



Il Cantiere dei Mestieri ICT
Sfide, opportunità e competenze per i professionisti dell'ICT



Segnalazione Evento

AICA e FAST organizzano il workshop “Il Service Manager: il ruolo e il suo valore per il business”

- 8 febbraio 2011, ore 18.00
Milano, sede FAST – Piazzale Morandi, 2
Partecipazione gratuita, previa iscrizione sul sito www.aicanet.it, sezione eventi

Milano, 26 gennaio 2011- AICA (Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico) insieme a FAST organizza per il prossimo 8 febbraio il workshop **“Il Service Manager: il ruolo e il suo valore per il business”**.

Si tratta del **terzo appuntamento del ciclo milanese 2010/2011 di incontri de “Il Cantiere dei Mestieri ICT”**, l'annuale ciclo di eventi dedicati a tecnologie e competenze chiave nel settore, che quest'anno si occuperà di **“Sfide, opportunità e competenze per i professionisti dell'ICT”**: l'obiettivo quindi è quello di sviluppare il tema sempre più attuale della digitalizzazione dei Servizi focalizzando l'attenzione sulle opportunità e competenze che i professionisti dell'ICT sono chiamati ad affrontare in questo nuovo contesto di sviluppo.

Il programma prevede incontri dedicati di volta in volta ai singoli profili professionali maggiormente coinvolti nel processo di digitalizzazione dei servizi, con riferimento ai profili definiti dal programma EUCIP (European Certification of Informatics Professionals) adottati dalla Pubblica Amministrazione oltre che da Confindustria, Confcommercio e altre Associazioni Imprenditoriali.

Da quando ITIL ha cominciato a diffondersi come modello di riferimento per la gestione dei servizi ICT, non soltanto nelle grandi aziende ma sempre di più anche nelle medie, il Service Manager (SM) si è imposto come uno dei più importanti e significativi ruoli all'interno delle più evolute organizzazioni.

In estrema sintesi, si può dire che, nei confronti del cliente interno, il SM è il responsabile ultimo della qualità globale del servizio.

La stretta relationship con il cliente interno è quindi parte fondamentale del suo ruolo. Per questo motivo gli vengono richieste competenze non solo tecnologiche ma anche di business, oltre ad una forte attitudine a gestire le relazioni interdipartimentali.

E' perciò basilare che abbia seguito un percorso formativo completo sugli aspetti tecnologici, al fine di poter acquisire il know-how dei sistemi hw e sw sui quali il servizio si poggia, sugli aspetti di business, in modo che possa prendere conoscenza specifica dei meccanismi e processi che regolano l'attività del cliente interno e su quelli organizzativi, allo scopo di acquisire le linee guida e best practices, dettate dai principali modelli di governance dei servizi ICT (ITIL).

Una corretta adozione di ITIL, un'adeguata formazione e un riconoscimento trasversale del suo ruolo all'interno dell'organizzazione aziendale, consentono quindi al SM, non solo di assicurare la corretta erogazione del servizio, ma anche di contribuire concretamente al suo sviluppo e miglioramento.

Durante il workshop, oltre a descriverne il ruolo e competenze, alcune importanti aziende mostreranno come il valore dell'ICT sia cresciuto grazie all'apporto dei Service Manager.



Il Cantiere dei Mestieri ICT
Sfide, opportunità e competenze per i professionisti dell'ICT



Agenda

Introduce e coordina :

_ **Roberto Bellini**, Presidenza sezione AICA di Milano

Relazioni di:

_ **Alessio Cuppari**, Presidente itSMF Italia - *“Il ruolo e le competenze dei Service Manager”*

_ **Dario Bellagente**, Infrastructure & Service Delivery Manager – Sanofi Aventis
– *“Il ruolo del Service Manager e i vantaggi conseguiti”*

_ **Silvio Berardi**, Strategy & Marketing Italy & Libya; Director – Ericsson *“il ruolo del Service Manager e i vantaggi conseguiti”*

_ **Alessandro Bruni**, CIO Baglioni Hotels S.P.A. – *“il ruolo del Service Manager e i vantaggi conseguiti”*

Il **Cantiere dei Mestieri ICT** è una iniziativa promossa da AICA e FAST ormai da cinque anni, allo scopo di creare uno spazio di approfondimento relativo alle nuove tecnologie, rivolto a chi si occupa professionalmente di ICT nel pubblico e nel privato, di sviluppo e formazione di personale specializzato, a docenti e rappresentanti di realtà del settore informatico.

E' possibile partecipare agli incontri sia in Videoconferenza interattiva via web che scaricare successivamente la registrazione video dell'incontro, grazie ai servizi messi a disposizione dal Gruppo Reply.

###

Contatti

AICA

Daniela Rovina, Linda Borsani

Tel. 02 76 45 50 39

comunicazioni@aicanet.it

Ufficio Stampa AICA

Prima Pagina Comunicazione

Vilma Bosticco, Cabiria Mimun

Tel. 02 76 11 83 01

vilma@primapagina.it

cabiria@primapagina.it