Progetti e servizi informatici

TICO – Lezione n. 4
Corso di Laurea in Informatica
Università di Pisa
a.a. 2008/09

Giovanni A. Cignoni 1

Contenuti

- Progetti informatici
- Processi e catene del valore
- Gestione dei progetti
- Progetti e servizi
- Riferimenti

Giovanni A. Cignoni 2

Informatica e organizzazioni

- Sistemi di supporto operativo (SSO)
  - Gestione delle informazioni nei processi (pf. operativo e istituzionale)
  - Benefici di scala
- Sistemi informativi direzionali (SID)
  - Gestione delle informazioni nei processi propriamente decisionali (pf. direzionale)
  - Benefici di scopo

Giovanni A. Cignoni 3

Progetti di informatizzazione

- Avviare, aggiornare e gestire un SI.co
  - Analisi degli obiettivi
  - Analisi dei requisiti di infrastruttura
  - Analisi dei requisiti delle applicazioni
  - Forniture e sviluppo
  - Formazione del personale
  - Installazione
  - Avviamento
  - Gestione operativa

Giovanni A. Cignoni 4

Processi dell'informatizzazione

- L'informatizzazione come processo
  - "Catena del valore" che trasforma le esigenze di gestione delle informazioni in un sistema informatico operativo
- Sottoprocessi
  - Sviluppo delle applicazioni
  - Realizzazione dell'infrastruttura
  - Reingegnerizzazione dei processi aziendali

Giovanni A. Cignoni 5

Catene del valore

- Processi per i quali
  - È possibile identificare fasi o sottoprocessi
  - I risultati di una fase sono utilizzati da una fase successiva
  - Ogni fase aggiunge valore ai risultati "costruendo" l'obiettivo del processo
  - Il costo del progetto è dato dalla somma dei costi delle fasi
  - Il valore del progetto è dato dal prezzo che il committente è (era) disposto a pagare

Giovanni A. Cignoni 6

Sviluppo di applicazioni

- Ciclo di vita del software
  - Da sviluppo ex novo di applicazioni ...
  - a integrazione e personalizzazione
- Attività del fornitore
  - Analisi dei requisiti rispetto alle c. di qualità
  - Sviluppo, personalizzazione, integrazione
  - Collaudo
  - Formazione, installazione, avviamento
  - Manutenzione e supporto

Giovanni A. Cignoni 7

Infrastrutture informatiche

- Fornitura di beni, realizzazione di opere
  - Hardware (server e postazioni di lavoro)
  - Connessioni (locali e geografiche)
  - Software (S.O., di base, applicativo)
- Attività del servizio informatico
  - Analisi delle esigenze
  - Controllo degli acquisti e dei fornitori
  - Formazione, installazione, avviamento
  - Collaudo
  - Manutenzione e gestione operativa

Giovanni A. Cignoni 8

Reingenerizzazione dei proc.

- Le conseguenze del SI.co
  - Cambiamento delle procedure operative
  - Cambiamento dei processi aziendali
- Attività di riorganizzazione
  - Sequenze delle attività
  - Flussi delle attività (di dati e documenti)
  - Ruoli e responsabilità
  - Competenze e formazione
  - Pianificazione e valutazione dei risultati

Giovanni A. Cignoni 9

Gestione dei progetti

- Responsabilità generali
  - Valutazione e approvazione del progetto
  - Conduzione e controllo delle attività
  - Verifica dei risultati e chiusura
- Aspetti di dettaglio
  - Portatori d'interesse
  - Ruoli e organizzazione
  - Documentazione di progetto
  - Pianificazione delle attività
  - Pianificazione della qualità
  - Analisi e controllo dei rischi

Portatori d'interesse

- Categorie di portatori d'interesse
  - Committente (sponsor)
  - Utenti direzionali
  - Utenti operativi
  - Utenti gestori
  - Fornitori
- Interessi diversi
  - Contrapposizioni fornitori/clienti
  - Contrapposizioni interne

Ruoli e organizzazione

- 1. Capo progetto
- 2. Comitato guida (1 + consulenti)
- 3. Comitato tecnico (1 + resp. 5, 6)
- 4. Amministrazione
- 5. Gruppi di lavoro (realizzazione)
- 6. Gruppi di progetto (controllo)
- 7. Referenti

Documentazione di progetto

- Requisiti
  - Analisi dei requisiti delle applicazioni
  - Analisi dei requisiti della piattaforma
  - Definizione delle prove di collaudo
- Documentazione del S.I.
  - Manuale utente
  - Manuale di gestione operativa (d'esercizio)
  - Documentazione di sistema (di riferimento)
- Documentazione di gestione del progetto

Giovanni A. Cignoni 13

Pianificazione delle attività

- Pianificazione (stima)
  - Definizione e strutturazione delle attività
  - Allocazione temporale
  - Definizione delle responsabilità
  - Definizione dei costi
- Controllo (consuntivo)
  - Aggiornamento periodico
  - Rielaborazione delle stime

Giovanni A. Cignoni 14

Pianificazione della qualità

- Controllo e assicurazione della qualità
  - Definizione degli obiettivi
  - Definizione delle misure e degli strumenti
  - Definizione dei livelli attesi
- Integrazione delle prove di collaudo
  - Pianificazione di prove intermedie
  - Disponibilità di documentazione di sviluppo
  - Disponibilità di documentazione di gestione

Giovanni A. Cignoni 15

Analisi e controllo dei rischi

- Rischio
  - La probabilità che un evento si verifichi, causando danni al progetto
- Analisi dei rischi
  - Identificazione degli eventi (e dei danni)
  - Identificazione delle cause
  - Stima della probabilità che un evento avvenga
  - Definizione di strategie di recupero
- Controllo e riduzione dei rischi

Progetti e servizi

- Cosa succede dopo il progetto?
- Attivazione di un servizio
  - Per la gestione operativa del SI.co
  - Per l'aggiornamento della piattaforma
  - Per la manutenzione delle applicazioni
  - Per il supporto all'utenza
- Servizi e progetti: non confondere

Differenze fra progetti e servizi

- Progetti
  - Definiti nel tempo, pianificazione "facile"
  - Costi vs qualità del prodotto
  - Interruzioni implicano ritardi
  - Una tantum
- Servizi
  - Processi continui, impegno di risorse
  - Costi vs livelli di servizio
  - Interruzioni implicano assenza di servizio
  - Possono solo essere sostituiti

Gestione di un servizio

- Gestione interna o esterna?
- Responsabilità vs risorse
  - Le risorse possono essere esterne
  - Una responsabilità interna ci deve essere
- Valore di manuali e documentazione
- Proprietà di applicazioni e competenze
- Costi vs controllo

Giovanni A. Cignoni 19

Riepilogo

- Schgör e altri
  - Cap. 2.4, 2.5.
  - Cap. 5
- Bracchi, Francalanci, Motta
  - Cap. 3

Giovanni A. Cignoni 20

Riepilogo

- Progetti informatici
- Processi, catene del valore, filiere
- Gestione dei progetti
- Progetti e servizi
- Riferimenti

Giovanni A. Cignoni 21