
10 Allegato: situazioni di lavoro e competenze in dettaglio

1. Gestione strategica

Processo di lavoro: gestione strategica	
1.1. Ambito professionale: compiti trasversali (approfondimento Business Solution)	
Situazione di lavoro	Competenze
L'informatico di gestione verifica a intervalli regolari l'utilizzo degli strumenti informatici nella divisione o nell'azienda. In tale occasione fa delle riflessioni considerando se con gli strumenti utilizzati è ancora possibile l'applicazione orientata agli obiettivi ed economica della strategia IT. Insieme ai decisori prepara delle proposte che evidenziano il potenziale di miglioramento.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è in grado di effettuare un'analisi significativa dell'utilizzo degli strumenti IT, di riconoscere il potenziale di miglioramento e di definire le misure necessarie.• L'informatico di gestione sa redigere la presentazione dell'analisi e delle misure proposte in modo orientato ai destinatari.
L'informatico di gestione, nella sua azienda o presso l'utente, ha una funzione di ponte tra il business e gli aspetti tecnici. Nei colloqui o nei progetti mostra quale contributo l'IT possa dare all'applicazione di successo della strategia della divisione o dell'azienda. A tal proposito sviluppa soluzioni orientate al cliente e alla pratica che permettono di generare nuovi vantaggi.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione SSS mostra interesse nelle strategie aziendali e sa analizzarne le conseguenze per il proprio settore.• L'informatico di gestione è pronto a confrontarsi seriamente con i problemi e i processi dell'azienda.

Processo di lavoro: gestione strategica	
1.2. Ambito professionale: pianificazione	
Situazione di lavoro	Competenze
L'informatico di gestione fa discendere una strategia IT dalle strategie dell'azienda, ne mostra la fattibilità e il modo per implementarla.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è in grado di far discendere in modo logico dalla strategia aziendale una strategia IT economicamente sostenibile.• L'informatico di gestione è in grado di elaborare proposte definitive per l'implementazione concreta della strategia IT.

2. Processi di gestione quotidiana

Processo di lavoro: processo di gestione quotidiana	
2.1. Ambito professionale: compiti trasversali	
Situazione di lavoro	Competenze
<p>Un informatico di gestione deve definire periodicamente insieme ai suoi collaboratori gli obiettivi da raggiungere in un determinato periodo di tempo. Questi obiettivi devono essere derivati dalla strategia IT e dai progetti IT a essa connessi. Nel periodo della valutazione, gli obiettivi in tal modo definiti rappresentano le linee guida per i collaboratori.</p> <p>L'informatico di gestione conduce i colloqui con i collaboratori in modo preparato e strutturato. Utilizza in modo professionale il sistema di valutazione disponibile e oltre alla valutazione delle prestazioni dei collaboratori presta attenzione anche all'incentivazione degli stessi.</p>	<ul style="list-style-type: none">• È in grado di formulare la definizione degli obiettivi e dei compiti per i singoli membri del team. A tal proposito presta attenzione a uno scambio reciproco e accompagna attivamente la pianificazione dell'implementazione e la strutturazione degli incarichi.• È in grado di discutere in modo costruttivo con le persone coinvolte nei conflitti tra gli obiettivi dell'organizzazione e quelli dei collaboratori. A tal proposito presta attenzione che la comunicazione sia aperta e chiara.• È in grado di verificare regolarmente il livello di raggiungimento degli obiettivi e in caso di necessità introduce le misure adeguate.• L'informatico di gestione è in grado di preparare in modo serio i colloqui con i collaboratori e di condurli in modo strutturato.• È in grado di effettuare le valutazioni dei collaboratori in modo fondato su solide basi e ragionato con il sistema eventualmente disponibile.
<p>Un informatico di gestione crea le condizioni quadro necessarie per i collaboratori e le patrocina di fronte ai decisori in modo che si possano raggiungere gli obiettivi concordati. Ciò comprende anche una gestione delle risorse che includa nella pianificazione le attività dei collaboratori. L'informatico di gestione fa dei ragionamenti su quali attività di sviluppo dei collaboratori sono necessarie per il raggiungimento di questi obiettivi.</p>	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione sa proporre, ed eventualmente implementare, una strutturazione ottimale delle strutture organizzative all'interno della sua divisione e oltre i confini di quest'ultima. Ne considera regolarmente l'idoneità e l'efficienza in relazione all'implementazione degli obiettivi.• L'informatico di gestione è interessato al mercato della formazione ed è in grado di proporre misure adeguate partendo dalle possibilità di formazione disponibili.
<p>L'informatico di gestione crea sufficienti strutture e spazi liberi e li utilizza nel lavoro di gestione quotidiano per la comunicazione istituzionalizzata (riunioni, Jour fix), contatti informali con i collaboratori</p>	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione sa preparare in modo serio le riunioni e condurle in modo orientato agli obiettivi. Dispone dei metodi di moderazione e gestione dei colloqui idonei per una cultura della comunicazione in cui tutti hanno gli stessi diritti e in caso di necessità utilizza diversi

<p>(pause, pranzi, ecc.), gestione dei problemi (conflitti, scarsa motivazione, prestazioni in calo, situazioni di stress eccessivo dei collaboratori, ecc.) o una cultura di feedback day-to-day. Ciò crea un clima di fiducia.</p>	<p>supporti in modo orientato agli obiettivi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • È motivato a rivedere in modo serio e rapido le sue riunioni. • In caso di conflitti sa gestirli in modo orientato alle soluzioni. • L'informatico di gestione conosce l'importanza della comunicazione informale ed è pronto a sfruttarne attivamente le diverse forme. • Sa affrontare i conflitti attivamente e risolverli insieme alle parti coinvolte.
<p>L'informatico di gestione, in qualità di persona con funzioni direttive, ha accesso a molte informazioni che riguardano i suoi collaboratori. Raccoglie queste informazioni, le prepara in modo tale che possano essere utilizzate nel lavoro quotidiano e al momento opportuno le inoltra ai collaboratori con i supporti previsti. A tale scopo utilizza in modo sensato e trasparente i canali di comunicazione a disposizione come intranet, e-mail, riunioni, ecc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione dà il giusto valore all'informazione e alla comunicazione anche in momenti caratterizzati da frenesia. • Sa organizzare i processi di informazione e di comunicazione in modo efficiente e condivisibile. • Ogni volta che l'informatico di gestione prepara delle informazioni, si impegna a diffonderle a tempo debito e in modo orientato ai gruppi target. • In situazioni di crisi o di emergenza in ambito di comunicazione, sa agire in modo discreto e adeguato al concetto di emergenza.

<p>Processo di lavoro: processo di gestione quotidiana</p>	
<p>2.2. Ambito professionale: pianificazione</p>	
<p>Situazione di lavoro</p>	<p>Competenze</p>
<p>L'informatico di gestione presta attenzione ad assegnare ai suoi collaboratori incarichi chiari. Gli incarichi comprendono: le condizioni generali complete dell'incarico, le condizioni che devono essere rispettate nell'esecuzione dello stesso e l'obiettivo da raggiungere. L'incarico è formulato in modo comprensibile, condivisibile e completo. L'informatico di gestione discute dell'incarico con i collaboratori, conduce le eventuali discussioni necessarie e fornisce eventuali informazioni utili.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è in grado di formulare in modo chiaro e completo incarichi realistici. • Nell'assegnazione degli incarichi l'informatico di gestione si assicura che questi siano adeguati al collaboratore interessato. • L'informatico di gestione è pronto a trasmettere ai collaboratori il know-how e le esperienze disponibili ed eventualmente di condurre un colloquio chiarificatore.

