20 aprile</i>
	2) Gestione delle applicazioni per l'evoluzione aziendale	<i>26 e 27 aprile</i>

### *Ciclo di Approfondimento*

In questo ciclo sono 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.

In coerenza con tale visione, sono descritti anche i processi di pianificazione e controllo (standard, costi, qualità, sicurezza), con un approccio interdisciplinare ai processi di servizio e ai progetti.

<b>Sessioni</b>	3) Governo dell'ICT: strategia, pianificazione e controllo	<i>10 e 11 maggio</i>
	4) Governo dell'ICT: Tecnologie e Processi di Service Management	<i>24 e 25 maggio</i>
	5) Governo dell'ICT: Quality & Information Security Management	<i>7 e 8 giugno</i>
	6) Cultura e strumenti di Project Management	<i>14 e 15 giugno</i>

### *Ciclo di Verticalizzazione*

Il ciclo ha la finalità prevalente di favorire e rafforzare l'acquisizione di una visione dell'evoluzione delle tecnologie ICT sulla base delle sollecitazioni raccolte durante le sei sessioni precedenti.

<b>Sessioni</b>	7) Nuove prospettive per il governo e la gestione dell'ICT	<i>28 e 29 giugno</i>
	8) Laboratorio	<i>5 luglio</i>
	9) Certificazione	<i>6 luglio</i>

## Calendario

**Le lezioni avranno luogo con cadenza quindicinale il lunedì e il martedì, dalle ore 9 alle ore 18;** inizieranno il 19 aprile e termineranno il 13 luglio 2010 e si terranno presso la libera Università degli studi Sociali Guido Carli, viale Pola 12, 00198, Roma.

## 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 ad Assintel.

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 d'iscrizione verrà interamente rimborsata.

I versamenti possono essere effettuati tramite:

- **Assegno bancario o circolare**, intestato a intestato a Adfor S.p.A. presso la Banca Intesa Sanpaolo– ag. 2132 di Milano
- **Bonifico Bancario** anticipato sul c/c 14264190 intestato a Adfor S.p.A. presso la Banca Intesa Sanpaolo– ag. 2132 di Milano - IBAB IT 75 J 03069 - 09530- 000014264190

## Informazioni

**Libera Università Internazionale degli Studi Sociali Guido Carli**

Viale Pola 12,  
00198 Roma  
Tel 06 8522 5760

Email: [info@cersi.it](mailto:info@cersi.it)

Sito: [www.luiss.it](http://www.luiss.it)  
[www.cersi.it/ictgov](http://www.cersi.it/ictgov)

**Adfor Spa**

V.le Milanofiori, Strada 3 Palazzo 4  
20090 Assago (MI)  
Tel 02 25 20 14 11  
Fax 02 25 50 215

E-mail: [info@adfor.it](mailto:info@adfor.it)

Sito: [www.adfor.it](http://www.adfor.it)

## Le sessioni in dettaglio

### ICT come fattore chiave di successo per l'azienda

### Sessione 1

Questa sessione fornisce una visione ad alto livello del "sistema azienda", della sua organizzazione, dei suoi processi interni e delle relative necessità di strumenti a supporto dell'efficienza e dell'efficacia. In questo quadro viene collocato il ruolo dell'ICT e vengono introdotti i suoi principali aspetti di carattere tecnologico, organizzativo e di servizio, la sua evoluzione storica, trend; relazioni fondamentali con l'azienda nel suo complesso.

<b>Contenuti</b>	<b>Elementi di organizzazione aziendale</b>	<p>Il concetto di organizzazione; gli elementi delle organizzazioni; le organizzazioni come sistemi; la struttura organizzativa, progettazione organizzativa (il modello di Mintzberg); Il concetto di Processo; Process Modelling &amp; Management; la catena del valore secondo Porter.</p> <p>La visione sistemica dell'azienda e l'approccio PSO (People, Systems, Organization), il modello di Burke-Litwin; L'arena competitiva secondo Porter, la SWOT Analysis, Il linkage tra strategia aziendale e variabili organizzative, Il modello di Kaplan e Norton.</p>
	<b>Orientamento alla qualità (cenni)</b>	<p>Total Quality Management (CWQC): Qualità totale, evoluzione storica; Le nove strategie del CWQC, la ruota di Deming; I sette strumenti statistici e i sette strumenti manageriali.</p> <p>Formal Quality Initiatives(modello EFQM): criteri e sottocriteri del modello; Sistemi di "Quality Promotion"; La logica RADAR; Six Sigma.</p>
	<b>Orientamento al servizio</b>	Elementi di differenziazione del servizio rispetto al prodotto; Caratteristiche generali di un servizio; Pianificazione strategica del servizio secondo R. Normann.
	<b>ICT Governance Concetti fondamentali</b>	Finalità e obiettivi della Governance ICT e la visione dell'ICT come "Centro di Valore". Visione generale degli standard e delle Best Practice di riferimento (ISO 20000, ISO 27000, Cobit, ITIL, CMM-I, ...); Definizione del quadro generale dei processi ICT.
	<b>La Frontiera</b>	Uno sguardo sulle elaborazioni teoriche in atto e relative tendenze.

