

LE PROFESSIONI INFORMATICHE

Il mondo delle professioni informatiche può articolarsi in 5 aree:

AREA SVILUPPO

Programmatore / Analista programmatore

La posizione dell'analista programmatore si configura come un'evoluzione della figura professionale di programmatore. In effetti, l'analista programmatore racchiude in sé le competenze di due figure distinte: quella dell'analista e quella del programmatore. L'analista si occupa dell'analisi delle esigenze del cliente e di tradurre queste ultime in un progetto funzionante attraverso il coordinamento di un team di programmatori. Il programmatore si occupa dello sviluppo del software nei vari linguaggi partendo dal progetto di un analista. Va comunque detto che la presenza di due figure distinte per adempiere ai compiti precedentemente citati dipende strettamente dalla dimensione dell'azienda in cui si trova ad operare: solo le strutture medio-grandi possono permettersi analisti che poi non partecipano all'attività di programmazione. Il lavoro dell'analista programmatore può sostanzialmente essere suddiviso in due fasi successive: nella prima il suo compito è quello di analizzare ed interpretare le esigenze degli utenti; nella seconda si incarica della progettazione, codifica e documentazione, collaudo e manutenzione dei programmi creati in risposta a tali esigenze. L'analista programmatore è perciò colui che sviluppa l'analisi di un problema in termini informatici e partecipa anche alla stesura dei programmi. L'insieme delle attività svolte dall'analista programmatore possono essere così riassunte:

- **Analisi ed interpretazione delle esigenze del cliente.** L'analista programmatore realizza un software che deve soddisfare le esigenze evidenziate dal cliente, espresse sotto forma di una serie di requisiti. Il successo del sistema si misura dalla corrispondenza del prodotto finale con i requisiti concordati e da quanto le esigenze emerse nel dialogo con gli utenti siano soddisfatte.
- **Progettazione del sistema software.** L'attività prende le mosse dai requisiti/esigenze emerse durante il dialogo con il cliente. In questa fase l'analista programmatore è spesso chiamato a giustificare le proprie scelte mostrando l'efficienza e la funzionalità delle soluzioni adottate.
- **Codifica e documentazione.** Il progetto viene tramutato in un programma scritto in un linguaggio di programmazione: è questa l'unica fase in cui si usa direttamente un linguaggio di programmazione. Da parte degli analisti programmatori è buona norma documentare accuratamente il lavoro svolto durante la fase d'implementazione, in modo da agevolare il compito di chi, in futuro, andrà ad esaminare il codice sviluppato.
- **Collaudo.** In questa fase è accertata la qualità del sistema realizzato per la conseguente consegna al cliente.
- **Manutenzione.** Dopo che il sistema è stato messo in produzione, possono rendersi necessari dei cambiamenti, o perché gli utenti rilevano dei malfunzionamenti (errori), oppure perché risulta necessario aggiungere nuove

funzioni o apportare delle migliorie a quelle preesistenti. Gli interventi di questo tipo rientrano nelle attività di manutenzione statica ed evolutiva.

Spesso l'analista programmatore svolge il suo lavoro all'interno di un team di sviluppo coadiuvato da figure professionali del suo stesso tipo. Il lavoro all'interno del gruppo è suddiviso in modo da permettere di procedere in parallelo ottimizzando così i tempi di sviluppo. È di vitale importanza che all'interno del gruppo sussista un buon affiatamento per garantire un alto grado di cooperazione e comunicazione. I tempi medi di un progetto a cui un analista programmatore prende parte sono intorno ai sei mesi, ma su casi particolarmente complessi o di grandi dimensioni il suo lavoro può protrarsi anche per uno-due anni. Il lavoro dell'analista programmatore si svolge a ritmi serrati, spesso si lavora "a scadenza" per cui si richiedono orari piuttosto flessibili.