Processo di lavoro: processo di gestione quotidiana	
2.3. Ambito professionale: sviluppo	
Situazione di lavoro	Competenze
<p>I gruppi di lavoro che l'informatico di gestione guida sono spesso interdisciplinari o comprendono colleghi provenienti da altre divisioni. L'obiettivo comune del gruppo di lavoro è da un lato lo scambio di informazioni e dall'altro il confronto e l'eliminazione delle ridondanze. L'informatico di gestione guida tali gruppi di lavoro in modo competente e orientato agli obiettivi. Eventuali conflitti d'interesse vengono discussi apertamente e le decisioni in merito vengono prese in base a criteri sovraordinati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione sa organizzare la comunicazione al di fuori della propria divisione in modo attivo e idoneo alle diverse situazioni. Garantisce un atteggiamento trasparente e orientato al team. • L'informatico di gestione è pronto a confrontarsi con le diverse personalità del team e sa guidare e gestire il team in modo orientato agli obiettivi e osservando i processi di gruppo in corso. • L'informatico di gestione conosce i suoi punti di forza e li sa sfruttare in modo mirato.
<p>Nell'ambito di progetti IT, l'informatico di gestione è coordinatore e persona di riferimento per tutte le domande sul tema IT. I suoi compiti, in riferimento all'esecuzione del progetto, riguardano la gestione della definizione e dell'implementazione delle interfacce, l'ideazione e lo sviluppo di strumenti per l'acquisizione dei dati e l'integrazione di nuove applicazioni nell'ambiente aziendale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione partecipa ai lavori dei gruppi di progetto IT. È responsabile del collegamento tra la direzione del progetto e la divisione IT. È responsabile dello svolgimento regolare e metodico del progetto. • L'informatico di gestione è in grado di garantire l'esecuzione di misure in connessione con il sistema informatico, come acquisizione dei dati, creazione delle interfacce e messa in funzione.

Processo di lavoro: processo di gestione quotidiana	
2.4. Ambito professionale: implementazione	
Situazione di lavoro	Competenze
<p>L'informatico di gestione deve spesso influenzare i team, le divisioni o le aziende che dipendono direttamente o indirettamente da lui (clienti presso i quali vengono implementate le soluzioni, aziende partner, team di linea che ad esempio devono contribuire a un progetto con le loro risorse, ecc.). Con capacità di immedesimazione e competenza specifica interviene per raggiungere l'obiettivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è in grado di mettersi nella condizione dell'interlocutore e di definire obiettivi comuni. • L'informatico di gestione è in grado di convincere l'interlocutore della bontà della soluzione proposta.

Processo di lavoro: Processo di gestione quotidiana

2.5. Ambito professionale: Funzionamento

Situazione di lavoro

L'informatico di gestione è responsabile che nell'utilizzo dei sistemi IT siano rispettati i processi prescritti e che sia fornita la qualità richiesta della prestazione. Si preoccupa che i suoi collaboratori siano consapevoli di tali requisiti ricordando continuamente nelle riunioni del team la loro importanza per il raggiungimento degli obiettivi e per l'immagine dell'azienda e parlando immediatamente con i collaboratori che non rispettano tali requisiti.

Competenze

- L'informatico di gestione è in grado di rispettare in modo esemplare i processi prescritti.
- L'informatico di gestione è in grado di sensibilizzare i suoi collaboratori su aspetti relativi alla qualità e a descrivere in modo trasparente le misure / i processi definiti.
- L'informatico di gestione è attento agli scostamenti rispetto alle direttive di processo e di qualità normative o interne all'azienda ed è in grado di correggerli.

3. Gestione finanziaria

Processo di lavoro: gestione finanziaria

3.1. Ambito professionale: compiti trasversali

Situazione di lavoro

L'informatico di gestione, in conformità alle direttive del processo di stesura del budget dell'azienda, crea un budget per la sua unità organizzativa (centro di costo) in relazione a tutti i tipi di costo. Ciò avviene sulla base dei corrispondenti piani (piano delle capacità, piano dei posti, formazione, forniture, ecc.)

Competenze

- L'informatico di gestione sa formulare in modo concreto, insieme alla direzione aziendale, obiettivi finanziari e rappresentarli nella forma di un budget.

Processo di lavoro: gestione finanziaria

3.2. Ambito professionale: pianificazione

Situazione di lavoro

L'informatico di gestione redige un budget di progetto dettagliato e realistico per tutti i progetti di cui è responsabile. Per farlo lavora a stretto contatto con i superiori o con l'utente. Presenta il budget di progetto per approvazione. Tale budget contiene anche le informazioni necessarie per il controlling del progetto.

Competenze

- L'informatico di gestione è in grado di redigere un budget di progetto partendo da schizzi/progetti grossolani o piani di progetto.
- L'informatico di gestione sa quale dispendio è collegato ai diversi pacchetti di lavoro nell'ambito di un progetto.
- L'informatico di gestione è pronto ad accettare in modo attivo le esperienze di altri per il budget di progetto oppure di plausibilizzarlo insieme ad altri.

Processo di lavoro: gestione finanziaria**3.3. Ambito professionale: sviluppo**

Situazione di lavoro	Competenze
L'informatico di gestione, nell'ambito degli ordini, è responsabile per un'attività di report, regolare, approfondita, orientata ai destinatari, in relazione alla situazione finanziaria attuale e pronosticata degli ordini. A tale scopo utilizza il sistema di reporting predisposto oppure, nelle piccole aziende, ha il compito di progettare uno stesso. In particolare presta attenzione all'efficacia del sistema di reporting.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è pronto a procurarsi regolarmente una visione d'insieme sulla situazione finanziaria degli ordini e a farsi un'idea precisa dei diversi fattori di costo.• L'informatico di gestione è pronto a effettuare report in modo trasparente e opportuno sulla situazione finanziaria, a intervalli regolari.• L'informatico di gestione è in grado di rappresentare in modo adeguato una situazione finanziaria.
L'informatico di gestione riconosce anticipatamente, sulla base dei report sullo stato del progetto, imminenti superamenti del budget e reagisce in modo adeguato a tale situazione presentando agli uffici responsabili concrete soluzioni possibili.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è in grado di estrarre dalle posizioni di budget i valori attuali e di valutarne lo sviluppo futuro.• L'informatico di gestione, in caso di un imminente scostamento dal budget, sa definire e implementare le misure adeguate.
L'informatico di gestione sulla base delle variazioni delle condizioni quadro, come ad es. riduzione del budget totale, adegua il budget il modo corrispondente e mostra agli uffici competenti le relative conseguenze.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è pronto ad adattarsi a una nuova situazione che si è presentata e ad analizzarla in modo completo.• L'informatico di gestione sa trarre le conseguenze che risultano dall'analisi e le sa presentare in modo chiaramente comprensibile.

