




Direzione IT: performance e gestione

IT management come vantaggio competitivo aziendale

 Presenziale

Durata : 2 giorni (24 Ore)

WebCode : 12.1.22

Packaged : Su richiesta

Customized : Su richiesta

L'IT management è una delle leve più importanti esistenti in azienda per raggiungere l'eccellenza competitiva. Comporta attese precise da parte del management: efficacia di gestione del business e riduzione dei tempi decisionali. Il corso è studiato per supportare i manager IT nel percorso di ricerca dell'eccellenza del servizio sia in termini di performance che di integrazione nella strategia societaria. Questo corso è realizzabile in azienda o a catalogo con date da concordare con il servizio clienti - [contattaci ora](#).

Obiettivi del corso

- Comprendere il ruolo effettivo e la missione della direzione IT
- Assicurare la coerenza fra sistema informatico e strategia aziendale
- Gestire efficacemente i progetti
- Trasformare l'IT in un centro di profitto valorizzando i servizi di fornitura interni
- Acquisire gli strumenti di controllo di gestione per la valutazione economica della propria struttura
- Gestire il budget
- Gestire i partner e i fornitori
- Valutare la qualità dei servizi erogati/offerti
- Gestire le persone e la squadra

A chi è rivolto

- Direttori IT
- Responsabili IT e Organizzazione
- Capi intermedi operanti nella direzione informatica che vogliono completare la loro preparazione manageriale

Programma

Ruolo strategico e missione della direzione IT

- Il posizionamento della direzione IT in azienda
- Le attese della società verso il servizio IT
- Le attese degli utenti
- Identificare i servizi che creano valore:

- Definire gli obiettivi ed i livelli di servizio da garantire

Le attività fondamentali e le competenze chiave nell'IT management

- Le competenze chiave (strategiche e tecnologiche) e mission specifiche
- Il presidio della gestione ordinaria- sistemi, rete, sicurezza- sviluppo del software: manutenzione ed evoluzione
- Gli strumenti di auditing dei sistemi informativi
- Alcuni standard e quadri normativi di riferimento per la gestione del rischio e per l'erogazione dei servizi
- Garantire la "sicurezza" e prevenire i rischi
- Il piano della direzione IT

Organizzare la funzione e gestire l'operatività

- Definire i processi interni e strutturare il servizio
- Gestire l'operatività guidando i processi
- - gestire il parco installato e le piattaforme utilizzate- impostare il servizio formativo e di help desk per gli utenti interni
- Le normative vigenti impattanti sull'organizzazione IT
- Garantire la qualità del servizio : gli SLA

Aspetti economico/finanziari e budget della divisione IT

- Analisi economica tradizionale applicata alla specificità della funzione: analisi costi/benefici
- Strumenti avanzati per l'analisi economica dei progetti e dei servizi forniti
- KPI
- Balanced Scorecard
- Le analisi di "make or buy"
- La definizione del budget IT
- Budget del personale
- Budget degli investimenti
- Budget dei servizi tecnici
- Budget operativo e budget dinamico

La gestione dei progetti trasversali

- Analizzare l'impatto dei progetti sull'organizzazione e sui livelli di servizio
- Gestire progetti innovativi a supporto del business
- La gestione operativa dei progetti:- lo start up del progetto- coordinare l'execution- affrontare gli imprevisti- scegliere fra le diverse opportunità tecniche- misurare gli economics del progetto

La gestione dei partner e dei fornitori esterni

- Il processo di selezione dei fornitori
- Conoscere gli elementi fondamentali dei contratti informatici
- Definire gli elementi da includere nel contratto- documentazione- prestazioni incluse- SLA

La gestione delle persone e della squadra

- Le regole di management applicate alla direzione informatica:- la negoziazione del budget e degli obiettivi di divisione- il coordinamento- la delega- il controllo
- Il piano di sviluppo delle competenze delle persone e della squadra
- La gestione dei team di progetto in assenza di ruolo gerarchico
- Comunicare efficacemente e chiaramente- con le altre divisioni- con le persone
- Gestire le situazioni complesse
- La selezione del personale informatico : condurre il colloquio e valutare le competenze

La valutazione dei livelli di servizio erogati

- Stabilire SLA interni: quantitativi e qualitativi
- Definire chiaramente il livello di servizio atteso
- Differenti categorie a cui applicare gli SLA- datacenter: quali unità di misura- reti: disponibilità del servizio- help desk: costo di disservizio e misurazione della qualità- postazione utente: perimetro coperto dal servizio- applicazioni: tempi di risposta, integrità, disponibilità e sicurezza
- Quali KPI misurare per i servizi erogati

Esercitazioni

- Esempi di tableau de board per il presidio della funzione
- Applicazione di strumenti di analisi economica su progetti tipici IT
- Piano di misurazione degli SLA e di reporting