



Gli incontri del Cantiere dei Mestieri ICT
Programma Eventi Sezione AICA di Milano 2010-2011

“sfide, opportunità e competenze per i professionisti dell'ICT”

Workshop sulle competenze ed il lavoro dei Service Manager

Il Service Manager: il ruolo e il suo valore per il business

Milano, 8 febbraio 2011 – ore 18.00
Palazzo FAST – Piazzale Rodolfo Morandi, 2

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.

Agenda dell'incontro

Introduce e coordina :

- **Roberto Bellini**, Presidenze 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”*

Gli organizzatori

Gli incontri sono promossi dalla Sezione AICA di Milano in collaborazione con FAST e organizzati attraverso il contributo di:



Sede e orari

Il workshop si svolge dalle ore 18.00 alle ore 20.00
presso FAST – Piazzale Rodolfo Morandi, 2 – 20121 Milano

Come arrivare: MM1 fermata Palestro – MM3 fermata Turati – Tram n° 1, 2 – Autobus n° 61, 94

Informazioni e iscrizioni

La partecipazione agli incontri è libera previa iscrizione on line sul sito di AICA (area eventi)

E' disponibile anche la funzionalità di partecipazione remota via Internet, grazie a servizi messi a disposizione dal gruppo Reply, per usufruire di tali servizi inviare una mail a cantiere.mestieri.ict@aicanet.it precisando la provincia dalla quale si accederà al servizio.

Per visitare il Cantiere dei Mestieri ICT e per associarti ad AICA vai su:

www.aicanet.it