Processo di lavoro: gestione finanziaria	
3.4. Ambito professionale: implementazione	
Situazione di lavoro	Competenze
L'informatico di gestione predispone una determinazione dei costi del progetto a consuntivo, per il progetto / sistema consegnato all'azienda, e la presenta nel rapporto conclusivo del progetto. Da tale consuntivo trae le esperienze trasformabili in "best practice" per i progetti successivi.	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è pronto a comunicare, alla fine del progetto, le grandezze d'influenza finanziarie e a inserirle in un calcolo dei costi del progetto a consuntivo. • L'informatico di gestione è motivato a trarre insegnamenti per i progetti successivi dai consuntivi dei progetti.

Processo di lavoro: gestione finanziaria	
3.5. Ambito professionale: funzionamento	
Situazione di lavoro	Competenze
L'informatico di gestione riconosce anticipatamente i cambiamenti delle condizioni quadro nell'azienda, ad esempio una nuova politica delle licenze di un fornitore o la variazione di disposizioni legali, ecc. In tal caso richiede i mezzi finanziari aggiuntivi necessari o sfrutta il potenziale di risparmio che ne deriva per l'organizzazione.	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è in grado di trarre le conseguenze finanziarie delle variazioni delle condizioni e di rappresentarle in modo corrispondente. • L'informatico di gestione è in grado di formulare in modo convincente incarichi per le corrispondenti variazioni.
L'informatico di gestione osserva periodicamente il mercato in relazione all'offerta di servizi. A tal proposito egli elabora le basi per riconoscere quali processi o processi parziali potrebbero rappresentare un'alternativa conveniente in termini di costi. Per il processo decisionale è indispensabile che i costi della prestazione dell'IT interno siano rappresentati nel modo più trasparente possibile.	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è in grado di confrontare i costi di una prestazione esterna con quelli di una corrispondente prestazione interna. È consapevole che nel processo decisionale devono essere presi in considerazione anche aspetti non strettamente monetari.

4. Processi legati ai clienti

Processo di lavoro: processi legati ai clienti	
4.1. Ambito professionale: compiti trasversali	
Situazione di lavoro	Competenze
L'informatico di gestione ha il compito di redigere un'analisi dell'ambiente nell'area del cliente della corrispondente area specialistica dell'azienda. Comunica le esigenze specifiche del cliente per mezzo di interviste, sondaggi, statistiche, tendenze, e una raccolta strutturata di informazioni. Presenta i risultati in modo chiaro e mostra le potenzialità dell'IT. Struttura l'interazione tra il cliente e la corrispondente area specialistica ai sensi della filosofia aziendale in relazione alla gestione dei clienti.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è pronto ad analizzare il mercato e la concorrenza in modo obiettivo e imparziale e a presentare in modo esaustivo la situazione di fatto.• L'informatico di gestione è in grado di riconoscere le potenzialità dell'IT per la strutturazione della relazione con il cliente e di derivarne le corrispondenti misure.• L'informatico di gestione è pronto, nelle sue attività, a osservare le linee guida ovvero la filosofia aziendale in modo adeguato.
L'informatico di gestione lavora a stretto contatto con le divisioni Marketing e Vendite. Li supporta nella preparazione di segmenti potenziali di clientela, nella comunicazione appropriata della rappresentazione della fornitura dell'azienda e nella presenza sul web.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è sensibile alle esigenze delle divisioni Marketing e Vendite ed è pronto a predisporre in modo orientato ai destinatari le informazioni di cui queste divisioni hanno bisogno.

Processo di lavoro: processi legati ai clienti	
4.2. Ambito professionale: pianificazione	
Situazione di lavoro	Competenze
Durante la fase di pianificazione l'informatico di gestione è spesso il primo interlocutore per il cliente. Egli si sforza di creare un rapporto di fiducia, prende sul serio il cliente e adatta le soluzioni alle esigenze dello stesso. Si preoccupa che le promesse vengano mantenute.	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione, nel corso della pianificazione, si preoccupa di comunicare a tutti gli stakeholder che la soluzione perseguita rispetta gli obiettivi prefissati. • L'informatico di gestione è pronto ad agire in accordo con il cliente senza perdere di vista le esigenze della propria azienda.
Nella fase di pianificazione, l'informatico di gestione si preoccupa di offrire al cliente diverse soluzioni possibili e le presenta in modo chiaro sottolineando tutti i relativi vantaggi e svantaggi. Si impegna a prendere in considerazione in modo ottimale le condizioni quadro del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è in grado di affrontare in modo differenziato l'ideazione delle possibili soluzioni. • L'informatico di gestione sa valutare le soluzioni elaborate in relazione ai rispettivi vantaggi e svantaggi tenendo in considerazione le condizioni quadro del cliente.

Processo di lavoro: processi legati ai clienti	
4.3. Ambito professionale: sviluppo	
Situazione di lavoro	Competenze
L'informatico di gestione informa il cliente a intervalli regolari sullo stato del progetto. Queste informazioni sono chiare e oneste e permettono al cliente di farsi un quadro preciso sullo stato di avanzamento del progetto. In occasione di domande relative al contenuto da parte del cliente, l'informatico di gestione supporta gli esperti competenti per le relative risposte, dato che ha una visione d'insieme completa dell'intero progetto.	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è consapevole del fatto che il fornire regolarmente informazioni al cliente sullo stato di avanzamento del progetto rappresenta un elemento centrale della gestione dei clienti. • L'informatico di gestione è in grado di interpretare i risultati del progetto e di sintetizzarli in un rapporto per il cliente.

<p>L'informatico di gestione informa immediatamente il cliente in caso di slittamento dei termini o di modifiche contenutistiche. Egli mostra al cliente le conseguenze e gli presenta le soluzioni possibili che a suo modo di vedere sono le migliori. Si impegna a gestire in modo prioritario le richieste del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è in grado di affrontare con calma e senza agitarsi le situazioni difficili. • L'informatico di gestione è in grado di affrontare le situazioni difficili mantenendo un orientamento alle soluzioni. • L'informatico di gestione è in grado di adattare le priorità delle attività alle nuove situazioni.
---	---

Processo di lavoro: processi legati ai clienti	
4.4. Ambito professionale: implementazione	
Situazione di lavoro	Competenze
<p>L'informatico di gestione pianifica la migrazione e le prove dei sistemi IT insieme al cliente. Osserva attentamente le condizioni generali in loco e fornisce consulenza al cliente in merito alla creazione / esecuzione di un processo di inserimento regolare.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è in grado di pianificare il processo di migrazione e di implementarlo con successo.
<p>L'informatico di gestione è presente al momento della messa in funzione e supporta sia l'IT interno sia le persone coinvolte dalla parte del cliente. Si preoccupa che il trasferimento venga organizzato nel modo più efficiente possibile per tutti gli interessati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è consapevole che la messa in funzione presso il cliente causa cambiamenti in molti settori e che di conseguenza è molto importante un supporto adeguato in relazione a tale processo. • L'informatico di gestione è in grado di formare le persone coinvolte dalla parte del cliente in modo tale che queste siano nella condizione di utilizzare in modo adeguato le nuove soluzioni.

Processo di lavoro: processi legati ai clienti

4.5. Ambito professionale: funzionamento

Situazione di lavoro	Competenze
<p>L'informatico di gestione sviluppa una relazione solida e caratterizzata da fiducia reciproca con i suoi clienti e fornitori. Rimane costantemente in contatto con loro e in questo modo è sempre aggiornato sugli sviluppi che possono avere un effetto positivo sulla relazione d'affari. Grazie a un elevato grado di presenza riconosce sul nascere un'eventuale insoddisfazione o possibili nuovi campi d'azione.</p>	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione rimane sempre in contatto con il cliente in modo da poter discutere con lui di eventuali variazioni delle condizioni quadro e della conseguente possibilità di fornire nuove prestazioni e ottenere nuovi ordini.• L'informatico di gestione è in grado di conservare in modo onesto la relazione con il cliente e di svilupparla attivamente.

