

Caso reale: assessment del SI di una azienda meccanica

CHECK-UP del SISTEMA INFORMATIVO Sintesi per lo Steering Committee



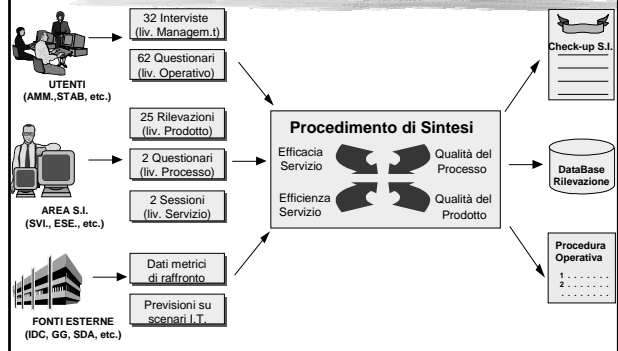
Sintesi per lo Steering Committee Indice degli argomenti trattati

- ⌘ Check-up: modello di riferimento
- ⌘ Analisi: reperimento delle informazioni
- ⌘ Diagnosi: interpretazione dei risultati
 - ☑ Efficacia del Servizio (dal punto di vista del Management)
 - ☑ Efficacia del Servizio (dal punto di vista dell' Utente)
 - ☑ Efficienza del Servizio (dal punto di vista economico)
 - ☑ Qualità del Processo (riferita allo sviluppo dei progetti)
 - ☑ Qualità del Prodotto (riferita alle applicazioni software)
- ⌘ Terapia: azioni da intraprendere

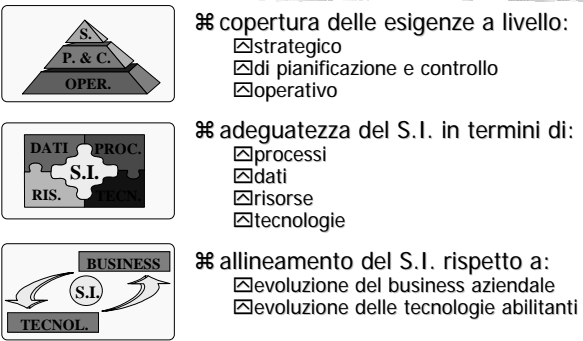
Check-up: modello di riferimento Ambiti di analisi e fasi di attuazione



Analisi: reperimento informazioni Procedimento adottato e risultanze prodotte



Efficacia del Servizio (Liv. Management) Elementi valutati nel corso delle interviste



Efficacia del Servizio (Liv. Management) Valutazione di copertura delle esigenze

- ⌘ copertura adeguata a livello operativo ma condizionata da una certa rigidità e macchinosità nell' utilizzo
- ⌘ difficoltà di adattamento del sistema entro contesti di prodotto/processo diversi da quelli "tradizionali"
- ⌘ limitata fruibilità di dati e di informazioni aggregate a supporto dei processi di tipo gestionale e decisionale
- ⌘ mancanza di informazioni provenienti da fonti esterne per conoscere e valutare meglio lo scenario competitivo

Efficacia del Servizio (Liv. Management)
Valutazione di adeguatezza del Sistema Inf.

- ☒ mancanza di meccanismi con cui regolare i rapporti fra S.I. e Utente nell'ottica della "Pianificazione Efficace"
- ☒ visibilità limitata e non omogenea circa il ruolo ed i servizi disponibili tramite il S.I.
- ☒ scarsa attenzione alle implicazioni di tipo organizzativo indotte dall'evoluzione delle soluzioni informatiche
- ☒ integrazione problematica dei dati legata alla presenza di differenti ambienti hw/sw fra Italia ed Estero

Efficacia del Servizio (Liv. Management)
Valutazione di allineamento del Sistema Inf.

- ☒ **gap** crescente fra domanda Utente (esigenze) ed offerta informatica (soluzioni applicative e strumenti hw/sw)
- ☒ necessità di un ruolo "pro-attivo" dei S.I. al fine di un migliore sfruttamento delle opportunità tecnologiche
- ☒ necessità di supportare i processi decisionali a livello strategico, soprattutto per i prodotti "non maturi"
- ☒ sostegno alla "fidelizzazione" dei Clienti e alla "partnership" coi Fornitori aumentando lo scambio informativo

Efficacia del Servizio (Liv. Operativo)
Elementi di valutazione e criteri di sintesi