Analista

È una figura che rappresenta la naturale evoluzione dell'analista programmatore. Oltre ad avere le competenze richieste all'analista programmatore è in grado di effettuare l'analisi funzionale e tecnica in contesti ampi, nell'ambito di un sistema applicativo. Può scrivere specifiche funzionali e tecniche secondo standard definiti ed effettuare test completi ed integrati delle funzioni applicative di riferimento. È in grado di disegnare banche dati e d'impiegare le più affermate metodologie d'analisi proposte dalla dottrina informatica. Ha buone capacità relazionali ed è in grado di coordinare un gruppo di programmatori e analisti programmatori. È possibile che in questo ruolo s'identificano figure "junior" e "senior"

Web developer

Il web developer si occupa della gestione tecnica di un sito, della creazione e dell'aggiornamento delle pagine web. Negli anni passati la sola conoscenza del linguaggio HTML costituiva un prerequisito sufficiente, ma oggi il web developer deve possedere anche una buona conoscenza dei linguaggi di programmazione integrabili con le pagine web, insieme alla capacità di leggere e scrivere in lingua inglese. Infine, il web developer deve avere una mente analitica, competenze grafiche e grande sensibilità per capire e soddisfare le aspettative dell'utente.

Area sistemistica, networking e sicurezza

System manager

Il system manager si occupa della gestione delle infrastrutture informatiche e di comunicazione e assicura la continuità del servizio informatico. Il suo obiettivo è ottimizzare il sistema informativo, coordinando e integrando le tecnologie hardware, software e di trasmissione a disposizione. Questa figura professionale nasce proprio dall'esigenza di un perfetto funzionamento del complesso apparato informatico. Il suo primo compito è analizzare le nuove necessità produttive e definire nuovi progetti di sviluppo tecnologico. In una fase iniziale del suo lavoro egli deve dunque esaminare i settori aziendali che direttamente o indirettamente utilizzano il sistema. Valuta in seguito le soluzioni possibili per proporre al responsabile della struttura tecnica (Edp manager) un progetto definitivo. Questo responsabile è l'unico referente per quanto riguarda la scelta definitiva del sistema. Per il resto il system manager opera in completa autonomia.

Amministratore di Sistema

L'amministratore di sistema, o system administrator, si occupa della messa a punto e della gestione delle soluzioni tecniche realizzate per collegare delle reti di computer aziendali ed extra-aziendali. I compiti dell'amministratore di sistema rete spaziano dalla progettazione di semplici architetture di rete, alla diagnosi ed alla risoluzione di problemi di comunicazione tra computer. Ma il ruolo centrale che svolge è governare le interazioni di sistema e di rete. L'ordinaria amministrazione di un system administrator consiste nella verifica del regolare funzionamento del sistema e delle componenti che ne fanno parte. Tra queste, le criticità sono rappresentate dai server web e mail, dai database e dai servizi ftp e, più in generale, dai servizi e funzionalità più usate che devono garantire la continuità di funzionamento. Il controllo dell'efficienza del sistema è, ovviamente, finalizzato all'intervento di fronte ad ogni anomalia e malfunzionamento. Tale intervento deve essere rivolto a prevenire quando possibile, a circoscrivere il difetto e i relativi danni, e, soprattutto, a correggere e ripristinare la funzionalità. Nel caso in cui il sistema sia stato progettato e realizzato da qualche altro soggetto, il system administrator deve garantire uno sviluppo che si adatti al meglio alle esigenze dell'impresa, con le soluzioni tecnologiche che il mercato rende via via disponibili. Oltre a questa attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, il system administrator deve realizzare la messa a punto dei sistemi nella loro fase di avvio. Questa fase, che non è sostanzialmente diversa dalla precedente, salvo che per la maggiore articolazione e complessità, comporta innanzitutto l'individuazione e la realizzazione delle configurazioni ottimali della rete, sia sotto il profilo hardware che software in ragione degli obiettivi aziendali, del budget finanziario disponibile, dell'assetto organizzativo, del sistema tecnico, delle esigenze di sicurezza. Una volta messo in opera e testata la funzionalità del sistema, il system administrator deve fissare e mettere a punto le politiche di gestione delle risorse del sistema, cioè le regole di funzionamento e di accesso che governano l'operatività degli addetti, sulla base delle indicazioni della direzione aziendale e in modo coerente con le possibilità offerte dal sistema stesso. Il system administrator, rappresenta, per certi versi, una figura di base nella famiglia professionale degli esperti che si occupano di reti e di sistemi. I componenti di questa famiglia variano dal tecnico di reti locali, un profilo maggiormente orientato alla diagnosi ed alla soluzione di problemi ai diversi specialisti di sistema (in ambiente web, in ambienti di reti locali), caratterizzati, come il system integrator, da una professionalità prevalentemente rivolta alla progettazione, e più specializzati di altri. Pressoché sinonimi sono i profili del gestore di reti e del network administrator, anche se le relative definizioni evocano professionalità distinte.