5. Fornitura delle prestazioni

Processo di lavoro: fornitura delle prestazioni	
5.1. Ambito professionale: compiti trasversali	
Situazione di lavoro	Competenze
Nel suo lavoro di pianificazione, l'informatico di gestione si trova di fronte alla situazione di utilizzare le risorse disponibili (finanze, personale, strumenti tecnici, know-how, ecc) laddove possono avere l'efficacia maggiore. Pianifica come è possibile raggiungere il massimo dell'efficacia con il minimo di risorse. Prepara i dati in modo tale da poter basare sugli stessi la conduzione delle sue decisioni.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è consapevole che per una pianificazione realistica delle risorse sono necessarie conoscenze fondate dei singoli elementi. È pronto a includere in tale pianificazione il know-how di altre persone o le best practice.• L'informatico di gestione è in grado di valutare l'interazione delle diverse risorse in modo da ottenerne l'efficacia maggiore.
Accanto ai suoi compiti dispositivi, l'informatico di gestione prepara i dati e le informazioni in modo orientato ai destinatari e in tal modo rende trasparente l'attività del suo team e il relativo livello di efficacia. Coordina i piani e gli obiettivi e aggiorna e sviluppa costantemente il processo di controlling.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è in grado di individuare correttamente i valori attuali che influenzano il processo di fornitura delle prestazioni.• L'informatico di gestione è in grado di verificare e di plausibilizzare i dati ottenuti.• L'informatico di gestione si impegna ad attuare costantemente misure per l'ottimizzazione dei processi.
L'informatica aziendale di un'azienda si basa nella maggior parte dei casi su un mix di risorse interne ed esterne. Sulla base dei principi che sono definiti nella strategia aziendale, l'informatico di gestione accetta incarichi nell'area dello sviluppo di applicazioni, strumenti e interfacce. In qualità di collaboratore interno, egli conosce particolarmente bene le esigenze grazie alla sua presenza in occasione delle fasi di utilizzo e implementazione.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione padroneggia, in modo orientato allo sviluppo, gli strumenti per l'analisi dei dati e per la creazione di modelli.• L'informatico di gestione conosce le strutture standard dei dati e dello scambio di dati.• L'informatico di gestione conosce e padroneggia gli strumenti, le tecniche e i metodi per la direzione di progetti informatici nel rispetto degli aspetti economici e tecnologici.

Processo di lavoro: fornitura delle prestazioni

5.2. Ambito professionale: pianificazione

Situazione di lavoro	Competenze
<p>Prima che sia realizzato un incarico, l'informatico di gestione chiarisce le condizioni quadro, eventualmente lo definisce in relazione ad altri progetti, precisa gli obiettivi e le esigenze, verifica l'usabilità ed elabora diverse soluzioni. Contemporaneamente fa delle considerazioni economiche e le concorda con l'utente. Indica i relativi risultati in un'analisi preventiva.</p>	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è in grado di raccogliere le informazioni su tutti gli aspetti di una soluzione, informazioni che permettono a un cliente di prendere una decisione in merito a una collaborazione.• L'informatico di gestione è in grado di presentare ai potenziali clienti una soluzione in modo tale da poterne riconoscere le potenzialità.• L'informatico di gestione è in grado di delimitare una questione, di farne discendere i relativi obiettivi e di abbozzare soluzioni adeguate.
<p>Per la realizzazione sono necessarie direttive chiare. L'informatico di gestione, insieme al cliente, elabora un progetto nel quale sono stabilite le funzionalità e sono già contenute specifiche dettagliate. Il progetto fornisce già informazioni su come potranno avvenire l'introduzione e l'implementazione.</p>	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è in grado di elaborare e di dettagliare le informazioni presenti nel progetto di massima in modo tale da garantirne un'implementazione che rispetti gli obiettivi prefissati.• L'informatico di gestione è in grado di scegliere tra le tecniche di analisi e di presentazione quelle che sono più adatte per la singola soluzione.• L'informatico di gestione è in grado di rappresentare le implicazioni economiche della soluzione.

Processo di lavoro: fornitura delle prestazioni**5.3. Ambito professionale: sviluppo****Situazione di lavoro****Competenze**

L'informatico di gestione crea, per una fornitura imminente, una sintesi adeguata dei costi di esercizio e di investimento per diverse varianti. Presenta la proposta elaborata e sottolinea i vantaggi e gli svantaggi, le opportunità e i rischi in modo tale che sulla base di tali indicazioni sia possibile prendere una decisione appropriata.

- L'informatico di gestione è in grado di effettuare un'analisi dei bisogni completa per la soluzione perseguita.
- L'informatico di gestione è intenzionato a rappresentare in modo completo e trasparente le basi di economia aziendale della soluzione da elaborare.
- L'informatico di gestione è in grado di rappresentare in modo chiaro le diverse possibili soluzioni e a predisporle in modo che sia possibile prendere una decisione appropriata.

L'informatico di gestione guida o affianca i team che sono impegnati in un processo di sviluppo o implementazione. A tal proposito egli si assicura che vi sia un controlling efficace e che le milestone siano rispettate. Confronta costantemente la situazione reale e quella prevista per la pianificazione e agisce in modo deciso in relazione agli scostamenti. Nel caso in cui lavori a un progetto complesso in qualità di membro di un team, egli supporta la direzione nelle attività di gestione superiori.

- L'informatico di gestione è in grado di verificare costantemente l'andamento del progetto per mezzo di un confronto tra la situazione reale e quella prevista.
- L'informatico di gestione è pronto a reagire immediatamente con misure adeguate in occasione di scostamenti o nel caso del mancato rispetto dei milestone.
- L'informatico di gestione è motivato a supportare la direzione del progetto nel suo lavoro.

Un informatico di gestione guida il suo team con prudenza. A intervalli regolari analizza criticamente con i suoi collaboratori il livello qualitativo raggiunto, verifica il rispetto degli standard o delle linee guida e controlla l'efficacia del processo di sviluppo così come del rapporto tra costi e ricavi. Fornisce regolarmente ai suoi collaboratori un feedback costruttivo.

- L'informatico di gestione è pronto ad applicare le direttive in tema di metodo e di qualità con il suo team di progetto e fermarsi a riflettere regolarmente sul modo di procedere.
- L'informatico di gestione è consapevole che la qualità del processo può essere influenzata positivamente tramite un feedback costruttivo ai suoi collaboratori.

Grazie alle sue conoscenze di economia aziendale e del processo di supporto nelle attività in corso, l'informatico di gestione identifica la necessità di miglioramenti, gli errori e le incongruenze tra le funzioni delle applicazioni IT e le esigenze dell'azienda. Egli garantisce anche l'utilizzo efficiente delle applicazioni IT.