- ☒ **Completezza** funzionale
- ☒ **Facilità** d'utilizzo del Sistema
- ☒ **Omogeneità** interfaccia Utente
- ☒ **Accuratezza** dei controlli
- ☒ **Comprensibilità** procedurale
- ☒ **Affidabilità** dei dati prodotti
- ☒ **Stabilità** funzionale nel tempo
- ☒ **Documentazione** di supporto
- ☒ **Rapidità** (tempi di risposta)
- ☒ **Disponibilità** del servizio
- ☒ **Puntualità** delle elaborazioni
- ☒ **Continuità** del servizio
- ☒ **Efficienza** del supporto Utente
- ☒ **Efficacia** del supporto Utente
- ☒ **Visibilità** del livello di servizio
- ☒ **Formazione** e addestr. Utente

IMP. (qualità attesa)
 1 = ININFLUENTE
 2 = POCO IMPORTANTE
 3 = IMPORTANTE
 4 = MOLTO IMPORTANTE

SODDISFAZIONE (qualità percepita)
 1 = INSODDISFATTO
 2 = POCO SODDISFATTO
 3 = SODDISFATTO
 4 = MOLTO SODDISFATTO

SODD.

A	mantenimento
B	miglioramento alta priorità
	IMP. (A, B)

Efficacia del Servizio (Liv. Operativo)
Analisi del livello di soddisfazione Dominio: tutte le funzioni - Utenti: 62

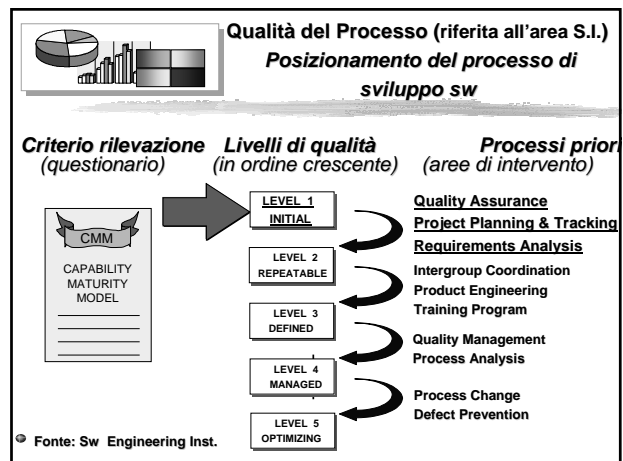
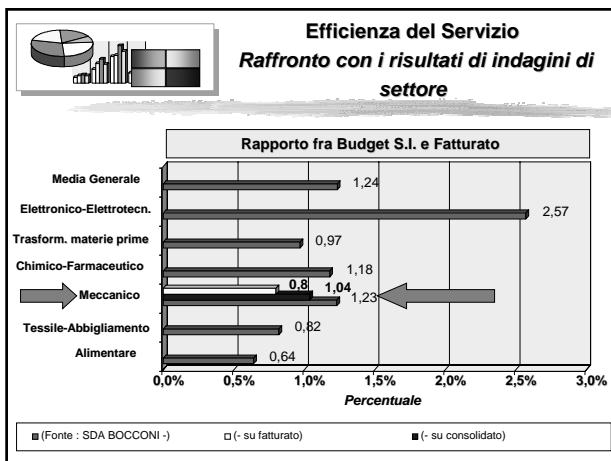
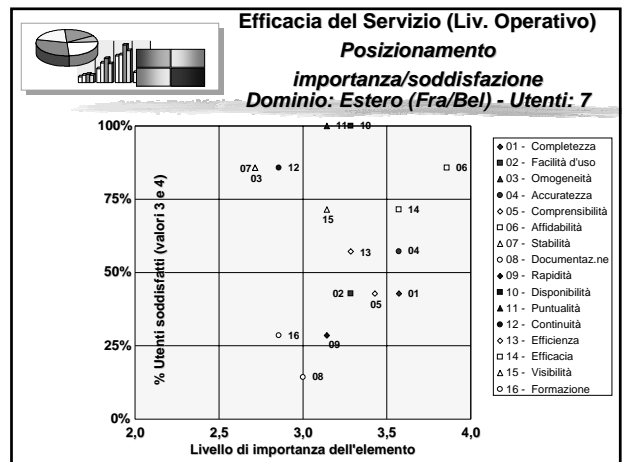
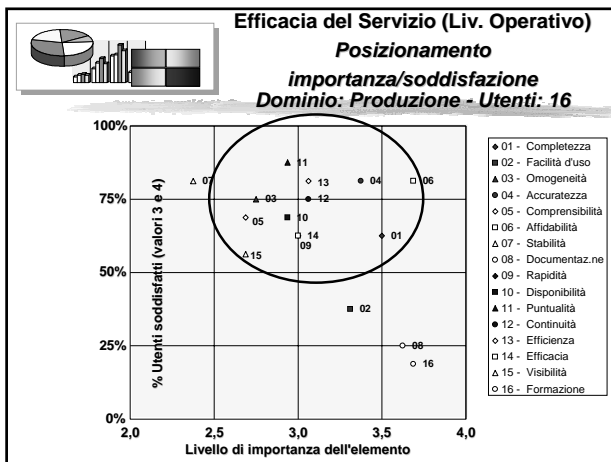
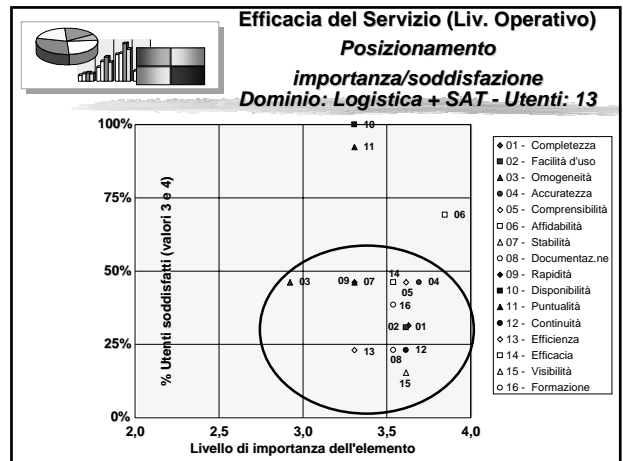
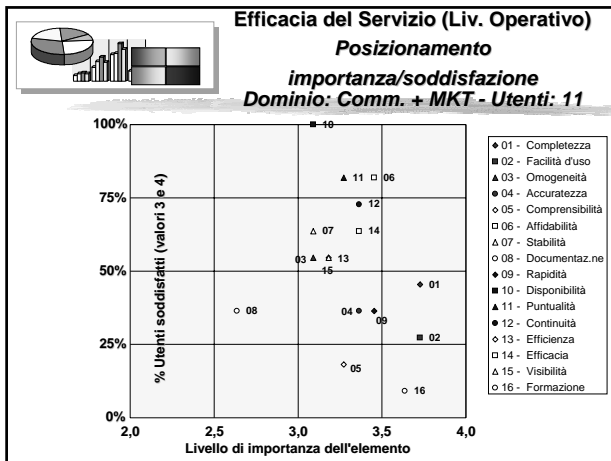
Bar chart showing satisfaction levels for various service elements. Legend: % Utenti Insoddisfatti, % Utenti Poco Soddisfatti, % Utenti Soddisfatti, % Utenti Molto Soddisfatti.

