

Corso AF13 – Ciclo di vita dei servizi ICT-Based e rapporto quotidiano con gli utenti

Codice:

- AF13

Durata (gg):

- 2

Obiettivi didattici:

- Trasferire ai partecipanti criteri, metodi e tecniche per gestire al meglio, in logica aziendale ed in ottica di miglioramento continuo, le relazioni di lavoro nel quotidiano: sia con gli operatori del Cliente in senso stretto (o Cliente esterno) che con i componenti del Team, visti come Cliente interno.

Metodologia didattica:

- Il corso prevede una ampia integrazione della docenza con esercitazioni (individuali e per gruppi), e con relativi dibattiti ed approfondimenti. L'esercitazione principale attraversa tutto il corso, accompagnando l'apprendimento: dalla lettura del contesto in cui si opera alla definizione operativa di "TO DO List" per un miglioramento continuo: sia a livello di gruppo che a livello individuale.

Destinatari:

- Operatori, progettisti, analisti

Prerequisiti:

- Esperienze lavorative significative nel campo dei progetti e/o servizi ICT – Based. E' fortemente consigliato seguire questo corso dopo aver partecipato al corso AF10

Conoscenze in uscita:

- Conoscenza delle modalità più opportune per interagire, sia all'interno del Team che con le interfacce interne ed esterne: nello sviluppo di un progetto piuttosto che nell'erogazione di un servizio
- Conoscenza di tecniche per individuare rapidamente le caratteristiche, di contenuto e di relazione, del contesto in cui si opera ed il rapporto fra questo e le proprie modalità di lavoro
- Capacità di innescare un processo di miglioramento continuo nelle modalità di gestione delle relazioni: con il Cliente, con i colleghi, con gli altri attori coinvolti nel progetto o nel servizio

Nr. Max Partecipanti:

- 12

Contenuti e Programma:

- Qualità, orientamento al servizio e miglioramento continuo:
 - Aspettative, esperienza e livello di soddisfazione
 - Le attese dell'utente
 - Valori aziendali, relazioni ed orientamento al servizio
 - La relazione con il Cliente nel quotidiano: il rapporto con gli utenti
- Cosa e come leggere di una Organizzazione, sia sul versante esterno che su quello interno, ai fini della corretta individuazione del contesto in cui si opera:
 - Metafore organizzative
 - Strutture, processi, ruoli e posizioni
 - Contenuti e relazioni
- I ruoli – chiave nei progetti e nei servizi, e come interagirvi in una logica di miglioramento continuo
 - I ruoli nei processi di *Delivery*
 - Le relazione fra attività e ruoli
 - Program Management, Project Management e PMO nei processi di cambiamento: relazioni e rapporti con l'operatività
 - Il contributo ai SAL ed al Kick Off
 - *Service Management* ed *Application Management*: relazioni e rapporti con l'operatività
 - Il contributo alla gestione degli SLA ed il rapporto con gli OLA
- MOST Analysis e comportamento *operational*
 - La razionalizzazione dell'istanza di cambiamento
 - La definizione delle logiche
 - La definizione degli obiettivi
 - La scelta delle modalità di intervento
- Individuazione dei problemi e ricerca delle cause
 - Il diagramma di cause ed effetto
 - La tecnica dei 5 Perché
- Come contribuire al miglioramento continuo del Team
 - Interattività e micro *time boxing*
 - Servizio, ascolto e comunicazione: l'ascolto attivo e la comunicazione efficace
 - L'ascolto individuale e l'ascolto di gruppo
 - Il ruolo dell'orientamento al servizio
- Le TO DO List, e come definirle ed utilizzarle
 - La definizione delle cosa da fare, e delle relative priorità

- La razionalizzazione dei propri impegni di miglioramento operativo
- Approfondimento su aree tipiche di miglioramento
 - Criteri operativi di comportamento nella interazione diretta con il Cliente
 - Il principio di prudenza
 - Come organizzare al meglio i propri processi e le proprie attività di lavoro
 - Come interagire, quando, con chi e con quali mezzi
 - Comunicazione formale ed informale, in presenza ed a distanza, con i diversi mezzi: vantaggi, svantaggi e campi di applicazione ottimale
 - Criteri operativi per il corretto uso delle e-Mail e delle altre forme di comunicazione a distanza
 - Competenze e criteri operativi per il loro miglioramento continuo
- Esercitazioni e casi di studio

Testi di riferimento:

- Dispense e documenti di lavoro specifici sugli argomenti trattati
- Riferimenti bibliografici e Web
- Glossario