- L'informatico di gestione è in grado di sviluppare e di implementare le soluzioni in conformità ai criteri di efficienza e di qualità.
- L'informatico di gestione conosce e padroneggia il ciclo di vita dei progetti IT sia nel caso della messa in funzione di un'applicazione esistente sia nel caso dello sviluppo completo di una soluzione interna.
- L'informatico di gestione è in grado, durante l'intero sviluppo, di gestire una documentazione continua (dal punto di vista tecnico e per l'utente). A tale scopo si devono rispettare criteri di efficienza e di qualità.

Processo di lavoro: fornitura delle prestazioni**5.4. Ambito professionale: implementazione**

Situazione di lavoro	Competenze
L'informatico di gestione in seguito alla conclusione dello sviluppo fa delle riflessioni per verificare se sono stati raggiunti gli obiettivi prefissati. A tale scopo stabilisce quali aspetti rilevanti del progetto devono essere verificati, conduce o partecipa alla conduzione dei test, valuta i risultati degli stessi e se necessario apporta misure correttive.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è in grado di ricavare un appropriato piano delle prove dai requisiti specifici.• L'informatico di gestione è in grado di effettuare i test pianificati e di documentarli in modo completo e trasparente.• L'informatico di gestione è pronto, nel caso identifichi scostamenti dalla situazione perseguita, a proporre misure corrispondenti.
L'informatico di gestione pianifica, conduce o controlla le misure tecniche e organizzative dell'implementazione di nuove soluzioni IT. A tal proposito stabilisce i principi per la pianificazione delle risorse, per la migrazione, le interfacce e l'integrazione nell'ambiente previsto. Predisporre l'acquisizione e il trasferimento del prodotto o delle prestazioni lavorative.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è in grado di riconoscere e di pianificare le attività necessarie per l'imminente messa in funzione.• L'informatico di gestione è pronto a garantire che le attività definite in fase di pianificazione dell'implementazione vengano effettuate nella loro totalità e con il livello qualitativo richiesto.• L'informatico di gestione è pronto a garantire che i documenti per l'acquisizione vengano verificati in relazione alla loro certezza giuridica.
L'informatico di gestione pianifica o supporta programmi di formazione che accompagnino in modo ottimale l'introduzione. Spesso a tal proposito è difficile elaborare un programma adeguato in quanto gli utenti futuri vengono messi di fronte contemporaneamente a nuovi processi e nuove tecnologie. In caso di necessità egli lavora insieme a formatori esperti.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è in grado di redigere un programma di formazione che tenga conto dei cambiamenti per gli utenti.• L'informatico di gestione è pronto a fare ricorso a personale specializzato specifico in caso di necessità.

Processo di lavoro: fornitura delle prestazioni

5.5. Ambito professionale: funzionamento

Situazione di lavoro	Competenze
<p>L'informatico di gestione redige, eventualmente coinvolgendo gli sviluppatori, un progetto aziendale per la soluzione IT approntata. Nel farlo stabilisce se e in quale misura sono previsti lavori di manutenzione. In questi casi struttura e affianca i corrispondenti processi e li esegue.</p>	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è in grado di redigere un progetto aziendale completo in collaborazione con le persone specializzate competenti.• L'informatico di gestione è pronto a pianificare le attività di funzionamento e di manutenzione con gli uffici coinvolti e di rispettarli per contratto.
<p>Come base per un funzionamento continuo, l'informatico di gestione stabilisce i criteri di funzionamento tecnici e organizzativi. Si preoccupa delle questioni relative ai tempi massimi di inattività, alla strutturazione di eventuali processi di supporto, alle regole in caso di fail-over, ecc. Sulla base di questi principi redige poi direttive corrispondenti per uno SLA (Service Level Agreement).</p>	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è in grado di ricavare dai requisiti di funzionamento le necessarie caratteristiche con i corrispondenti indici di riferimento dei pacchetti di assistenza.• L'informatico di gestione è in grado di pianificare, sulla base dei requisiti di qualità del pacchetto di assistenza, la necessaria organizzazione dell'andamento e della struttura.

6. Esecuzione degli ordini

Processo di lavoro: esecuzione degli ordini	
6.1. Ambito professionale: compiti trasversali	
Situazione di lavoro	Competenze
Se l'informatico di gestione è in una posizione direttiva conosce il suo portafoglio progetti. Prepara regolarmente una forecast che consegna alla direzione. A tale scopo utilizza forme di rappresentazione che forniscono una panoramica finanziaria in forma sintetica e che presentano lo stato dei diversi progetti.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è pronto a trasmettere costantemente una panoramica degli sviluppi finanziari del suo portafoglio progetti IT e a presentarla in forma idonea.
Nel settore dei servizi a volte è difficile redigere i budget. Per poter fare una pianificazione il più possibile realistica, l'informatico di gestione deve saper valutare che potenzialità hanno i diversi contatti con possibili clienti. Nel caso di progetti di grandi dimensioni è importante poter valutare già anticipatamente quale influenza possono avere le prestazioni di garanzia sul successivo periodo contabile.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione ha la capacità di anticipare lo sviluppo degli ordini sulla base delle relazioni con i clienti esistenti.• L'informatico di gestione è in grado di interpretare gli indicatori di mercato disponibili e di rappresentarli in modo corrispondente nel budget.• L'informatico di gestione si assicura costantemente che nel budget siano presi in considerazione eventuali prestazioni di garanzia.
Sempre più spesso si presentano bandi pubblici. L'informatico di gestione esamina regolarmente l'Handelsblatt e altre pubblicazioni di settore con l'obiettivo di individuare bandi e aziende fonti di potenziali incarichi. Riflette su quali progetti potrebbero essere interessanti per l'azienda e inoltra queste informazioni agli uffici competenti.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è pronto a osservare le diverse pubblicazioni e a individuare le potenzialità dei bandi.• L'informatico di gestione è motivato a sottoporre le informazioni ottenute agli uffici competenti.
Nei progetti o nei progetti parziali l'informatico di gestione si assume compiti centrali. Nel corso dell'intera durata del progetto egli deve garantire l'esecuzione dei compiti di responsabile di progetto nella sua area specialistica così come definire le specifiche e redigere i documenti.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione dispone delle conoscenze per gestire le variazioni alle applicazioni IT interne e per partecipare all'implementazione di misure per l'integrazione di applicazioni esterne.• L'informatico di gestione deve saper redigere i documenti in relazione al suo lavoro in occasione di incarichi oppure per la gestione di variazioni delle applicazioni.

Processo di lavoro: esecuzione degli ordini	
6.2. Ambito professionale: pianificazione	
Situazione di lavoro	Competenze
Nel caso di ordini di ampia portata, per l'assegnazione degli incarichi la base è rappresentata da progetti esaustivi con calcolo dei costi. Spesso si devono chiarire aspetti giuridici e inserirli nei corrispondenti contratti. Spesso l'azienda corre notevoli rischi in relazione a molte convenzionali, richieste di autorizzazione, ecc. È responsabilità dell'informatico di gestione valutare tali rischi e fornire i corrispondenti principi per progetti, offerte e incarichi.	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è in grado di valutare i rischi legali prima della stipula dei contratti. • L'informatico di gestione è pronto a fare ricorso a personale specializzato specifico in relazione alle questioni giuridiche. • L'informatico di gestione è in grado di formulare le corrispondenti basi per eventuali progetti, offerte o incarichi.
L'informatico di gestione deve spesso redigere in prima persona offerte e progetti di ampia portata. Molte volte per questo sono necessari trattative e chiarimenti presso i clienti potenziali che devono essere effettuati in una forma chiara, leggibile e completa.	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è consapevole che per la redazione di progetti e offerte sono necessari chiarimenti precisi presso il cliente e la chiarificazione delle condizioni giuridiche quadro. • L'informatico di gestione è in grado di redigere un'offerta completa fatta su misura per le esigenze del cliente.
Se un utente ha assegnato un ordine, l'informatico di gestione affronta spesso impegnativi compiti organizzativi. È necessario organizzare le organizzazioni interaziendali e mettere in moto l'intero processo di sviluppo per mezzo della formulazione di incarichi e pacchetti di lavoro concreti.	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è in grado, in seguito all'avvenuta assegnazione dell'ordine, di avviare il progetto corrispondente in modo adeguato.

