

AICA

®

e-CF*plus*

**ASSI**

# **Modelli e metodi di qualificazione delle competenze ICT**

**Roberto Bellini**  
**Bologna**  
**11 maggio 2016**





AICA



## agenda

1. **Cosa abbiamo**
2. Come impostare il percorso di qualificazione
3. Il tool e-CM per valutare e sviluppare le competenze degli specialisti ICT
4. Conclusione e Discussione



# European e-Competence Framework 3.0

A common European framework for ICT Professionals in all industry sectors



## 1-e-CF 3.0 overview

- 5 e-Competence areas(dimension 1)
- 40 e-competences(dimension 2)
- 5 proficiency levels(dimension 3)
- knowledge and skills xamples(dimension 4)

**QUALITY  
NEUTRALITY  
SUPPORTED BY EC**

| Dimension 1             | Dimension 2                                    | Dimension 3   |     |     |     |     |
|-------------------------|--|---|-----|-----|-----|-----|
| 5 e-Comp. areas (A – E) | 36 e-Competences identified                    | e-Competence proficiency levels e-1 to e-5, related to EQF levels 3-8 |     |     |     |     |
|                         |  | e-CF levels identified per competence                                 |     |     |     |     |
|                         |  | e-1   | e-2 | e-3 | e-4 | e-5 |
| A. PLAN                 | A.1. IS and Business Strategy Alignment        |   |     |     |     |     |
|                         | A.2. Service Level Management                  |   |     |     |     |     |
|                         | A.3. Business Plan Development                 |   |     |     |     |     |
|                         | A.4. Product or Project Planning               |   |     |     |     |     |
|                         | A.5. Design Architecture                       |   |     |     |     |     |
|                         | A.6. Application Design                        |   |     |     |     |     |
|                         | A.7. Technology Watching                       |   |     |     |     |     |
|                         | A.8. Sustainable Development                   |   |     |     |     |     |
| B. BUILD                | B.1. Design and Development                    |   |     |     |     |     |
|                         | B.2. Systems Integration                       |   |     |     |     |     |
|                         | B.3. Testing                                   |   |     |     |     |     |
|                         | B.4. Solution Deployment                       |   |     |     |     |     |
|                         | B.5. Documentation Production                  |   |     |     |     |     |
| C. RUN                  | C.1. User Support                              |   |     |     |     |     |
|                         | C.2. Change Support                            |   |     |     |     |     |
|                         | C.3. Service Delivery                          |   |     |     |     |     |
|                         | C.4. Problem Management                        |   |     |     |     |     |
| D. ENABLE               | D.1. Information Security Strategy Development |   |     |     |     |     |
|                         | D.2. ICT Quality Strategy Development          |   |     |     |     |     |
|                         | D.3. Education and Training Provision          |   |     |     |     |     |
|                         | D.4. Purchasing                                |   |     |     |     |     |
|                         | D.5. Sales Proposal Development                |   |     |     |     |     |
|                         | D.6. Channel Management                        |   |     |     |     |     |
|                         | D.7. Sales Management                          |   |     |     |     |     |
|                         | D.8. Contract Management                       |   |     |     |     |     |
|                         | D.9. Personnel Development                     |   |     |     |     |     |
|                         | D.10. Information and Knowledge Management     |   |     |     |     |     |
| E. MANAGE               | E.1. Forecast Development                      |   |     |     |     |     |
|                         | E.2. Project and Portfolio Management          |   |     |     |     |     |
|                         | E.3. Risk Management                           |   |     |     |     |     |
|                         | E.4. Relationship Management                   |   |     |     |     |     |
|                         | E.5. Process Improvement                       |   |     |     |     |     |
|                         | E.6. ICT Quality Management                    |   |     |     |     |     |
|                         | E.7. Business Change Management                |   |     |     |     |     |
|                         | E.8. Information Security Management           |   |     |     |     |     |
|                         | E.9. IT Governance                             |   |     |     |     |     |



