

LA TECHNOLOGY TRANSFER PRESENTA

HARRY CHAPMAN

IT PERFORMANCE

OTTENERE RISULTATI CON I DATI

E NON CON L'INTUIZIONE

ROMA 14-15 OTTOBRE 2010

VISCONTI PALACE HOTEL - VIA FEDERICO CESI, 37



info@technologytransfer.it
www.technologytransfer.it

DESCRIZIONE

Il successo e la crescita di ogni organizzazione di IT dipende da come vengono usati i dati critici per tenere traccia della Performance e prendere le decisioni. Il principio si basa sulla comprensione di questo: "Tu non ottieni quello che vuoi, ma quello che misuri", come conseguenza molte aziende sono sopraffatte da misure di Performance e deluse dai risultati derivanti da quelle misurazioni. Perché? Perché le organizzazioni IT non sanno sfruttare il potenziale della misurazione della Performance, la misurazione della Performance non è capita.

Questo seminario cerca di chiarire tutta la confusione che circonda la misurazione della Performance, fornisce approcci pratici e frameworks che permettono di venire a capo di aspetti critici di misurazione della Performance.

I partecipanti impareranno:

- I sette peccati mortali della misurazione della Performance
- La differenza fra le buone e le cattive misure
- Come determinare cosa misurare e cosa non misurare
- IT Performance come potente abilitatore al cambiamento
- Come usare le misure di Performance come base per implementare la strategia IT
- La sottile, ma importante, differenza fra i diversi tipi di misure
- Quando usare ciascun tipo di misura
- Gli aspetti critici legati ai programmi di misurazione della Performance
- Cosa è la Balanced Scorecard e come può essere usata per implementare la strategia IT
- Cosa è il Dashboard e quando usarlo per ottenere risultati

PARTECIPANTI

Il seminario si rivolge a Professionisti di IT che vogliono ottenere molto di più dalle proprie organizzazioni IT e che credono che un processo efficace di misurazione della IT Performance possa aiutare a migliorare la Performance e la soddisfazione dei clienti. I partecipanti possono avere già implementato un sistema di misurazione della Performance IT, ma non pensano che le misure stiano modificando il comportamento per ottenere i risultati desiderati. In particolare il seminario si rivolge a:

- IT Executives
- IT Managers
- IT Operating Managers
- Managers funzionali

PROGRAMMA

1. Panoramica sulla misurazione dell'IT Performance

- Perché l'uso appropriato delle misure di IT Performance può cambiare drammaticamente i risultati prodotti dall'IT e migliorare la soddisfazione degli utenti
- Alcuni dei più comuni preconcetti sull'uso della misurazione della Performance per migliorare i risultati
- La differenza fra misure operative e misure strategiche
- I sette peccati mortali della misurazione della Performance (e come evitarli) nella maniera descritta dal Dr. Michael Hammer, uno dei padri del Reengineering

2. I più comuni trabocchetti nella misurazione della Performance

- Attraverso il Case Study "The Best Laid Incentive Plans" si apprende cosa succede nella realtà
- Identificare i trabocchetti nascosti e i tipici errori di molti programmi di misurazione e apprendere i modi per evitarli
- Capire i test che devono essere usati per sviluppare efficaci misure della Performance

3. La differenza tra "Dashboard" e "Scorecard"

- La definizione di ciascuno
- Perché i due non sono intercambiabili
- Quando è appropriato usare il Dashboard e quando lo Scorecard
- Un Case Study reale per parlare del Dashboard e per sottolineare l'importanza del contesto per la misurazione della Performance

4. La “scienza” delle tecniche collaudate di misurazione della Performance e come applicarle all’IT

- Panoramica degli approcci più efficaci e quando usarli
- Una overview delle più comuni tecniche:
 - Re-engineering
 - Six Sigma
 - “Lean” Six Sigma
 - TQM (Total Qualità Management)
 - Kaizen
 - Balanced Scorecard
- Quando e come usarle

5. L’Arte della misurazione della Performance dell’IT

- Il ruolo giocato dalla cultura della organizzazione
- Considerazioni che si possono applicare a tutti gli approcci di misurazione della Performance
- Perché per l’IT è così importante coinvolgere i propri utenti/clienti?
- Perché stabilire il contesto è fondamentale per avere successo?

6. La misurazione della Performance dell’IT per monitorare e migliorare le IT Operations

- Introduzione a ITIL (Information Technology Infrastructure Library): una framework di Best Practices per IT
- Storia di ITIL
- Concetti che stanno dietro ITIL
- Come applicare la misurazione dell’IT Performance alle Best Practices di ITIL
- Limitazioni nel mondo reale per ITIL e le misure di IT Performance

7. La misurazione dell’IT Performance per implementare il cambiamento: Introduzione alla Balanced Scorecard

- Storia della Balanced Scorecard
- Barriere all’implementazione della strategia
- Concetti dietro la Balanced Scorecard: le quattro prospettive di Business
- Terminologia Scorecard
- L’importanza delle relazioni causa-effetto
- Come questi concetti si possono applicare all’IT

8. Usare la Balanced Scorecard nell’IT

- Il Business Case della “Wells Fargo On-line Financial Services”
- La Strategy Map
- Come la Strategy Map indirizza la Performance
- Identificare le iniziative strategiche
- Come sviluppare le misurazioni per le iniziative strategiche
- La “salsa magica” perché la Balanced Scorecard è stata così efficace per una Business Unit basata sull’IT
- Come applicare questi principi nella Vostra organizzazione

9. Selezionare le misure “giuste”

- Perché è così importante selezionare le misure?
- La misurazione indirizza la Performance, le cattive misure portano a cattiva Performance, come selezionare le “giuste” misure
- Valutazione delle Vostre misure di Performance: come determinare se sono efficaci

