

Descrizione della problematica o del bisogno nell'azienda o pubblica amministrazione utente

"Sappiamo governare i rischi, ma conosciamo e controlliamo i rischi stessi della Governance?"

Il bisogno identificato dal CIO della Banca Popolare di Sondrio era disporre di un framework di Governance capace di rispondere in maniera efficace alle seguenti priorità:

1. assicurare una strategia dell'IT costantemente allineata con quella del Business
2. assicurare che l'Organizzazione IT e l'Azienda seguano il percorso prestabilito per centrare gli obiettivi strategici
3. fornire modalità efficaci per misurare le performance IT
4. garantire la piena conformità a normative e policies aziendali.

Descrizione della soluzione tecnologica (tecnologie usate, architettura, ecc.)

La soluzione tecnologica adottata si chiama Overblue™ ed introduce una nuova categoria di software denominata da SPHIDA "*Integrated Management System*" (IMS). Overblue™ combina, unificandoli, molteplici strumenti di management implementando i principi del framework di governance *Proactive Thinking™* ideato da SPHIDA.

Si tratta di una nuova filosofia di management centrata sui processi e la valorizzazione delle persone, che usa il risk management per allineare i processi agli obiettivi strategici attraverso la rimozione sistematica da parte del management di tutti gli ostacoli (rischi) tra le persone e gli obiettivi ad esse assegnati (= Servant Leadership).

Dal punto di vista architetturale Overblue™ si integra con e sfrutta in pieno la piattaforma Microsoft Office™.

Descrizione del progetto di implementazione - complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.

Il progetto ha visto un primo ciclo di allineamento strategico della funzione IT durato sei mesi. In questa fase iniziale è stato prodotto, utilizzando Overblue™, un quadro complessivo di alto livello della funzione IT nel suo insieme (definito "C-Level"), dei suoi obiettivi strategici (sia del business che dell'IT) e degli indicatori, modellando sempre ad alto livello l'organizzazione e i suoi Processi, Servizi e Progetti chiave.

Seguendo un approccio top down sistematico e facilmente ripetibile grazie al software Overblue™, si è proceduto con una serie di progetti di allineamento strategico mirato dei Processi e Servizi IT a maggiore priorità precedentemente individuati, inclusi i processi di IT Service Management (Incident, Problem, Change e SLA management), propagando con chiarezza *dall'alto verso il basso* gli obiettivi strategici (acquisiti durante l'analisi C-Level) e facendo emergere *dal basso verso l'alto* i rischi critici legati a tali obiettivi.

Descrizione dei principali benefici raggiunti dall'azienda o pubblica amministrazione utente

La funzione di IT Governance dispone ora di un framework (Proactive Thinking) e di uno strumento gestionale (software Overblue™) capaci di coinvolgere pienamente e di motivare le persone a tutti i livelli, tenendo conto del fattore umano nei processi e di fornire un concreto supporto alle decisioni del management. In particolare e' ora possibile:

- disporre di un quadro d'insieme chiaro e realistico del funzionamento dell'organizzazione IT
- far emergere le metriche piu' efficaci per il monitoraggio delle performance
- quantificare in maniera oggettiva e dimostrabile il valore creato dall'IT per il Business
- operare in maniera proattiva e non piu' reattiva, individuando e controllando per tempo i rischi critici, minimizzando i conflitti e assicurando una piena conformita' a regolamenti e normative
- consentire a ciascun Owner di Processo e/o di Servizio, grazie al software Overblue™, di continuare a monitorare le performance del proprio Processo/Servizio e mantenerne il costante allineamento strategico in stretta collaborazione con la funzione di Governance IT e gli altri stakeholders.

Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione, anche con riferimento a soluzioni «concorrenti»

Siamo passati dall'Era Industriale a quella Digitale e la complessita' gestionale e' aumentata in maniera esponenziale. Tuttavia la forte innovazione tecnologica degli ultimi due decenni non e' stata accompagnata da una altrettanto significativa innovazione delle logiche e delle metodologie di management, che sono rimaste quelle dell'Era Industriale.

Questo limite fondamentale diventa evidente anche osservando le soluzioni GRC (governance, risk e compliance) attualmente sul mercato, dove il focus principale e' in genere l'automazione nei processi in chiave di conformita'.

Il framework Proactive Thinking™ e il suo Integrated Management System (Overblue™) propongono un approccio nuovo ed olistico. Il focus diventano le persone e la corretta gestione delle dinamiche e di tutti i fattori (organizzativi, tecnologici, di processo e logistici) che rendono performante un'organizzazione di *information/knowledge workers*. Il cliente acquisisce un importante vantaggio competitivo in un contesto altamente complesso e fortemente dinamico come quello attuale.

Insieme alla valorizzazione sistematica dell'elemento umano, l'unicita' del framework di Governance Proactive Thinking™ e del suo software sta nell'attenzione costante agli obiettivi strategici del business accompagnata dalla garanzia di massimi livelli di compliance, ovvero una governance che riesce a massimizzare le performance operative (business) nel massimo rispetto delle policies e delle normative (integrita').