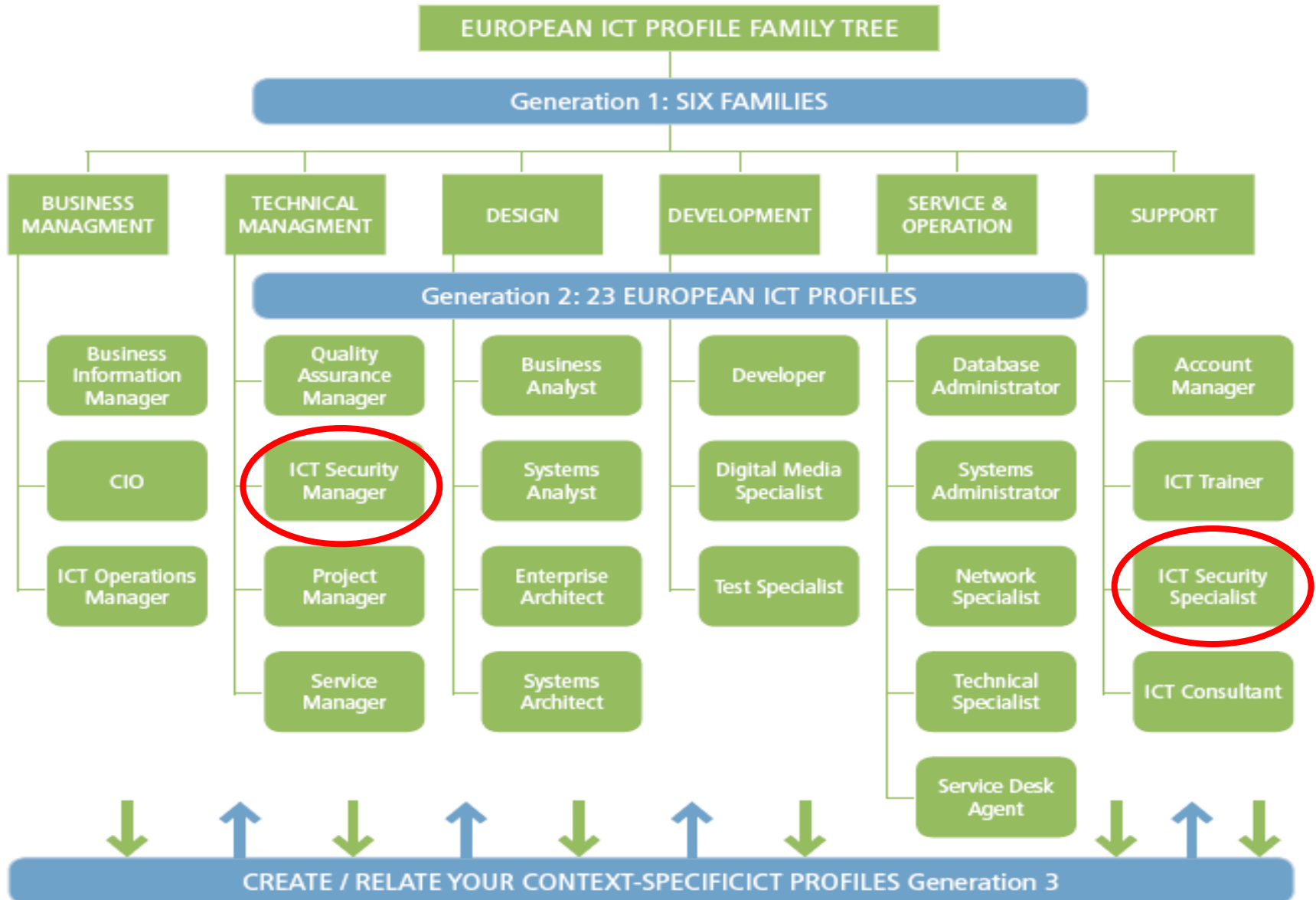
**AICA**

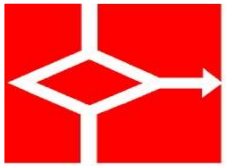


## **2-Sistema normativo di riferimento per la qualificazione e la certificazione**

- Le Leggi**
  - **L.4/13, istitutiva delle Associazioni regolamentate accanto a quelle ordinistiche (Ingegneri, avvocati, medici, ecc.)**
  - **DL 13/13, istitutiva del Sistema Nazionale di Certificazione**
  
- Le Norme di standardizzazione basate su e-CF (e-Competence Framework)**
  - **Italiana: UNI 11506 (settembre 13)**
  - **Europea: CEN TC 428-Norma CEN 16234, pubblicazione formale il 6 Aprile 2016**
  