Amministratore di database

L'amministratore di database, o database administrator, ha il compito di concepire, installare e amministrare i sistemi Client e Server in Rete: configura gli accessi al database, realizza monitoring dei sistemi stessi, si occupa della manutenzione del server, della sicurezza degli accessi interni ed esterni al database, definisce, al contempo, le politiche aziendali d'impiego e utilizzo delle risorse costituite dal database. Sempre tra i suoi compiti rientrano le attività di configurare e rendere operativo il backup dei dati, insieme alla pratica delle norme per preservarne la sicurezza e l'integrità. Un altro compito riguarda l'analisi dei dati necessari a progettare soluzioni OLAP. Il database administrator può orientare la sua preparazione e la personale crescita professionale all'interno dell'azienda, specializzandosi in un ramo in particolare, dando valore aggiunto alla sua già competitiva professionalità. Può ad esempio approfondire le questioni sulla sicurezza dei dati, sia dal punto di vista informatico, sia da quello giuridico. Specializzandosi

ulteriormente nella gestione delle banche dati e nelle politiche aziendali ad esse legate, il database administrator può approdare alla carriera del data warehouse administrator, un profilo che vanta facoltà decisionali relative alla progettazione del database e all'organizzazione all'interno dell'azienda stessa.

Security manager / Gestore della sicurezza

È uno specialista in grado di individuare eventuali intrusioni o tentativi di spionaggio elettronico ai danni dell'impresa per la quale opera. Contro tali forme d'aggressione, l'addetto alla sicurezza mette in campo la propria preparazione tecnico-scientifica al fine di garantire e proteggere i dati su Internet, intranet e reti. A questo proposito, va sottolineato che, nel campo della sicurezza, il concetto di "sistema informativo" non è inteso esclusivamente come sinonimo di computer, ma comprende tutto quanto ruota attorno e partecipa al trattamento, alla conservazione, all'accesso e alla diffusione di dati e informazioni proprie dell'azienda. Non va perciò escluso o tralasciato in questo contesto l'elemento umano. Il security manager, in genere, è un consulente, uno specialista in un ramo particolare, quello della sicurezza informatica, la cui effettiva importanza non è ancora stata adeguatamente riconosciuta e valorizzata in ogni ambiente di lavoro. In realtà, il pericolo attualmente più diffuso resta quello dei virus rispetto ai pur temibili pirati informatici con i quali, in ogni caso, rimane meno frequente imbattersi. Prerogativa di chi opera in questa area occupazionale, per quel che concerne un sistema come il web, aperto e fruibile da parte di chiunque, è proprio l'attivazione di piani di manutenzione e controllo attraverso la messa a punto di antivirus e anti hacking (l'anti spionaggio industriale). Tra gli incarichi del security manager, oltre a quelle di progettare antivirus e di mettere in atto l'antispionaggio industriale ove occorra, c'è anche quello di intervenire direttamente sul software dell'azienda qualora i tradizionali antivirus falliscano il proprio compito. In simili casi il security manager rende impenetrabile dall'esterno il sistema informatico dell'impresa attraverso l'applicazione di appositi filtri. Il security manager deve inoltre mantenersi costantemente aggiornato sia per quel che concerne i pericoli nella rete come i virus, sia per la sicurezza, intesa come tutela della privacy o legislazione inerente i crimini informatici. Egli, infatti, è ritenuto responsabile del prodotto multimediale ed ugualmente rappresenta il garante