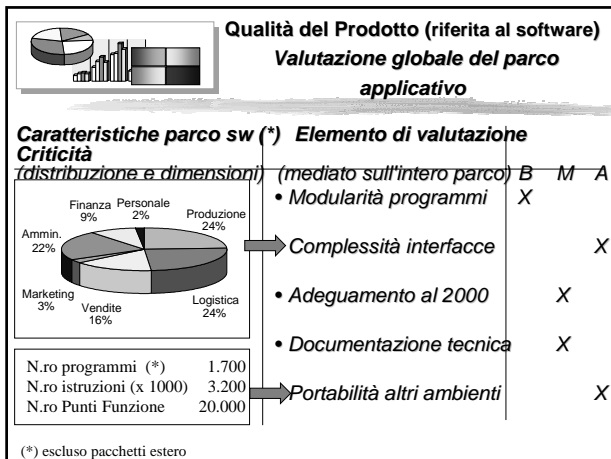
Efficacia del Servizio (Liv. Operativo)
Posizionamento importanza/soddisfazione
Dominio: tutte le funzioni - Utenti: 62

Scatter plot showing the relationship between importance and satisfaction for 16 service elements. A circle highlights elements 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16.

Efficacia del Servizio (Liv. Operativo)
Posizionamento importanza/soddisfazione
Dominio: Ammin. e Finanza - Utenti: 13

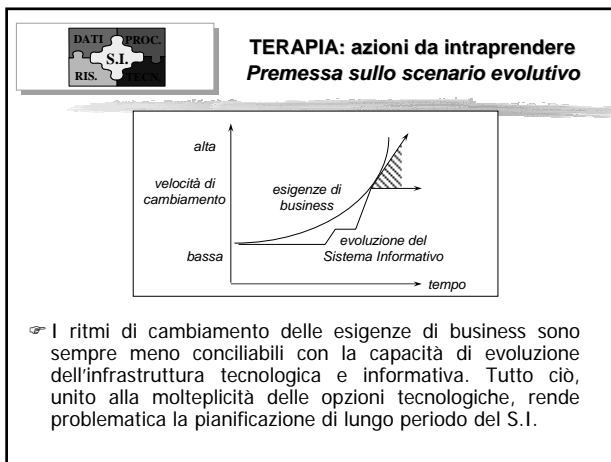
Scatter plot showing the relationship between importance and satisfaction for 16 service elements in the Administration and Finance domain. A circle highlights elements 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16.