- Il CNL 100 bis ispirato a e-CF**

# 3-I mattoni del sistema professionale ICT





AICA



## Chi è il professionista ICT

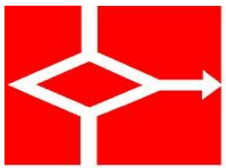
Il *Professionista ICT* è una persona fisica che svolge attività professionale prevalentemente nel settore delle tecnologie digitali; rientrano in questa definizione sia i professionisti con partita IVA che i dipendenti di aziende ed enti pubblici inquadrati come manager, quadri, impiegati e tecnici con una specializzazione fra quelle riconosciute dal e-Competence Framework; consideriamo come tali anche coloro che svolgono attività formativa e di ricerca specificamente riferita a competenze e conoscenze del settore digitale.

## .. e come si qualifica?

- Ha una profonda e aggiornata conoscenza del BoK
- È motivato a mantenere aggiornata la sua competenza attraverso la formazione continua, le certificazioni e l'esperienza di lavoro
- Aderisce a un codice di comportamento etico
- Utilizzando le sue competenze, sviluppa una prassi professionale di elevata qualità e con cui crea valore per il cliente



**Viene riconosciuto come Professionista ICT dal contesto in cui opera**

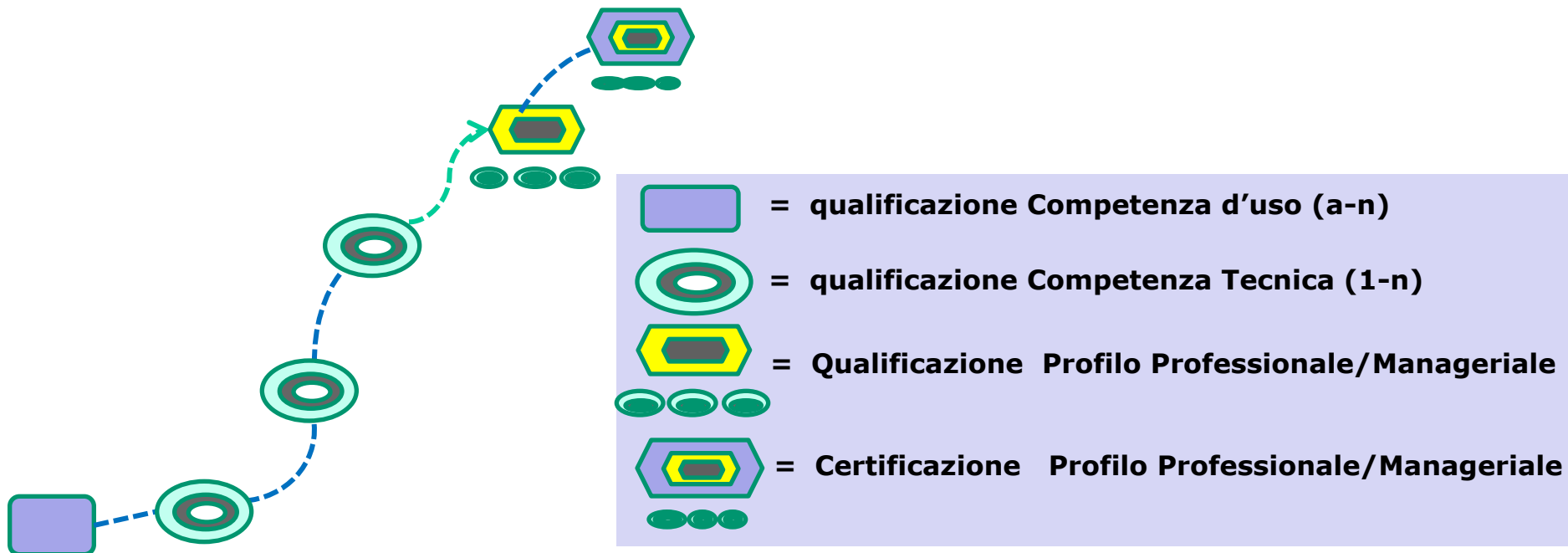


AICA

®

e-CFplus

## Il percorso evolutivo della qualificazione e della certificazione delle competenze e della professionalità di uno specialista del settore ICT nella sua Vita di Lavoro



