

Efficienza

Fare le cose con meno risorse possibili. Molte volte significa tagli del personale

Efficacia

Fare le cose "bene"

Efficacia ed efficienza possono non sono in antitesi tra di loro e costituiscono l'ottimo se sono presenti entrambi

Spostare l'ICT da uno strumento efficiente a un componente efficace nel campo dell'azienda.

L'ICT oggi giorno è diventata molto complessa ed è regolamentata da tantissime normative.

ENI: 1200 persone, budget annuo 1M€, italia fa il 47% della spesa. Grossa capacità di influenzare il mercato.

Does ICT matter?

Solo una commodity strategica o altro? Secondo l'autore si, solo una commodity strategica.

- Sistema di prenotazioni aeree Sabre ha completamente rivoluzionato il mercato delle prenotazioni di aerei online generando efficienza ed efficacia già dagli anni 50
- Dell ha rivoluzionato la sua catena di produzione negli anni 90 ritornando competitiva in un settore che sembrava saturo da IBM e HP
- Schwab ha inventato il primo sistema di trading online realtime nel 2000. Ha completamente cambiato l'approccio al trading: un ottimo esempio di efficienza ed efficacia.
- Amazon ha fatto del suo core business un servizio di logistica integrato ed una customer care eccezionale grazie all'ITC.
- Omnitel nel 1996 è entrata nel mercato della telefonia in italia. Ha cambiato il mercato grazie ad un servizio rivoluzionario di customer care.

ICT è completamente cambiata negli ultimi 30 anni coinvolgendo anche ambiti inizialmente completamente estranei all'informatica.

L'ENI ha due tipologie di macchine: 1200 server per applicazioni gestionali classiche (per 545 applicazioni); 25.000 CPU che lavorano in parallelo. L'interconnessione è il vincolo principale dell'innovazione tecnologica.

Correlazione tra gli indicatori economici con i dati dell'ICT per dimostrare che l'ICT è una soluzione strategica per l'azienda e non una strategic commodity.

Quando il bene e/o il servizio è indistinguibile dal contenuto informativo ICT è e deve essere una soluzione strategica.

Allineamento Business/IT (ricerca Forrester)

Disallineamento tra le prime due colonne del grafico

Problemi di comunicazione tra ICT e azienda.

DOMANDA ESAME: Principali criticità ICT-Linee di business

Azione <-> Comunicazione

Per ogni livello strategico di ICT deve corrispondere una relativa comunicazione mirata agli scopi che si vogliono perseguire. La comunicazione deve essere continua per avere il senso del divenire delle cose. La tempestività è anche un aspetto fondamentale: Project Status periodici sia nei casi positivi che in quelli negativi. Nelle opinioni non ci possono essere opinioni dato che le opinioni sono obiettive.

Mito del mito dell'uptime: IBM ha introdotto confusione. Lo status report deve essere end-to-end. Per costruire credibilità bisogna riportare correttamente gli errori ed imparare dai propri errori. Organizzare eventi di natura informativa e motivazionale. La comunicazione è più efficace se è genuina e meno formale, se si parla il linguaggio dell'interlocutore. Una catena di trustness può essere più efficace di decine di successi. La comunicazione deve stimolare l'interesse per portare la comunicazione verso i target che il relatore/comunicatore/manager vuole.

Job posting vs competence posting: capire cosa le persone vogliono fare per l'azienda e delegarle alle operazioni che vogliono fare in modo da usare al meglio le risorse disponibili.

I fondamentali di qualsiasi azienda si basano sulle risorse umane.

La tecnologia produce innovazione in:

- Tecnologia
- Prodotto
- Servizio
- Processo: produzione automatizzata
- Organizzazione

ICT aziendale non è un'entità di ricerca e sviluppo: molte volte il settore ICT si identifica come R&D

Mantra: Per creare valore occorre allineare l'information technology con la strategia di business. Infatti è molto difficile che la linea di business possa trasmettere chiaramente i suoi obiettivi. E' quindi difficile poter allineare gli obiettivi ICT e gli obiettivi di business. La distanza culturale tra i due dipartimenti è molto ampia quindi bisogna definire uno standard di comunicazione comune.

Evoluzione dell'ICT

Negli anni 60 l'ICT è stata utilizzata per modificare l'elaborazione dati, ovvero portare innovazione negli ambiti di: Amministrazione, paghe, magazzino e gestione ordini. Epoca degli informatici in camice bianco. Nascono i *data processing*.

Negli anni 70 sono uscite nel mercato macchine che costavano una frazione del costo delle macchine precedenti. La disponibilità di queste macchine approda subito nelle aziende ma in malo modo: approccio dipartimentale e frazionario. Si sviluppano applicazioni che sono estranee al settore ICT. Si frammenta l'architettura informatica e ICT perde il governo e la presa degli informatici. Il dato distribuito

a livello dipartimentale potrebbe non essere un dato attendibile dato che non è vagliato da persone (gli informatici) impiegati nella correttezza dei dati. Il fattore positivo è stato che l'informatica si è diffusa negli ambiti aziendali. Gli stessi problemi ci sono ancora oggi con la diffusione dei PC. Nascono i *mis*.

Negli anni 80 viene creato il pc che rivoluziona il mercato. Il successo del pc è dato dalla disponibilità di software per l'uso personale: *word processors*, *spreadsheets*. Si diffondono tutte le invenzioni delle ere precedenti: mail, web. All'inizio i pc vengono usati in maniera isolata e non connessi alla rete.

Negli anni 90 l'ICT supporta

le decisioni aziendali. L'accesso ai dati diventa sempre più sistematico. Si afferma la piattaforma SAP come soluzione per risolvere una quantità di problemi enormi. Si diffonde Oracle.

Negli anni 2000 si sviluppa il concetto di community. Si focalizza l'attenzione su internet 2.0, web 2.0, enterprise 2.0. Esplode la comunicazione multimediale e la mobilità.

Evoluzione del rapporto tra funzioni business e sistemi informativi.

Vedi grafico.

Tecnologico: il business cerca supporto nei sistemi informativi. grande libertà dell'ICT.

Interrelato: la relazione tra business ed ICT diventa più forte. Forte supporto al business, attenzione ai costi prevalente. Attenzione al valore prodotto dall'informatica.op

Congiuto: ICT e business coesistono e sono interdipendenti. Incontri tra business ed ICT periodiche.

IT transform è dettata dalla retrocompatibilità. Le aziende che riescono ad effettuare un IT trasforma più indolore possibile sono quelle che riescono ad avere più successo nel mercato.

La stragrande maggioranza del software fallisce per costi sproporzionati, tempi lunghi e rigetto finale. Accettare di partire senza un requisito chiaro è il problema principale. Un altro fattore di fallimento sono i processi di sviluppo non controllati e pianificati. L'ordine è il seguente: requisiti, pianificazione, controllo.

Resistenza ai cambiamenti:

- Semplice: se funziona perchè cambiarlo
- Subdola: cambiamento delle gerarchie

Formazione vista come un costo in azienda invece che chiave dell'innovazione.

L'esecuzione come fonte di credibilità

Finchè il progetto non è in esercizio non c'è innovazione, non c'è valore.

Note cartacee

26 Novembre

Cosa conviene tenere in casa:

capacità di catturare i requisiti richiesti per l'elaborazione di un documento formale che delinea i requisiti

capacità manageriale di controllo del rispetto dei requisiti nel software.