### Gestione delle applicazioni per l'evoluzione aziendale

### Sessione 2

Questa sessione fornisce una visione ad alto livello dei processi di sviluppo dei sistemi, inquadrandoli nei concetti e nei principi generali degli approcci e delle metodologie di sviluppo, coniugandoli con i principi dell'ingegneria del software. Sono prese in esame sia le visioni tradizionali, con una panoramica degli approcci Object oriented e dei paradigmi di sviluppo Agile.

<b>Contenuti</b>	<b>Le Metodologie di sviluppo</b>	Concetti base; obiettivi dell'Ingegneria del Software; fattori critici di successo dello sviluppo applicativo; Ingegneria del Software e Qualità.
	<b>Ciclo di Vita del Software</b>	Modello "a cascata" del Ciclo di Vita: "razionale" economico, Validazione & Verifica dei Prodotti dello sviluppo; Paradigmi alternativi: ciclo di sviluppo "a spirale" (Prototyping), ciclo di sviluppo a fontana (Object-Oriented), ciclo di sviluppo incrementale. Gli approcci Agile e L'Agile Manifesto.
	<b>Software Engineering</b>	Metodologie, Metodi e Modelli per l'Analisi; strumenti di supporto; Il modello CMM-I come archetipo dei modelli di maturità.
	<b>Processi e Best Practice di riferimento</b>	Logical and physical architecture; Demand Management; Application Development; Technology Development; Service Development & Deployment.
	<b>La Frontiera</b>	Uno sguardo sulle elaborazioni teoriche in atto e relative tendenze.

**Governo dell'ICT: Strategia, pianificazione e controllo**

**Sessione 3**

Questa sessione fornisce una visione ad alto livello dei processi di pianificazione e controllo, inquadrati in un modello di strategia e pianificazione iterativa dell'ICT, vista come fattore chiave di successo nella gestione dell'innovazione, sia in termini di efficienza e dell'efficacia.

Sono analizzati i sistemi di governo e di controllo dell'ICT, considerato come "azienda nell'azienda" e come entità in grado di trasformare le tecnologie in servizi per il cliente interno o esterno.

<b>Contenuti</b>	<b>Pianificazione strategica dell'ICT</b>	Il processo di pianificazione strategica; Legame con le strategie aziendali; Politiche e modelli di sourcing.
	<b>La gestione delle risorse</b>	Vendor Management; Skill Management; Il modello EUCIP per lo Skill & Performance Management.
	<b>La gestione degli investimenti</b>	Il ciclo di vita degli investimenti; Principi e linee guida del Modello "IT Value" dell'IT Governance Institute; Il Business Case.
	<b>Pianificazione e controllo</b>	Pianificazione operativa; IT Budgeting & Costing; Project Portfolio Management.
	<b>Sistema Informativo di Governance.</b>	Finalità e principi; La costruzione della Governance ICT; Modello concettuale e linee guida per l'evoluzione dalla situazione corrente a "Sistema di Funzionamento" ideale.
	<b>La Frontiera</b>	Uno sguardo sulle elaborazioni teoriche in atto e relative tendenze.

**Governo dell'ICT: Tecnologie e Processi di Service Management**

**Sessione 4**

In questa sessione sono presentati e analizzati i servizi tipici ICT, descrivendone contenuti, possibili indicatori di qualità del servizio e relative metriche, e un modello per il processo di gestione della qualità del servizio, con particolare riguardo alla negoziazione e gestione di uno SLA.

Sono analizzati i sistemi di Service Management in grado di trasformare le tecnologie in servizi per il cliente.