Ad oggi accreditati gli schemi di certificazione e-CFplus di

- Chief Information Officer
- Security Specialist
- ICT Project Manager
- IT Trainer



**AICA**

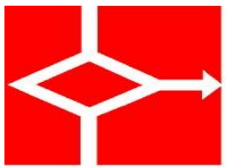
®

**e-CFplus**

## **4-Gli enti di accreditamento e di certificazione**

- AgID, Linee guida cultura e competenze digitali**
- ACCREDIA, accreditamento degli enti di certificazione**
- MISE: registrazione delle Associazioni a norma**
- Associazioni Professionali**
- Associazioni Datoriali**



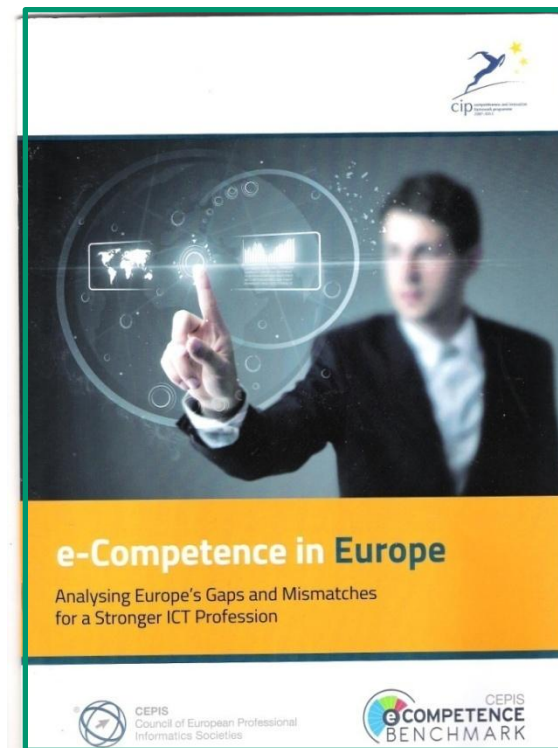


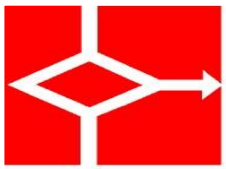
AICA

®

e-CFplus

## 5-I riconoscimenti istituzionali e di mercato delle competenze





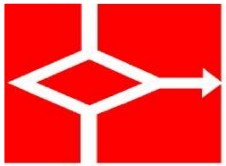
AICA



## 6- la strumentazione operativa: AICA ha sviluppato il modello e-CFplus e i metodi di supporto articolato

- ❑ per un sistema professionale arricchito
- ❑ con strumenti operativi di gestione delle competenze e dei profili degli specialisti ICT
- ❑ proponendo percorsi di qualificazione e certificazione professionali





**AICA**

®

**e-CFplus**

## **7-La verifica della soddisfazione dei committenti del Sistema e-CFplus**

**Il Sistema Professionale ICT farà riferimento alla Norma Tecnica CEN che accoglie e-CF per svilupparsi presso/nel**

- **il sistema della scuola e il sistema accademico, il sistema della formazione permanente, ecc.**
- **i professionisti del settore che operano in modo autonomo o associato nelle Associazioni Professionali**
- **le imprese nazionali e multinazionali della offerta ICT con le Associazioni Datoriali**
- **Le imprese multinazionali e nazionali della domanda ICT e le loro associazioni**
- **Le PMI e le Microimprese**

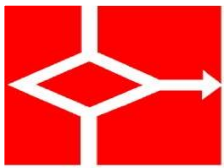


AICA



## agenda

1. Cosa abbiamo
2. **Come impostare il percorso di qualificazione con e-CFplus**
3. Il tool e-CM per valutare e sviluppare le competenze degli specialisti ICT
4. Conclusione e Discussione



AICA

# Il sistema AICA e-CFplus

®

e-CFplus



Sviluppare le competenze per creare vantaggio competitivo

e-CFplus, basato sullo standard European e-Competence Framework, è la soluzione per sviluppare le competenze digitali.

Aziende e professionisti trovano in e-CFplus un linguaggio comune per definire competenze ed esperienze professionali, una struttura condivisa su cui far crescere capacità individuali e vantaggio competitivo dell'organizzazione.

