



RUBRICA IT OUTSOURCING

Gli standard a supporto delle iniziative di IT Outsourcing (parte 1)

Intervista con Giovanni Vaia

INDICE

Introduzione

Intervista al Dott. Giovanni Vaia,
Presidente del Chapter Italiano dell' International Association of
Outsourcing Professionals www.iaop.org

INTRODUZIONE

Avviare un'iniziativa di esternalizzazione di servizi informatici è estremamente complesso in quanto richiede il contributo di numerose risorse con competenze eterogenee e appartenenti ad aree diverse dell'azienda (es: Affari Legali, Sistemi Informativi, Risorse Umane, Controllo di Gestione). Dettare il tempo dell'iniziativa di esternalizzazione, integrando e armonizzando il contributo di figure professionali tanto distanti tra loro richiede forti doti di Project Management e una conoscenza approfondita del fenomeno dell'IT Outsourcing. Per supportare i professionisti e le aziende che decidono di intraprendere un

percorso di esternalizzazione per la prima volta o vogliono semplicemente migliorare il modo in cui gestiscono tali iniziative sono stati creati e si sono diffusi degli standard: i principali sono l'**Outsourcing Professional Body of Knowledge (OPBoK)** e l'**eSourcing Capability Model (eSCM)**. In questo e nel prossimo numero della rubrica sull'IT Outsourcing analizzeremo questi due standard per comprendere in cosa consistono, come acquisire le competenze e le capacità necessarie per utilizzarli e come possono essere sfruttati all'interno della propria organizzazione per aumentare il successo delle iniziative di IT Outsourcing.

INTERVISTA

22 giugno 2011

Intervista con Giovanni Vaia

Giovanni Vaia, PhD in Organizzazione e Tecnologia, e ricercatore e docente di Economia Aziendale presso il Dipartimento di Management dell'Università Ca' Foscari di Venezia. I suoi interessi di ricerca si focalizzano sulla governance delle relazioni di outsourcing e sull'organizzazione dei Sistemi Informativi.

Le sue ultime pubblicazioni riguardano la governance delle relazioni di IT outsourcing, il performance management, l'organizzazione e gestione dei Sistemi Informativi.

E' apprezzato relatore in conferenze pubbliche, eventi aziendali e seminari. E' membro del consiglio direttivo di itSMF Italia www.itsmf.it e Presidente del Chapter Italiano dell'International Association of Outsourcing Professionals www.iaop.org.

Perché uno standard per l'Outsourcing?

La parola standard è mutuata in italiano dall'inglese e la sua accezione originaria, che risale a sua volta all'antico francese *estendart* è quella di stendardo, bandiera, insegna.

La radice etimologica del termine francese si può far risalire al verbo latino ostendere: lo stendardo, la bandiera, vengono infatti esposti in modo ben visibile perché possano essere facilmente riconosciuti da tutti, in modo oggettivo, non equivocabile. Anticamente gli standardi avevano non solo un valore simbolico, ma anche una notevole importanza pratica: spesso nelle battaglie campali erano lo strumento che permetteva di individuare anche da lontano la posizione degli eserciti alleati o nemici.

Uno stendardo è un simbolo di gruppo: in esso si riconosce tutta la collettività riunita intorno ad esso, ma sono generalmente riconosciuti e rispettati anche dall'esterno e ad essi viene generalmente associato un elevato valore simbolico.

Anche nel settore dell'Outsourcing abbiamo bisogno di uno standard che abbia una visibilità oggettiva, che sia condiviso dal suo gruppo di professionisti e che abbia un riconoscimento ufficiale anche dall'esterno.

La diffusione a livello mondiale dell'Outsourcing Professional Body of Knowledge (OPBOK) e del primo programma di formazione denominato Certified Outsourcing Professional® (COP) Master Class di IAOP® (International Association of Outsourcing Professionals®), volto a preparare e certificare i professionisti dell'outsourcing, ha contribuito e sta contribuendo a creare una comunità di pratica internazionale.

IAOP è l'associazione internazionale che con più di 100mila membri e organizzazioni affiliate in tutto il mondo aiuta enti pubblici e aziende a migliorare il loro tasso di successo nei progetti di outsourcing per la terziarizzazione delle funzioni operative che non rientrano nel core business e che in Italia valgono 6 miliardi di dollari.

In che modo questo standard può migliorare le iniziative di esternalizzazione? quali sono i punti fondamentali dello standard da cui non si dovrebbe prescindere in caso di esternalizzazione?

IAOP è un'organizzazione internazionale no profit leader per la diffusione di nuova cultura

manageriale nel campo dell'outsourcing e di nuovi standard; vanta più di 100.000 membri e organizzazioni affiliate in tutto il mondo, è presente in Italia con un'apposita Sezione (Italy Chapter), aiuta enti pubblici e aziende a migliorare il loro tasso di successo nei progetti di outsourcing per la terziarizzazione delle funzioni operative che non rientrano nel core business e che in Italia valgono 6 miliardi di dollari.

IAOP International e IAOP Italy Chapter si propongono di conseguire i seguenti obiettivi istituzionali:

- divulgare conoscenza sulla definizione e gestione delle relazioni di outsourcing e sviluppare una fertilizzazione incrociata di competenze con differenti organizzazioni per ottimizzare le relazioni e i modelli gestionali tra clienti e fornitori;
- contribuire al dibattito sull'outsourcing a livello globale;
- incoraggiare attività di networking e condivisione della conoscenza per valorizzare le professionalità legate al mondo dell'outsourcing;
- analizzare gli aspetti critici della governance in progetti che si sviluppano all'interno dei confini nazionali (onshore), ma anche in progetti che coinvolgono le diverse aree emergenti (nearshore/offshore) in Europa e nel mondo, analizzandone i trend in atto.