<b>Contenuti</b>	<b>I Servizi ICT</b>	Definizioni e esempi di portafoglio di servizi ICT; Il Modello CNIPA (oggi DigitPA): Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT.
	<b>La Qualità del Servizio</b>	Il sistema degli indicatori e delle metriche per la misurazione della qualità del servizio; La definizione e gestione dei GAP di qualità del servizio; Il Service Level Agreement; Il sistema di gestione della qualità.
	<b>I processi e le Best Practice di riferimento</b>	Lo standard ISO 20000-1 e la Best Practice ITIL; I processi di: Services Portfolio Management; Operations & Performance Management; Release Management; Incident Management; Problem Management; Change Management; Configuration Management; Capacity Management; Availability Management; Service Level Management.
	<b>La Frontiera</b>	Uno sguardo sulle elaborazioni teoriche in atto e relative tendenze.

**Governo dell'ICT: Quality & Information Security Management**

**Sessione 5**

In questa sessione sono presentati, ad alto livello, le tematiche legate all'Information Security e all'applicazione di standard di processo e di qualità nell'ICT.

Per entrambi gli aspetti sono enunciati i concetti fondamentali e presentati gli approcci e le best practice di mercato.

<b>Contenuti</b>	<b>La qualità nella gestione della tecnologia ICT</b>	Definizioni e concetti generali di qualità e di qualità dei processi Standard & Quality e Compliance Management;
	<b>Information Security Management</b>	Definizioni e concetti generali; IT Risk Management; Lo standard ISO 27000.
	<b>Business Continuity Planning</b>	Definizioni e concetti generali; Lo standard BS 25999.
	<b>La sicurezza nel ciclo di vita delle applicazioni</b>	Modello di Gestione e Monitoraggio della sicurezza nel ciclo di vita delle applicazioni (ASP – Application Security Planning)
	<b>La Frontiera</b>	Uno sguardo sulle elaborazioni teoriche in atto e relative tendenze.

**Cultura e strumenti di Project Management**

**Sessione 6**

Questa sessione fornisce una visione ad alto livello delle tematiche legate alla gestione dei progetti, utilizzando come quadro di riferimento il modello del Project Management Institute, con l'approccio Goal Directed Project Management, nei suoi principi e strumenti di fondo, e di cui sono sviluppati i contenuti fondamentali

<b>Contenuti</b>	<b>Progetti e organizzazione</b>	Processo, Contesto, Collocazione rispetto all'organizzazione aziendale, Obiettivi, Fattori Critici di successo, Rischi, Obiettivi e funzioni di project management.
	<b>Goal Directed Project Management: principi</b>	Approccio PSO, Livelli di project management, Pietre miliari, Pianificazione Iterativa, Pianificazione come attività di gruppo, Reportistica a più livelli; Milestone Planning, Cammini, Pietre miliari, Focus su risultati, Focus su fattori critici di successo e sui rischi.
	<b>Organizzazione di progetto, ruoli responsabilità</b>	Sponsor e Stakeholder, Comitato Guida, Advisory Board, Agenti del Cambiamento, Classificazione delle responsabilità, Assegnazione delle responsabilità, Project Responsibility Chart.
	<b>Pianificazione e controllo di progetto</b>	Project Definition Workshop, Stima dei tempi e delle risorse, Piano delle attività di dettaglio. Obiettivi e principi di controllo, Criteri di controllo, Criteri e modalità di ripianificazione, comunicazione e reporting.
	<b>La Frontiera</b>	Uno sguardo sulle elaborazioni teoriche in atto e relative tendenze.

**Nuove prospettive per il governo e la gestione dell'ICT**

**Sessione 7**

Questa sessione sarà impostata durante il lavoro di stimolo e svolto nelle sessioni precedenti, raccogliendo le istanze dei partecipanti, soprattutto nelle parti dedicate alla frontiera.

**Laboratorio**

**Sessione 8**

La sessione svilupperà un caso di studio, proposto nel corso delle sessioni precedenti, allo scopo di evidenziare temi di particolare interesse attraverso una esercitazione pratica.

**Certificazione**

**Sessione 9**

Per tutti i partecipanti interessati, alla fine del corso sarà organizzata una prova di esame, che, se superata, consentirà di ottenere una certificazione, che consentirà di ottenere crediti validi ai fini dell'accreditamento "Eucip Elective".