Utilizzando e-CFplus aziende aperte al mondo globalizzato possono sviluppare la professionalità dei loro team informati e garantire la coerenza tra competenze digitali ed obiettivi aziendali.

Specificare un insieme di *competenze e profili di professionalità arricchite*, di interesse del settore ICT che soddisfi i tre seguenti requisiti

- sia conforme alle indicazioni della Norma Tecnica UNI 11506 sul e-Competence Framework e al CWA 16458 sui Profili di Professionalità Europei
- Sostenga la convergenza di scuole e università verso un sistema di competenze e profili di professionalità validi sia per la disciplina che per il mercato del lavoro (eCF compliant con EQF)
- permetta di realizzare ed erogare, con strumentazione adeguata, servizi di riconoscimento e gestione di tali competenze e profili, inclusa la loro certificazione.

# La competenza D7: Sales Management <sup>®</sup>

## La versione standard e la versione "arricchita"



|  |  |                |   |  |  |
|--|--|----------------|---|--|--|
| <b>Dimension 2</b>   | <b>D.7. Sales Management</b>   |                |   |  |  |
| e-competence:<br>Title + generic description                             | Drives the achievement of sales results through the establishment of a sales strategy. Demonstrates the added value of the organisations products and services to new or existing customers and prospects. Establishes a sales support procedure providing efficient response to sales enquiries, consistent with company strategy and policy. Establishes a systematic approach to the entire sales process, including understanding customer needs, forecasting, prospect evaluation, negotiation tactics and sales closure. |                |   |  |  |
| <b>Dimension 3</b>   | <b>Level 1</b>   | <b>Level 2</b> | <b>Level 3</b>  | <b>Level 4</b>   | <b>Level 5</b>   |
| e-Competence proficiency levels e-1 to e-5, related to EQF levels 3 to 8 | --   | --             | Contributes to the sales process by effectively presenting products or services to customers. | Assesses and estimates appropriate sales strategies to deliver company results. Decides and allocates annual sales targets and adjusts incentives to meet market conditions. | Assumes ultimate responsibility for the sales performance of the organisation. Authorises resource allocation, prioritises product and service promotions, advises board directors of sales performance. |
| <b>Dimension 4</b>   | K1 customer organisation (needs, budget allocation and decision makers)<br>K2 company specific processes (sales, ITIL, etc.)<br>K3 market trends and own service offering portfolio<br>K4 legal, financial and contractual rules<br>K5 project management procedures<br>K6 current market imperatives e.g. risks, changes, innovation  |                |   |  |  |
| <b>Knowledge examples</b><br><i>Knows/ aware of/ familiar with</i>       |  |                |   |  |  |
| <b>Skills examples</b><br><i>Is able to</i>                              | S1 develop strong co-operation between customers and own organisation<br>S2 keep abreast of market news e.g. risks, changes, innovations and communicate to internal business units, to improve service and product portfolio<br>S3 react proactively to customer business changes and communicate them internally<br>S4 generate sustainable customer relationships<br>S5 analyse sales performance to build forecasts and develop a tactical sales plan  |                |   |  |  |

| Tipo | Dimensione 4  |
|------|---|
| K    | Market and technology trends  |
| K    | Market and customer needs   |
| K    | Company's product and services portfolio and the match of it with customer's needs  |
| K    | Legal, financial, contractual rules and related company's policies  |
| K    | Current market imperatives (e.g. risks, business changes, innovation)   |
| S    | Coordinate the development and get company's approval of the Sales and Marketing Plan   |
| S    | Outline and control the application of a systematic sales process integrated with the bid management process  |
| S    | Define the sales and sales support organization   |
| S    | Define the company's sales budget and assign targets to sales organization  |
| S    | Define the incentive plan   |
| S    | Allocate sales resources and promotional costs  |
| S    | Monitor sales results and approve forecast  |
| S    | Keep abreast of market news (e.g. risks, business changes, innovations) and communicate to internal business units, to improve service and product portfolio                      |
| K    | Impact on sales processes of different jurisdictions and tax systems, including specific laws on contracts, IT suppliers and labour regulations wherever applicable.              |
| K    | Basic marketing principles and methodologies  |
| K    | Product/service lifecycle models  |
| S    | Apply business-to-business marketing and sales strategies for IT products and services to different market sectors (e.g. construction industry, manufacturing financial services) |
| S    | Promote collection of customer feedback using tools like social media, online surveys.  |
| S    | Promote the employing organisation, its IT products and services through a proactive collaboration with the marketing department  |
| S    | Contribute to development corporate image, public relation and communication  |
| S    | Contribute to market researches and product marketing   |
| S    | Contribute to identification of business drivers  |
| S    | Contribute to competitive positioning   |
| S    | Contribute to development of short and long term objectives   |
| S    | Play an active role in defining and deploying marketing campaigns   |
| S    | Play an active role in defining prices and discounts and standard quotations  |
| S    | Play an active role in defining classification and management of business opportunities   |
| S    | Play an active role in elaborating sales analysis, forecasting and resource planning  |
| S    | Analyse target markets, also using Business Intelligence tools to classify and evaluate potential targets   |
| S    | Analyse competitors, their offering and market position   |
| S    | Use SWOT analysis to identify strengths and weaknesses  |
| S    | Appreciate the value of customer data and use it to improve sales performance   |
| S    | Manage customers databases and quality specific potential customers   |