Le iniziative di divulgazione di IAOP sono legate principalmente all'Outsourcing World Summit e eventi Regionali e nazionali. The Outsourcing World Summit, è la conferenza annuale di IAOP dove clienti, fornitori e consulenti si incontrano per condividere idee, trend, opportunità e dove progetti da centinaia di milioni di dollari sono iniziati e realizzati. La conferenza attivata per la prima volta nel 1998, ha avuto già 20 edizioni in diverse Regioni e ha visto sempre la partecipazione dei massimi esperti del campo.

In Italia, a marzo 2011, è stata realizzata

la seconda edizione della Conferenza sull'Outsourcing Governance, organizzata dall'Osservatorio Outsourcing Governance e da IAOP, che ha visto l'alternarsi docenti di management a rappresentanti del mondo aziendale, che hanno affrontato gli aspetti critici di definizione e gestione dei processi di outsourcing nel settore privato e nella PA.

La prossima Conferenza annuale Italiana si terrà nel 2012 a Venezia.

É disponibile un percorso di certificazione per i professionisti?

Si.

Innanzitutto è disponibile il programma di formazione denominato Certified Outsourcing Professional® (COP) Master Class di IAOP® (International Association of Outsourcing Professionals®).

COP ha come obiettivo quello di migliorare le competenze e capacità dei project leader responsabili della definizione, implementazione e gestione di relazioni complesse, e in particolare:

- stabilire un insieme di standard riconosciuti e condivisi a livello internazionale che indirizzano l'esperienza e conoscenza che i professionisti dell'outsourcing dovrebbero possedere;
- definire un processo attraverso il quale i professionisti dell'outsourcing possano dimostrare le competenze acquisite;
- creare un qualifica rilevante che distingue i leader nel campo dell'outsourcing.

La piena diffusione a livello mondiale della certificazione ha dimostrato che benefici per i Certified Outsourcing Professional® riguardano retribuzioni più alte e bonus, una maggiore produttività, un prestigio e vantaggio competitivo individuale, maggiori opportunità di lavoro, un linguaggio comune condiviso.

COP è una famiglia di certificazioni all'interno della quale le persone possono

specializzarsi in particolari settori produttivi, funzioni, processi o fasi del ciclo di vita del processo di outsourcing (strategia, contrattazione, transizione e governance), e in particolari campi professionali come quello finanziario, legale, e altri.

Accanto al percorso COP esiste una certificazione denominata Associate Certified Outsourcing Professional (aCOP), dove un individuo deve dimostrare di aver acquisito la conoscenza sufficiente per progettare, implementare e gestire iniziative di outsourcing, grazie alla quale è possibile il raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione. A differenza del COP, agli individui che si certificano aCOP non è richiesta una lunga esperienza su progetti di outsourcing.

IAOP ha istituito anche Certified Outsourcing Executive™ (COE). COE è un "riconoscimento" conferito a individui da IAOP e da professionisti del settore che dimostra una leadership e professionalità d'eccellenza grazie ai risultati positivi raggiunti negli anni e ai contributi resi

alla comunità di pratica. I COE sono membri della comunità IAOP e tipicamente ricoprono una posizione di dirigenza in organizzazione pubbliche o private.

La famiglia di certificazioni COS - Certified Outsourcing Specialist™ completano l'Outsourcing Professional Certification Framework™ (OPCF) di IAOP. Queste certificazioni si rivolgono a persone che sono principalmente coinvolte nella delivery di servizi di outsourcing. Sebbene l'obiettivo principale di queste certificazioni è quello di rivolgersi a fornitori di servizi, anche i clienti e consulenti possono trarre benefici da queste certificazioni. Le certificazioni COS sono allineate con specifiche aree di lavoro e responsabilità. Alcuni esempi di certificazioni di questa famiglia sono:

- Certified Outsourcing Specialist-Transaction Processing (COS-TP)
- Certified Outsourcing Specialist-Finance & Accounting (COS-F&A)
- Certified Outsourcing Specialist-Human Resources (COS-HR)
- Certified Outsourcing Specialist-Foundation Principles (COS-FP)



È disponibile un percorso di certificazione per le organizzazioni?

Lo standard OPBoK mira a certificare le competenze delle persone che lavorano nell'outsourcing. Come tale non prevede percorsi di certificazioni/audit per le aziende che decidono di adottare tale standard.

Per le organizzazioni interessate a certificare o semplicemente misurare il livello di maturità dei processi di outsourcing esiste però il framework eSCM, complementare all'OPBoK. Nel 2001 la Carnegie Mellon University Information Technology Services Qualification Services (ITsqc) ha sviluppato l'e-Sourcing Capability Model (for Service Providers and Clients). L'eSCM è un framework che definisce una serie di best practices con l'intento di massimizzare la

probabilità di successo nelle relazioni di outsourcing.

Il framework è strutturato secondo un Capability Model, ovvero è possibile misurare (ed eventualmente certificare) il grado di maturità dei processi dei clienti e fornitori rispetto alle best practices del modello.

L'eSCM può quindi essere visto come una serie di practice che indirizzano i fattori critici di successo di una relazione di outsourcing.

Gli obiettivi dell'eSCM sono:

- Fornire ai Service Provider una guida per aiutarli a migliorare la loro gestione delle relazioni di outsourcing
- Fornire ai clienti un modello standard per la valutazione e il confronto dei Service Provider presenti sul mercato
- Fornire uno standard grazie al quale i Service Provider si possono differenziare dai loro competitor