Processo di lavoro: esecuzione degli ordini	
6.3. Ambito professionale: sviluppo (approfondimento Software Development)	
Situazione di lavoro	Competenze
Partendo dalla definizione dei requisiti e delle specifiche, l'informatico di gestione collabora allo sviluppo dei moduli o di un'applicazione ed effettua i test di funzionamento.	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza e dominio dei linguaggi di programmazione utilizzati • Conoscenza e dominio di un ambiente di sviluppo (CASE) • Dominio dello sviluppo di applicazioni con accesso alla banca dati.
Partendo dalla descrizione dello scambio dei dati tra le applicazioni o piattaforme, l'informatico di gestione collabora allo sviluppo di interfacce per lo scambio dei dati ed effettua test di funzionamento metodici.	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza della struttura e della gestione dei dati e conoscenza del procedimento per il controllo funzionale delle interfacce. • Conoscenza delle caratteristiche delle piattaforme IT in relazione allo scambio dei dati. • Dominio delle procedure per la sincronizzazione dei dati.

Processo di lavoro: esecuzione degli ordini	
6.4. Ambito professionale: implementazione	
Situazione di lavoro	Competenze
A seconda della portata dell'incarico, per la stipula di un ordine è prevista una procedura di accettazione complessa. L'informatico di gestione deve preparare questo processo, gestirlo e concluderlo in modo giuridicamente vincolante. A tale scopo egli predispone i principi e i documenti necessari.	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è pronto a organizzare attivamente il processo di acquisizione e a gestirlo. • L'informatico di gestione è in grado di redigere i documenti di lavoro necessari per il processo di acquisizione ai sensi della sicurezza giuridica.

A seconda delle modalità di pagamento concordate, l'informatico di gestione garantisce che le prestazioni fornite vengano saldate in conformità ai termini. A tale scopo predispone i principi e i documenti necessari che permettono alla contabilità interna dell'azienda di emettere le fatture.

- L'informatico di gestione si assicura costantemente che siano disponibili tutti gli elementi per la fatturazione della prestazione fornita.
- L'informatico di gestione è pronto a predisporre i dati necessari nella forma richiesta in seguito alla conclusione della fornitura della prestazione.

Processo di lavoro: esecuzione degli ordini	
6.5. Ambito professionale: funzionamento	
Situazione di lavoro	Competenze
L'informatico di gestione avvia e gestisce un'organizzazione di assistenza. A tal proposito garantisce uno svolgimento economico e adeguato dell'organizzazione e controlla il rispetto dei processi definiti.	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è consapevole che la condizione essenziale per un'elevata qualità dell'assistenza è rappresentata da un'ottimale organizzazione della stessa. • L'informatico di gestione è in grado di organizzare economicamente i processi di assistenza. • L'informatico di gestione è pronto a controllare regolarmente il rispetto dei processi definiti e a introdurre eventualmente misure correttive.
Spesso nell'informatica viene fornita anche una prestazione di consulenza che in determinate circostanze richiede molto tempo. I clienti la apprezzano molto, ma può succedere che le organizzazioni di assistenza non siano autosufficienti. L'informatico di gestione si assicura che i servizi forniti siano anche effettivamente addebitati al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è consapevole che nel caso di servizi di consulenza non pianificati è necessario trovare un equilibrio tra economicità e orientamento al cliente.

7. Innovazioni produttive

Processo di lavoro: innovazioni produttive

7.1. Ambito professionale: compiti trasversali

Situazione di lavoro	Competenze
<p>L'informatico di gestione, informandosi regolarmente sui temi specialistici, da un contributo sostanziale al processo di innovazione all'interno dell'azienda. Identifica le fonti che gli garantiscono di ottenere sempre le informazioni necessarie. Le valuta sistematicamente e con l'utilizzo di misure organizzative garantisce che siano a disposizione del team nel corso dell'attività dello stesso.</p>	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è pronto a confrontarsi attivamente in ogni momento con le tendenze più recenti nel settore IT.• L'informatico di gestione ha interesse a predisporre le informazioni ottenute e a renderle accessibili.
<p>Per mezzo della gestione delle informazioni, l'informatico di gestione garantisce che lui stesso e il suo team possano generare nuove idee. Egli le valuta e ne fa una selezione presentandola in forma adeguata ai decisori.</p>	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è in grado di collegare le informazioni raccolte in modo tale che possano essere utilizzate come base per soluzioni innovative.• L'informatico di gestione è pronto a sfruttare i vantaggi del lavoro di squadra per lo sviluppo di idee creative e innovative.• L'informatico di gestione è in grado di sintetizzare i risultati di un workshop creativo e di presentarli al pubblico target in modo adeguato.

Processo di lavoro: innovazioni produttive	
7.2. Ambito professionale: pianificazione	
Situazione di lavoro	Competenze
Nell'ambito di un processo di pianificazione, l'informatico di gestione medita regolarmente sulle soluzioni pianificate. Insieme con il suo team e/o con l'utente, esamina le soluzioni trovate per identificare possibilità di ottimizzazione o di utilizzo di nuove tecnologie o metodi.	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è pronto a esaminare regolarmente le soluzioni pianificate per verificare se sono state prese in considerazione le tecnologie e le procedure più recenti. • L'informatico di gestione è in grado di inserire nei suoi incarichi gli standard e gli sviluppi più recenti.

Processo di lavoro: innovazioni produttive	
7.5. Ambito professionale: funzionamento	
Situazione di lavoro	Competenze
L'informatico di gestione sfrutta regolarmente la possibilità di mettere a frutto eventuali punti deboli identificati, così come le proprie e le altrui esperienze derivandone nuove proposte di soluzioni. Mette a disposizione le sue conoscenze per sviluppi futuri predisponendole in modo corrispondente.	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è pronto a verificare regolarmente il funzionamento identificando i punti deboli per mezzo degli indicatori chiave di prestazioni (KPI). • L'informatico di gestione è motivato a ideare soluzioni innovative per i punti deboli identificati. • L'informatico di gestione è pronto a predisporre le soluzioni elaborate in modo tale che possano essere riutilizzate per problemi simili.