... 98  
Item!

# Il profilo Account Manager

## La versione standard e la versione "arricchita"

®

e-CFplus

| Profile title             | <b>ACCOUNT MANAGER (1)</b>  |   |   |
|---------------------------|---|---|---|
| Summary statement         | Senior focal point for client sales and customer satisfaction.  |   |   |
| Mission                   | Builds business relationships with clients to facilitate the sale of hardware, software, telecommunications or ICT services. Identifies opportunities and manages sourcing and delivery of products to customers. Has responsibility for achieving sales targets and maintaining profitability.   |   |   |
| Deliverables              | Accountable   | Responsible   | Contributor   |
|                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sale</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Business Relationship</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sales Forecast</li> <li>Technical proposal</li> <li>Production Forecast</li> </ul> |
| Main task/s               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Maintain overall customer satisfaction with products and/or services</li> <li>Identify opportunities to propose new products or services to client(s)</li> <li>Be the primary contact point for client executive management</li> <li>Deliver value added presentations related to products and services to customer executive management</li> <li>Lead negotiations to establish profitable contracts with client(s)</li> <li>Maintain and enhance business relationships</li> </ul> |   |   |
| e-competences (from e-CF) | D.5. Sales Proposal Development   | Level 4   |   |
|                           | D.7. Sales Management   | Level 5   |   |
|                           | E.1. Forecast Development   | Level 3   |   |
|                           | E.4. Relationship Management  | Level 4   |   |
|                           | D.6. Channel Management   | Level 4   |   |

| Profile Title                         | ACCOUNT MANAGER (1)                     |         |             |
|---------------------------------------|---|---------|-------------|
| e-competences (from e-CS v.0)-        | D.5. Sales Proposal Development         | Level 3 | Set 1, 2, 3 |
|                                       | D.7. Sales Management                   | Level 5 | Set 1, 2, 5 |
|                                       | E.1. Forecast Development               | Level 3 | Set 1       |
|                                       | E.4. Relationship Management            | Level 4 | Set 1       |
|                                       | D.5. Channel Management                 | Level 4 | Set 1, 2    |
|                                       | A.1. IS and Business Strategy Alignment | Level 4 | Set 1, 3    |
|                                       | A.3. Business Plan Development          | Level 3 | Set 1       |
|                                       | E.7. Business Change Management         | Level 3 | Set 1, 2    |
|                                       | E.9. IS Governance                      | Level 4 | Set 2       |
|                                       | A.7. Technology Trend Monitoring        | Level 4 | Set 1       |
| E.2. Project and Portfolio Management | Level 2                                 | Set 1   |             |



AICA



## e-CFplus gli strumenti operativi (1/2)

**e-Competence Benchmark** permette a singoli specialisti di valutare il livello di possesso delle 40 competenze e-CF ed il proprio posizionamento rispetto a 23 profili professionali europei ICT definiti dal CEN.

E' un sistema semplice e gratuito che fornisce una visione sintetica, orientativa e standardizzata delle competenze individuali.