DIAGNOSI: interpretazione dei risultati Sintesi delle criticità riscontrate

- ☞ si tende a connotare il S.I. come fatto tecnologico che non ha valenza strategica nè implicazioni organizzative rilevanti
- ☞ la comunicazione fra utenti e specialisti è insufficiente e tale da ridurre l'efficacia e l'efficienza di utilizzo del Sistema
- ☞ mancano riferimenti organizzativi e metodologici attraverso i quali pianificare e sviluppare le iniziative progettuali
- ☞ il supporto informatico ai processi decisionali e strategici non è adeguato rispetto alle esigenze emergenti in azienda
- ☞ alcune aree (in primis Amm./Fin.) sono critiche in termini di copertura funzionale e di livello di integrazione dei dati
- ☞ lo sfruttamento competitivo dell'innovazione tecnologica è ostacolato dalla presenza di differenti culture informatiche



TERAPIA: azioni da intraprendere
Interventi sulla componente "Processi"

- ⌘ Predisporre un impianto organizzativo e metodologico (chi/cosa/come) per migliorare la qualità dei processi di:
 - traduzione delle esigenze Utente in specifiche di progetto
 - pianificazione e coordinamento delle varie iniziative progettuali
 - analisi degli impatti organizzativi connessi all'informattizzazione
 - ricerca e valutazione delle opportunità tecnologiche disponibili
 - integrazione di nuove società nel Sistema Informativo
 - trattamento delle richieste di modifica delle applicazioni esistenti
 - test e collaudo conseguente lo sviluppo e la manutenzione

N.B. la logica di tale impianto va indirizzata verso la certificazione ISO 9001

TERAPIA: azioni da intraprendere
Interventi sulla componente "Procedure"

- ⌘ Dar vita ad un gruppo di studio finalizzato ad esaminare le criticità del Sistema Amministrativo/Finanziario e a valutare le alternative di sostituzione totale o parziale dell'attuale impianto. L'analisi delle soluzioni deve:
 - partire da una definizione preventiva dei requisiti applicativi e tecnologici su cui posizionare le varie alternative
 - considerare l'intero contesto aziendale e i vincoli di compatibilità con gli altri Sistemi
 - raccogliere riscontri tramite visite presso aziende

TERAPIA: azioni da intraprendere
Interventi sulla componente "Dati"

- ⌘ Dar seguito allo sviluppo di soluzioni basate sul concetto di *Data Warehouse* e quindi finalizzate a garantire:
 - l'univocità di interpretazione dei dati con l'adozione di un lessico comune
 - la possibilità di integrare dati provenienti da più fonti informative (sia interne che esterne)
 - la progressiva separazione fra chi produce il dato (EDP) e chi lo aggrega per produrre informazioni (Utente)
 - la flessibilità nella produzione degli output tramite l'utilizzo



**TERAPIA: azioni da intraprendere
Interventi sulla componente "Risorse"**

⌘ Predisporre e rendere sistematico un piano di formazione e di addestramento dell'Utenza attraverso cui illustrare:

- le funzionalità disponibili e le modalità di utilizzo operativo
- il contesto organizzativo in cui si colloca la funzione Utente e le interfacce con le altre unità aziendali
- le logiche elaborative che sottendono l'utilizzo delle funzioni
- le modifiche apportate alla versione precedente

N.B. La ~~del~~ applicazione migliore risposta alle aspettative generate dal check-up



**TERAPIA: azioni da intraprendere
Interventi sulla componente
"Tecnologie"**

⌘ Accelerare il processo di selezione e valutazione delle opportunità tecnologiche:

- rendendolo più visibile all'interno dei S.I. e nei confronti degli Utenti ai vari livelli
- predisponendo meccanismi di analisi costi-benefici e confronto (*benchmarking*) fra le tecnologie abilitanti
- attivando un osservatorio permanente della stampa specializzata strutturato per aree tematiche
- intensificando le sperimentazioni del mondo Internet/Intranet e la ricerca di possibili utilizzi in chiave

I.B. La ~~competitiva~~ ~~competitiva~~ condividere esperienze e competenze (Experience Base)