8. Project Management

Processo di lavoro: Project Management

8.1. Ambito professionale: compiti trasversali (approfondimento Business Solution)

Situazione di lavoro	Competenze
L'informatico di gestione conosce i progetti IT dei mesi successivi. In tal modo è sempre nella condizione di creare nuovi o temporanei team. Nel team di progetto generalmente sono impegnate persone interne ed esterne, o anche persone di diversi livelli gerarchici. L'informatico di gestione inserisce quindi in modo consapevole dei tecnici nei team e tiene sotto controllo eventuali problemi di collaborazione.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è consapevole che la composizione di un team è decisiva per il successo del progetto.• In occasione della scelta dei membri di un team, egli è in grado di tenere in considerazione sia i requisiti specialistici sia gli aspetti relativi alle dinamiche di gruppo.• L'informatico di gestione è pronto a supportare il processo di creazione dei team e a intervenire attivamente nel caso di problemi.
L'informatico di gestione prende parte attivamente ai progetti connessi ai sistemi IT dell'azienda. Ciò significa che collabora a una grande percentuale di progetti o a singole fasi degli stessi.	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione conosce i limiti, le possibilità e i rischi dell'attività di collaborazione ai progetti.• È consapevole degli aspetti legati alla comunicazione e alla complementarietà che caratterizzano il modo di lavorare di un team di progetto.• Conosce le basi dei metodi relativi alla redazione di bozze dei progetti, alla pianificazione dei progetti e alla gestione dei team.

Processo di lavoro: Project Management

8.2. Ambito professionale: pianificazione

Situazione di lavoro	Competenze
----------------------	------------

<p>L'informatico di gestione avvia un nuovo progetto con un kick-off meeting. Discute le bozze del progetto preparate con il team creato. Le bozze si basano sugli obiettivi e sulle condizioni generali definite. Il risultato di questo kick-off meeting è rappresentato da una struttura di progetto e di comunicazione su cui è possibile lavorare, dalla suddivisione del progetto in pacchetti di lavoro e dalla definizione delle responsabilità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è consapevole che un kick-off del progetto adeguato ha un'importanza fondamentale. • L'informatico di gestione è in grado di organizzare la preparazione di un kick-off meeting in modo tale che le persone invitate conoscano il loro ruolo e siano motivate a lavorare per il progetto. • L'informatico di gestione è in grado di moderare un kick-off meeting in modo competente e orientato agli obiettivi. • L'informatico di gestione è pronto a rivedere criticamente e a riorganizzare il kick-off meeting.
<p>Nel ruolo di responsabile del progetto, l'informatico di gestione sintetizza i risultati del kick-off meeting in un piano del progetto. Sulla base dei pacchetti di lavoro definiti, stabilisce i termini da rispettare e i milestone. Rappresenta in modo chiaro le basi del progetto e organizza un flusso di informazioni adatto alla gestione del progetto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è in grado di suddividere un progetto in pacchetti di lavoro e lo svolgimento dello stesso in milestone. • L'informatico di gestione è pronto a organizzare il flusso di informazioni in modo tale che tutte le persone coinvolte abbiano sempre un quadro dello stato e dell'andamento del lavoro.

Processo di lavoro: Project Management	
8.3. Ambito professionale: sviluppo	
Situazione di lavoro	Competenze
<p>Durante la fase di sviluppo, all'informatico di gestione, nel ruolo di responsabile del progetto, è richiesta una severa gestione del progetto. Egli verifica l'andamento del progetto sulla base dei pacchetti di lavoro e se necessario pretende energicamente le prestazioni concordate. Per mezzo di meeting di progetto regolari garantisce lo scambio di informazioni tra i partecipanti al progetto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se nella riunione vengono definiti scostamenti dal piano, l'informatico di gestione è pronto a pretendere energicamente le misure e le prestazioni richieste. • L'informatico di gestione è pronto a invitare energicamente i membri del progetto a un regolare scambio di informazioni in relazione allo stato dei lavori in corso. • L'informatico di gestione è in grado di pianificare a intervalli adeguati le riunioni di progetto e a organizzarle in modo efficiente.

<p>Gli stakeholder o i clienti, nel corso della fase di realizzazione di un progetto, presentano sempre all'informatico di gestione richieste di adeguamento o di modifiche ai requisiti originali. L'informatico di gestione, dove possibile, adegua in modo corrispondente il piano di progetto, informa costantemente il gruppo di progetto, apporta le variazioni nel piano di progetto e avvisa il cliente in merito a eventuali conseguenze in relazione ai costi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione reagisce in modo professionale alle richieste di variazione del cliente nel corso del progetto. • L'informatico di gestione è in grado di definire e di implementare un processo di change management per il suo progetto. • Egli è in grado di soppesare correttamente le modifiche dei requisiti, a ordinarle secondo livelli di priorità e a introdurre le corrispondenti misure.
<p>L'informatico di gestione deve affrontare il classico conflitto dei 4 obiettivi (termini, costi, qualità e funzionalità) o deve riuscire a implementare nel progetto parallelamente diversi progetti aziendali. Nel fare ciò non si deve però richiedere troppo ai collaboratori del progetto. È necessario mostrare ai committenti, con argomentazioni opportune, perché determinati progetti non possono venire realizzati entro i termini attesi senza modificare le priorità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione si preoccupa che i requisiti dei diversi progetti e le risorse dei collaboratori siano organizzati nel modo più equilibrato possibile. • L'informatico di gestione è pronto a comunicare preventivamente i conflitti di obiettivi ai committenti.

<p>Processo di lavoro: Project Management</p>	
<p>8.4. Ambito professionale: implementazione</p>	
<p>Situazione di lavoro</p>	<p>Competenze</p>
<p>Il progetto viene concluso con l'introduzione nell'azienda del prodotto sviluppato. L'informatico di gestione organizza un'ultima riunione di progetto, conduce una valutazione comune dell'andamento del progetto e riporta nel report finale le conoscenze ottenute.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è consapevole che una conclusione del progetto gestita attivamente è di grande importanza per i progetti futuri. • L'informatico di gestione è in grado di valutare l'andamento del progetto e di rappresentare le relative conoscenze ottenute in un report finale.

9. Gestione dei processi

Processo di lavoro: gestione dei processi	
9.1. Ambito professionale: compiti trasversali	
Situazione di lavoro	Competenze
<p>L'informatico di gestione redige un'analisi dell'ambiente commerciale esistente e dei processi a esso connessi allo scopo di mostrare eventuali potenzialità di ottimizzazione o automatizzazione.</p> <p>Definisce indici di riferimento idonei per la gestione dei processi corrispondenti e per poter determinare l'efficacia del nuovo modo di procedere.</p>	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è in grado di analizzare i processi esistenti, di visualizzarli e di documentarli.• L'informatico di gestione è in grado di identificare gli elementi critici e di proporre corrispondenti possibilità di miglioramento.• L'informatico di gestione è in grado di riconoscere le potenzialità di automatizzazione e di proporre gli strumenti adatti per implementarle.
<p>I processi sono al centro dell'organizzazione aziendale e determinano l'introduzione di soluzioni IT, l'informatico di gestione deve quindi conoscere il parco progetti dell'azienda. Nella sua analisi, egli identifica i processi e crea dei modelli in relazione alle esigenze e all'elaborazione delle informazioni.</p>	<ul style="list-style-type: none">• L'informatico di gestione è in grado di analizzare i processi esistenti e creare dei modelli.

10. Gestione dei rischi

Processo di lavoro: gestione dei rischi

10.1. Ambito professionale: compiti trasversali

Situazione di lavoro

I rischi all'interno di un'azienda sono molteplici. Per questo motivo l'informatico di gestione valuta in modo sistematico i potenziali rischi e i rischi per il personale, l'organizzazione, la tecnica e i processi. Su tale base elabora un catalogo dei rischi e ne inoltra i risultati con proposte concrete ai decisori affinché possano prendere decisioni opportune.