10. Le dieci chiavi per un efficace programma di misurazione della Performance dell’IT

- Come stabilire il giusto contesto e le aspettative
- L’importanza della sponsorizzazione e di un processo per esaminare le misure
- Il linguaggio di una cultura di misurazione della Performance e il modo appropriato di usare i risultati per i miglioramenti
- Definire le “giuste” aspettative
- L’importanza di affidarsi ai dati e non alle intuizioni
- Come tradurre l’impatto delle decisioni derivanti dalla misurazione della Performance dell’IT in termini finanziari
- Il ruolo giocato dalla tecnologia per facilitare il processo

11. Mettere tutto insieme

- Una vista “Top-Down” dei concetti
- Come applicare certi principi nel mondo reale e come mettere a frutto quello che si è appreso in questo seminario all’interno della Vostra organizzazione
- I consigli “Top Ten” per una implementazione di misurazione della IT Performance di successo

INFORMAZIONI

<p>QUOTA DI PARTECIPAZIONE</p> <p>€ 1200 (+iva)</p> <p>La quota di partecipazione comprende documentazione, colazioni di lavoro e coffee breaks.</p> <p>LUOGO</p> <p>Roma, Visconti Palace Hotel Via Federico Cesi, 37</p> <p>DURATA ED ORARIO</p> <p>2 giorni: 9.30-13.00 14.00-17.00</p> <p>È previsto il servizio di traduzione simultanea</p>	<p>MODALITÀ D'ISCRIZIONE</p> <p>Il pagamento della quota, IVA inclusa, dovrà essere effettuato tramite bonifico, codice Iban: IT 34 Y 03069 05039 048890270110 Banca Intesa Sanpaolo S.p.A. Ag. 6787 di Roma intestato alla Technology Transfer S.r.l. e la ricevuta di versamento inviata insieme alla scheda di iscrizione a:</p> <p>TECHNOLOGY TRANSFER S.r.l. Piazza Cavour, 3 00193 ROMA (Tel. 06-6832227 Fax 06-6871102)</p> <p>entro il 29 Settembre 2010</p> <p>Vi consigliamo di far precedere la scheda d'iscrizione da una prenotazione telefonica.</p>	<p>CONDIZIONI GENERALI</p> <p>In caso di rinuncia con preavviso inferiore a 15 giorni verrà addebitato il 50% della quota di partecipazione, in caso di rinuncia con preavviso inferiore ad una settimana verrà addebitata l'intera quota. In caso di cancellazione del seminario, per qualsiasi causa, la responsabilità della Technology Transfer si intende limitata al rimborso delle quote di iscrizione già pervenute.</p> <p>SCONTI DI GRUPPO</p> <p>Se un'azienda iscrive allo stesso evento 5 partecipanti, pagherà solo 4 partecipazioni. Chi usufruisce di questa agevolazione non ha diritto ad altri sconti per lo stesso evento.</p> <p>ISCRIZIONI IN ANTICIPO</p> <p>I partecipanti che si iscriveranno al seminario 30 giorni prima avranno uno sconto del 5%.</p>	<p>TUTELA DATI PERSONALI</p> <p>Ai sensi dell'art. 13 della legge n. 196/2003, il partecipante è informato che i suoi dati personali acquisiti tramite la scheda di partecipazione al seminario saranno trattati da Technology Transfer anche con l'ausilio di mezzi elettronici, con finalità riguardanti l'esecuzione degli obblighi derivati dalla Sua partecipazione al seminario, per finalità statistiche e per l'invio di materiale promozionale dell'attività di Technology Transfer. Il conferimento dei dati è facoltativo ma necessario per la partecipazione al seminario. Il titolare del trattamento dei dati è Technology Transfer, Piazza Cavour, 3 - 00193 Roma, nei cui confronti il partecipante può esercitare i diritti di cui all'art. 13 della legge n. 196/2003.</p>
---	--	---	---

**HARRY CHAPMAN
IT PERFORMANCE:**

OTTENERE I RISULTATI CON I DATI
E NON CON L'INTUIZIONE

Roma 14-15 Ottobre 2010
Visconti Palace Hotel
Via Federico Cesi, 37

Quota di iscrizione:
€ 1200 (+iva)

*In caso di rinuncia o di cancellazione dei seminari
valgono le condizioni generali riportate all'interno.*

nome

cognome

funzione aziendale

azienda

partita iva

codice fiscale

indirizzo

città

cap

provincia

telefono

fax

e-mail



Timbro e firma

Da restituire compilato a:
Technology Transfer S.r.l.
Piazza Cavour, 3 - 00193 Roma
Tel. 06-6832227 - Fax 06-6871102
info@technologytransfer.it
www.technologytransfer.it

È previsto il servizio di traduzione simultanea

DOCENTE

Harry Chapman è Principal alla Bay Area Consulting Group di San Francisco, California. Mr. Chapman ha imparato l'importanza della misurazione della Performance molto presto nella sua carriera lavorando per il leggendario CEO della Intel Corporation, Andy Grove. Uno dei principi di Management di Grove era "Se tu misuri qualcosa, la potrai migliorare". Mr. Chapman è un grande esperto di misurazione della Performance e di Balanced Scorecard. È stato consulente alla Wells Fargo che è diventato un Case Study della Harvard Business School usato nel suo corso dal Dr. Robert Kaplan. Ha più di 30 anni di esperienza trasversale su una serie di discipline tra cui IT Management, finanza, operations e consulenza. La sua missione è quella di rendere più efficaci le aziende nell'ottenimento dei loro obiettivi strategici usando correttamente collaudati strumenti e tecniche di misurazione della Performance.