



L'OUTSOURCING IT: BEST PRACTICE E AUDITING

Il ciclo di vita dell'outsourcing

Massimiliano Rinalducci, CISA (UniCredit Audit)



Argomenti trattati



- L'approccio
- Il progetto di Audit
- Il punto di vista del cliente
- Il punto di vista del fornitore



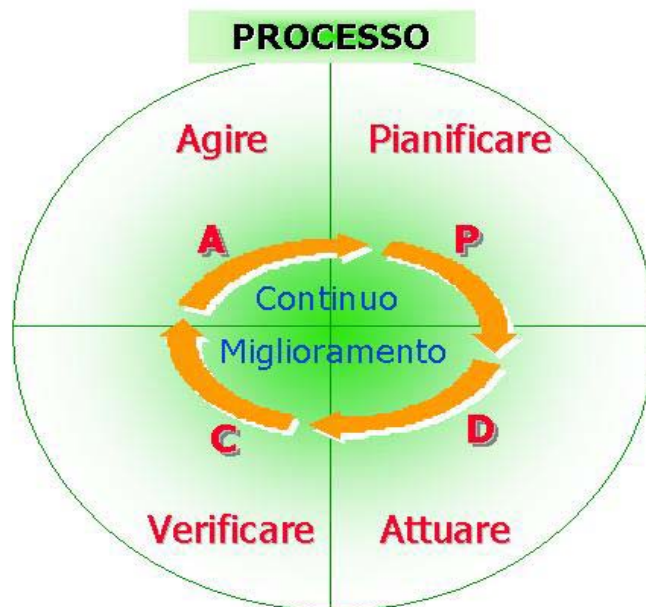
Argomenti trattati



- **L'approccio**

- ┌ Il progetto di Audit
- ┌ Il punto di vista del cliente
- ┌ Il punto di vista del fornitore

L'approccio





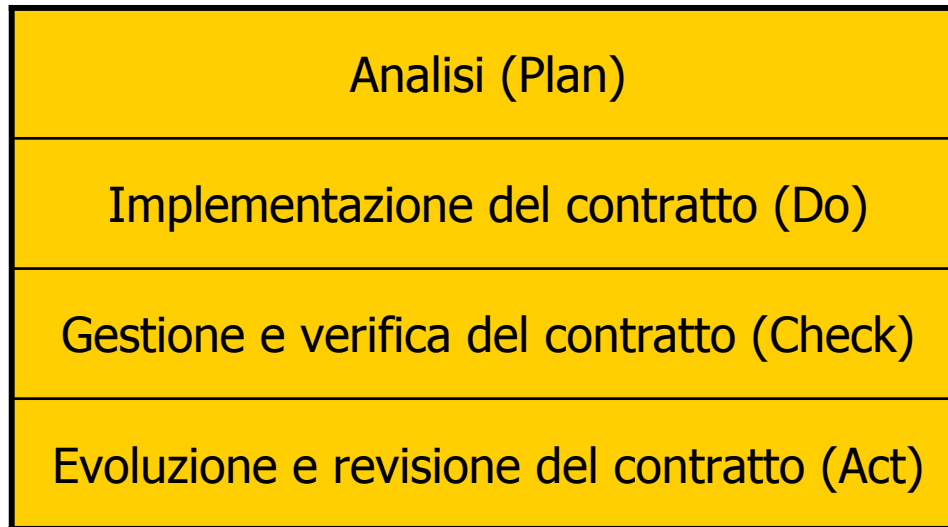
Argomenti trattati

- ┌ L'approccio
- **Il progetto di Audit**
- ┌ Il punto di vista del cliente
- ┌ Il punto di vista del fornitore

Il progetto di Audit

CLIENTE

FORNITORE





Argomenti trattati



- ┌ L'approccio
- ┌ Il progetto di Audit
- **Il punto di vista del cliente**
- ┌ Il punto di vista del fornitore



Il punto di vista del cliente

Fase di Analisi (plan)

- *Individuazione esigenze e definizione strategie*
-

- *Identificazione team di analisi*
-

- *Analisi dei rischi e delle potenzialità*

Valutazione dei processi interni

Identificazione dei criteri di scelta

Scelta dei processi da esternalizzare

- *Identificazione del fornitore*

Ricerca di mercato

Identificazione forma di outsourcing

Identificazione outsourcer

- *Definizione del progetto di attuazione*
-

- *Definizione del contratto*



Il punto di vista del cliente

Fase di Implementazione del contratto (Do)

- *Definizione del team misto cliente-outsourcer*

- *Re-engineering del processo in outsourcing*

- *Definizione degli strumenti di controllo e indici*

- *Realizzazione del servizio*
 - Analisi organizzativa
 - Adeguamento organizzativo
 - Collaudo del servizio
 - Accettazione del servizio

- *Formazione del personale*

- *Migrazione al nuovo assetto*



Il punto di vista del cliente

Gestione e verifica del contratto (Check)

- *Gestione del contratto e del fornitore*
-

- *Monitoraggio dei livelli di servizio*
-

- *Le attività di auditing*



Il punto di vista del cliente

Evoluzione e revisione del contratto (Act)

- *Miglioramento continuo*
-

- *Valutazione economica e strategica del servizio di outsourcing*
-

- *Rinnovo del contratto/scelta diverso outsourcer*



Argomenti trattati

- ┌ L'approccio
- ┌ Il progetto di Audit
- ┌ Il punto di vista del cliente
- **Il punto di vista del fornitore**



Il punto di vista del fornitore



Fase di Analisi (plan)

- *Definizione del ruolo e delle strategie*

 - Identificazione delle esigenze

 - Identificazione degli obiettivi

 - Assegnazione responsabilità commerciali

- *Identificazione del cliente*

 - Individuazione delle opportunità di mercato

 - Identificazione team analisi

 - Analisi rischi e delle potenziale

 - Sviluppo dell'offerta commerciale

- *Definizione del progetto di attuazione e macro-plan*

- *Definizione del contratto*



Il punto di vista del fornitore



Fase di implementazione del contratto (Do)

- *Definizione del team misto cliente-outsourcer*

- *Re-engineering del processo in outsourcing*

- *Definizione degli strumenti di controllo e indici*

- *Realizzazione del servizio*
 - Progetto esecutivo
 - Organizzazione del presidio al servizio
 - Adeguamento organizzativo
 - Collaudo al servizio

- *Formazione del personale*

- *Migrazione al nuovo assetto*

- *Erogazione del servizio*

- *Supporto al cliente*



Il punto di vista del fornitore

Gestione e verifica del contratto (Check)

- *Gestione del contratto e del cliente*
-

- *Monitoraggio dei livelli di servizio*
-

- *Le attività di auditing*



Il punto di vista del fornitore

Evoluzione e revisione del contratto (Act)

- *Miglioramento continuo*
-

- *Valutazione del servizio di outsourcing fornito*
-

- *Rinnovo o termine del contratto*



Il ciclo di vita dell'outsourcing

Grazie per l'attenzione...