Competenze

- L'informatico di gestione è consapevole che proprio nell'ambiente IT sussistono notevoli rischi che possono mettere in discussione il successo dell'azienda.
- Egli è in grado di redigere sistematicamente un inventario dei rischi.
- Egli è motivato a verificare periodicamente l'inventario dei rischi e ad aggiornarlo.
- Egli è in grado di ricavare dall'inventario dei rischi le misure necessarie e a gestirne l'implementazione.

Processo di lavoro: gestione dei rischi

10.2. Ambito professionale: pianificazione (approfondimento Business Solution)

Situazione di lavoro

L'informatico di gestione integra l'analisi dei rischi già nella fase di pianificazione dei progetti, preoccupandosi a tal proposito di garantire una sicurezza ottimale dal punto di vista dell'economia aziendale. A tale scopo analizza in modo attivo l'andamento dei problemi verificatisi in passato per poter utilizzare le conoscenze acquisite per i nuovi progetti.

Competenze

- L'informatico di gestione è pronto a minimizzare eventuali problemi grazie a una valutazione preventiva dei rischi.
- L'informatico di gestione è in grado di analizzare e documentare i problemi verificatisi e di implementare le corrispondenti misure preventive.
- L'informatico di gestione si impegna, nello sviluppo delle misure, a raggiungere un equilibrio ottimale tra una sicurezza il più possibile elevata e i criteri economici ideali.

Processo di lavoro: gestione dei rischi

10.3. Ambito professionale: sviluppo (approfondimento Business Solution)	
Situazione di lavoro	Competenze
<p>Le dipendenze tecniche dei processi centrali dell'IT nella catena di creazione di valore sono in continua crescita, e con loro anche i rischi. Per essere preparato in occasione del verificarsi di problemi, l'informatico di gestione elabora a tempo opportuno piani di emergenza e di crisi. Li riesamina regolarmente con il suo team e ne verifica l'idoneità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è in grado di redigere, sulla base dell'analisi dei rischi, piani di emergenza e di crisi adeguati. • L'informatico di gestione è motivato a simulare nel modo più realistico possibile gli scenari di emergenza, di verificare le misure preventive elaborate in tali occasioni ed eventualmente ad aggiornare. • L'informatico di gestione è intenzionato, in seguito al verificarsi di un problema, a verificare l'efficacia delle misure prese ed eventualmente a trarne degli insegnamenti.
<p>L'informatico di gestione, tramite la maggiore trasparenza possibile nel suo lavoro, contribuisce a garantire che siano rispettate le regole della corporate governance. Grazie a una partecipazione attiva alla strutturazione dei processi di controllo, egli contribuisce attivamente all'implementazione dei modelli di corporate governance.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è consapevole del contesto in cui si inserisce il suo lavoro in relazione alla corporate governance. • L'informatico di gestione si impegna, garantendo la trasparenza del suo lavoro, a contribuire al mantenimento della compliance.

Processo di lavoro: gestione dei rischi	
10.4. Ambito professionale: implementazione (approfondimento Business Solution)	
Situazione di lavoro	Competenze
<p>Prima dell'implementazione, l'informatico di gestione elabora un piano di progetto dettagliato su come dovrà essere effettuata la migrazione (migrazione completa o parziale, piano della migrazione, processi, ecc.). Inoltre egli comunica i rischi connessi alla migrazione e riesamina il piano della migrazione con l'obiettivo di minimizzare i possibili rischi. Eventualmente introduce le misure necessarie per la minimizzazione dei rischi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione si impegna a mantenere più bassa possibile la probabilità che si verifichino problemi nel corso della migrazione. • Egli è in grado di organizzare il piano della migrazione in modo tale che si possano per quanto possibile escludere i rischi.

<p>In occasione dell'implementazione di applicazioni IT, l'informatico di gestione definisce i punti di controllo per i processi di installazione. Sulla base di questi elementi, egli valuta i rischi nell'area della sicurezza IT e garantisce che nel caso si verifichi un problema sia possibile ripristinare il vecchio sistema.</p> <p>In ogni caso è necessario prendere delle misure nell'ambito della sicurezza per garantire il corretto utilizzo della nuova applicazione da parte degli utenti e per verificare che siano rispettati gli standard di sicurezza per l'accesso all'applicazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione applica le misure del piano di emergenza IT e in particolare presta attenzione ai seguenti punti: <ul style="list-style-type: none"> - diritti di accesso - sicurezza dei dati - ripristino del sistema in seguito a un guasto - recupero dei dati • Nel caso di una migrazione, egli definisce le misure che garantiscano la ripresa del normale funzionamento ai sensi della pianificazione.
--	--

11. Gestione della qualità

Processo di lavoro: gestione della qualità	
11.1. Ambito professionale: compiti trasversali	
Situazione di lavoro	Competenze
<p>L'informatico di gestione definisce gli obiettivi annuali relativi alla qualità nell'area IT in collaborazione con il management, il fornitore IT e i gruppi di utilizzatori.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è consapevole dell'importanza degli obiettivi qualitativi per il proprio settore. • L'informatico di gestione è in grado di formulare obiettivi qualitativi economicamente adeguati.
<p>In collaborazione con i reparti specializzati, l'informatico di gestione si occupa della pianificazione e della strutturazione della gestione della qualità IT. A tal proposito costituisce l'interfaccia per il suo team.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è motivato a sensibilizzare il suo team in relazione agli obiettivi qualitativi elaborati e a garantirne il rispetto.
<p>L'informatico di gestione supporta i suoi collaboratori nell'implementazione di misure atte a garantire la qualità. Tramite una formazione corrispondente, garantisce che siano utilizzati ruoli, metodi, strumenti e linee guida specifici del progetto. Tramite un feedback regolare, garantisce che tra i suoi collabo-</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è in grado di introdurre i suoi collaboratori al sistema della qualità e di garantirne l'implementazione. • Egli è pronto a rispettare e implementare le norme e le misure predefinite.

Processo di lavoro: gestione della qualità	
11.1. Ambito professionale: compiti trasversali	
Situazione di lavoro	Competenze
ratori vi siano una cultura della qualità idonea per il progetto e un atteggiamento attento alla qualità. Egli garantisce che si lavori con le linee guida e le checklist per la qualità disponibili.	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è pronto a supportare l'implementazione del sistema qualità tramite un controllo regolare e per mezzo di feedback.
L'informatico di gestione, tramite una costante attività di monitoraggio, riconosce i punti deboli dei processi in via di implementazione. A intervalli regolari, mostra con quali misure si potrebbero sfruttare i potenziali di miglioramento disponibili. A tale scopo, egli elabora proposte complete e le presenta ai decisori, e supporta questi ultimi attivamente nella relativa implementazione nel suo settore.	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione è consapevole che può migliorare la qualità solo se verifica regolarmente l'efficacia delle misure prese ed eventualmente presenta proposte di miglioramento.
A intervalli regolari avvengono certificazioni da parte delle imprese competenti. L'informatico di gestione prende parte attivamente alle attività di audit e vi si prepara in modo adeguato. A tale scopo si confronta con i fattori di rischio critici nel suo settore.	<ul style="list-style-type: none"> • L'informatico di gestione supporta in modo attivo le misure finalizzate alle certificazioni richieste dell'azienda. • È pronto a prepararsi in modo adeguato alle attività di audit programmate.