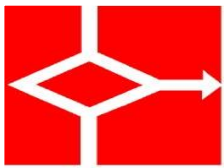
[www.cepis.org/ecompetencebenchmark](http://www.cepis.org/ecompetencebenchmark)

**e-Competence Management** è un sistema concepito per uso aziendale che fornisce una visione analitica e sintetica, puntuale e personalizzabile delle competenze individuali e dell'organizzazione; in particolare offre:

- ❑ report individuali standard;
- ❑ reportistica personalizzata per individuo, dipartimento, organizzazione, famiglia professionale,...;
- ❑ integrabilità con i principali sistemi di gestione delle risorse umane;
- ❑ analisi dei gap individuali e organizzativi rispetto ai 23 profili CEN, ai 21 profili EUCIP, ai profili ed alle funzioni definite dall'organizzazione;
- ❑ personalizzazione delle competenze del modello standard (eliminazione di competenze non pertinenti, aggiunta di competenze specifiche aziendali/settoriali,..)
- ❑ supporto metodologico ed operativo.

Contattateci per una demo: [ecfplus@aicanet.it](mailto:ecfplus@aicanet.it)





AICA



# Monitoraggio della evoluzione delle competenze disponibili-strumenti 2/3

**Risultati Individuali**  
(componenti e-CB e e-CFplus)

**Report Personale**  
(di orientamento e revisione CV)

## Report Personale dettagliato

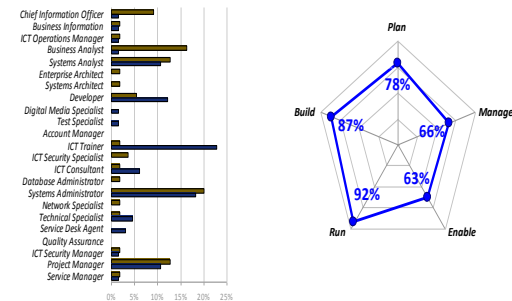


**Forum dei Professionisti ICT su LinkedIn**

**Risultati Aziendali**  
(componenti e-CFplus)

**declared profiles against proxy profiles**

**Competence Proficiency Index**



## Competence gaps per single resource

| Profilo:<br>Chief Information Officer            | Livello Competenze Richieste | Livello Competenze Disponibili |          |       |       |         | Gap    |          |       |       |         |   |
|--|------------------------------|--------------------------------|----------|-------|-------|---------|--------|----------|-------|-------|---------|---|
|  |                              | Enrico                         | Giovanna | Mario | Paola | Roberto | Enrico | Giovanna | Mario | Paola | Roberto |   |
| PLAN A01 Allineamento strategie SI e di business | 5                            | 1                              | 0        | 4     | 0     | 0       | 5      | 3        | 4     | 0     | 2       | 1 |
| PLAN A03 Sviluppo del business plan              | 5                            | 1                              | 0        | 0     | 4     | 0       | 1      | 3        | 4     | 0     | 2       | 1 |
| MANAGE E02 Gestione del progetto e del portfolio | 5                            | 5                              | 5        | 0     | 2     | 0       | 0      | 0        | 0     | 0     | 5       | 5 |
| MANAGE E04 Gestione delle relazioni              | 4                            | 0                              | 3        | 2     | 2     | 0       | 4      | 0        | 4     | 0     | 4       | 0 |
| MANAGE E09 IS governance                         | 5                            | 0                              | 4        | 4     | 0     | 5       | 0      | 0        | 0     | 5     | 5       | 5 |

**Legenda**  
 -x Numero di livelli posseduti eccedenti quello richiesto (con x=1,2,...)  
 0 Coincidenza fra livello richiesto e posseduto  
 1 Gap di un livello rispetto a quello richiesto  
 x Gap di x livelli rispetto a quello richiesto (con x=2,3,...)



