

Per diventare ingegneri dei servizi

Pubblicato: Lunedì 6 Agosto 2007

Alla Facoltà di Ingegneria dell'Università Carlo Cattaneo – LIUC in collaborazione con IBM e con il significativo contributo di AGESP (l'azienda multiservizi del Comune di Busto Arsizio), sarà attivato un Corso Elective in Service Oriented Management Engineering (SOME) che inizierà a settembre con l'inizio dell'anno accademico 2007-2008.

L'obiettivo del corso, a cui IBM contribuirà con 200 ore di docenza, è completare il percorso formativo della Laurea Magistrale in Ingegneria Gestionale, caratterizzandolo con una specifica attenzione al tema della gestione dei servizi, che vede la realtà AGESP presa a riferimento come significativo "caso aziendale" da analizzare, nella sua qualità di moderna azienda del settore.

Si tratta di un corso fortemente innovativo nei contenuti: è il primo del suo genere che realizza il connubio tra la scienza dei servizi e la Service Oriented Architecture, in cui l'accento è sulla modellizzazione del business e la tecnologia ha il ruolo di elemento abilitatore della gestione aziendale orientata ai servizi.

Il corso si caratterizza anche per l'innovatività nella metodologia organizzativa è ideato, progettato e realizzato congiuntamente dalla LIUC e da IBM University Relations – e nella metodologia didattica – il corso è di tipo seminariale, prevalentemente in lingua inglese e tenuto quasi interamente da esperti IBM. Il progetto nasce da una semplice considerazione: il centro di gravità dell'economia mondiale si sta spostando sempre più dall'industria ai servizi.

In uno scenario di questo tipo diventa sempre più importante applicare anche alla gestione dei servizi le metodologie proprie dell'ingegneria che, sviluppate, sperimentate e ampiamente applicate nel settore dell'industria, garantiscono i migliori risultati in termini di efficacia e di efficienza.

I ruoli di riferimento che sono stati considerati nella definizione del percorso didattico sono quelli dei cosiddetti "Services Manager", cioè ingegneri di processo o consulenti di riprogettazione dei processi che sappiano progettare e fornire servizi – a supporto di processi interni o per i clienti – sfruttando al meglio le risorse dell'organizzazione in cui operano. Si tratta di manager funzionali o di linea che avranno il compito di ottimizzare l'utilizzo delle risorse di cui dispongono per conseguire i risultati dell'unità organizzativa o del processo di cui sono responsabili.

Il corso SOME si inserisce nella strategia globale di IBM che ha lanciato già da alcuni anni un progetto di sviluppo della "Services Science and Management Engineering" (SSME è l'acronimo inglese), in collaborazione con i principali atenei statunitensi, dalla Stanford University al Massachusetts Institute of Technology all'Arizona State University.

Negli Stati Uniti, per esempio, i servizi rappresentano già oltre il 75% del fatturato e le proiezioni del Dipartimento delle Statistiche sul Lavoro indicano che l'impiego nel settore raggiungerà la quota 129 milioni di occupati nel 2014, venendo così a rappresentare quasi 4

posti di lavoro su 5. Oltre agli Stati Uniti, i paesi occidentali impiegano una quota molto rilevante della forza lavoro nel settore terziario. Inoltre questa quota è in costante crescita ovunque, come dimostrano i dati provenienti dalle economie dei cosiddetti Paesi emergenti, quali Cina e India.

[Redazione VareseNews](#)

redazione@varesenews.it