**AICA**

Associazione Italiana per l'Informatica  
ed il Calcolo Automatico

# Bisogni di formazione individuale

*Risorsa:* **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

*Ufficio:* U04 - Audit IT

*Specializzazione:* Audit IT

Risk management

*Competenza:* A03 Sviluppo del business plan

*Gap:* Livello richiesto: 3 - Livello posseduto: 0

*Set:* A03a Business Case Analysis

*Tipo di corso:* Tipo A

*Competenza:* D01 Sviluppo della strategia per la sicurezza informatica

*Gap:*

*Set:* D01b Business Risk and ICT Security

*Tipo di corso:* Tipo A

*Competenza:* E08 Gestione della sicurezza dell'informazione

*Gap:* Livello richiesto: 3 - Livello posseduto: 0

*Set:* E08a Information Security System Management

E08b Data Protection Management

E08c Access-Control Policies, Models and Mechanisms

E08i ICT Security Assurance

*Tipo di corso:* Tipo B

Bisogni Formazione  
Individuale a  
copertura gap di  
competenze richieste-  
possedute





AICA



## ... per promuovere i vantaggi di una professionalità ICT riconosciuta

- ❑ Personal branding del professionista
  - CV con competenze e-CF e profilo Europeo accreditato in evidenza
  - Biglietto da visita
  - Inserimento nel Registro dei professionisti certificati
  - Possibilità di ottenere riconoscimenti di valore superiore nella prestazione
  
- ❑ Altri vantaggi basati sugli strumenti proposti
  - Carriera professionale con crescenti livelli di responsabilità e autonomia
  - Valore riconosciuto della prestazione in grado di erogare maggior valore al committente
  - Ruolo attivo nella promozione professionale (partner, fellow)
  - In funzione della standardizzazione delle competenze, opportunità di mentorship di colleghi junior che entrano nel mercato del lavoro
  - Prerequisiti per entrare nel cluster degli Assessor per test di qualificazione e/o nel cluster dei commissari di esame
  - Per professional e manager dipendenti, continuità di possesso delle qualificazioni/certificazioni ottenute anche cambiando lavoro



**AICA**

Associazione Italiana per l'Informatica  
ed il Calcolo Automatico



**e-CFplus**

## Il sistema delle qualificazioni AICA per diversi percorsi

| Percorso                     | Sicurezza                          | Project Management                               | Responsabili sistema                 |
|------------------------------|------------------------------------|--|--------------------------------------|
| Competenze di base           | •ECDL IT Security                  | •ECDL Standard                                   | •ECDL Project Planning               |
| Qualificazione di ingresso   | •ITA Sicurezza<br>•Privacy Officer | •EPMQ-European Project Management Qualification  | •ITA/ITAF                            |
| Qualificazioni Professionali | •IT Security Specialist (e-CF)     | •ICT Project Management Qualification (Assessor) | •System Administrator<br>•IT Manager |
| Certificazione accreditata   | •IT Security Manager (e-CF)        | •ICT Project Manager                             | •CIO-Chief Information Officer       |



**AICA**

®

**e-CFplus**

## il percorso proposto

**Mese 1**

**KICKOFF**  
compilazione Questionario di  
Assessment

**Mese 2**

verifica interna Risultati  
Assessment

**Mese 3**

analisi Risultati Assessment con  
Ente Formatore

**Mese 3**

esame EUCIP CORE PLAN presso Test  
Center AICA

**Mese 4**

definizione piano formativo  
personalizzato

**Mese 5**

corso di Formazione?

**Mese 6**

colloqui di validazione per  
Qualificazione

**Mese 7**

Rilascio attestati di qualificazione



**AICA**

Associazione Italiana per l'Informatica  
ed il Calcolo Automatico

®

**e-CFplus**

# **cinque riflessioni sul come sviluppare percorsi professionali**

- ❑ Standardizzazione: i benefici della **condivisione** di regole e contenuti nazionali e internazionali
- ❑ Orizzonte temporale delle competenze: lungo ma da **progettare e costruire da subito**, dal posizionamento attuale
- ❑ Concretezza: **prova, sbaglia, scambia con gli altri, correggi**
- ❑ Innovazione: nuove **competenze da acquisire** mano a mano che è necessario, attingendo anche ad un **sistema professionale internazionale**
- ❑ Il valore della **mia** competenza: la competenza **è il valore che il professionista** mette a disposizione dell'impresa/ente per cui lavora



AICA



## agenda

1. Cosa abbiamo
2. Come impostare il percorso di qualificazione con *e-CFplus*
3. **Il tool e-CM per valutare e sviluppare le competenze degli specialisti ICT**
4. Conclusione e Discussione



**AICA**

®

**e-CF*plus***

**Grazie per l'attenzione**

**[r.bellini@aicanet.it](mailto:r.bellini@aicanet.it)**

**[www.aicanet.it](http://www.aicanet.it)**