per la sicurezza delle transazioni online, visto che è in grado di elaborare sistemi d'autenticazione e autorizzazione. Il security manager deve effettuare con regolarità test di penetrazione e auditing interno del software. Con il termine auditing s'intende la pratica delle operazioni di ricerca delle imperfezioni nella sicurezza di un sistema. Esistono tipi diversi di questa procedura: creare idonei antivirus, utilizzare specifici software per la crittografia, sviluppare procedure per la sicurezza, controllare la loro effettiva applicazione da parte dei membri dell'azienda, individuare eventuali bug o imperfezioni nelle diverse applicazioni, in particolare quelle web, che possono favorire l'infiltrazione d'intrusi. Inoltre, il security manager deve essere in grado di elaborare e di adoperare tecniche d'analisi dei rischi, per anticipare situazioni di pericolo o, quantomeno, ridurre eventuali danni. Rientra tra queste attività la valutazione del rapporto costi/benefici per interventi di tutela aziendale. Il Security manager è una figura "trasversale" in grado di muoversi con autonomia e disinvoltura in contesti eterogenei tra loro. Tra le figure professionali affini al security manager possiamo elencare i responsabili delle varie funzioni aziendali, dirigenti, amministratori delegati e quanti altri si occupano di diritto in materia di crimini informatici, gestione banche dati e sistemi informativi. Ad un livello sicuramente inferiore si collocano competenze di natura più specialistica nell'ambito della New Economy. Un esempio può essere lo sviluppatore di antivirus che ha il compito specifico di realizzare software atto ad individuare potenziali virus.

Area WEB

Web designer

Il web designer è il responsabile degli aspetti grafici di un sito internet. Collabora da vicino con il web master per la progettazione e realizzazione delle interfacce, assicurando che siano rispondenti alle esigenze di navigabilità e fruibilità del sito. Garantisce la visibilità del sito da parte di tutti i diversi browser e sistemi operativi esistenti. Il web designer progetta e realizza l'interfaccia grafica e l'immagine stilistica del sito per il web, sulla base delle indicazioni fornite dall'utente e nel rispetto dei vincoli tecnologici connessi alle applicazioni web integrate nel sito. Cura l'implementazione del programma e lo sviluppo delle animazioni multimediali del sito, garantendo gli elevati standard di usabilità, affidabilità ed estetica. La professione si colloca a ridosso dell'area editoriale e contenutistica, con la quale i Web Designer lavorano abitualmente per integrare in maniera efficace e facile la grafica ai contenuti e per garantire un'immagine coerente dell'azienda attraverso il sito Web.

Web master

Il webmaster ha il compito di ideare, progettare e curare la realizzazione di un sito, avendo cura di mantenere il giusto equilibrio tra esigenze tecniche e obiettivi commerciali. A volte coordina altri collaboratori, ma solitamente svolge di persona i compiti necessari per le fasi d'ideazione, progettazione e gestione, a partire da un'attenta analisi del mercato, alla quale segue lo studio delle attività di promozione. Una fase delicata, ricca di aspetti creativi, è la definizione delle strategie di comunicazione del sito, che implica lo studio del target di clientela potenziale o acquisita. Il webmaster deve essere in grado di determinare le soluzioni tecniche da adottare, in relazione ai costi dei servizi di telecomunicazione, consultando eventualmente un tecnico specializzato. Parte delle competenze del webmaster è la gestione ed il controllo dei contenuti, testo e immagini, attività dunque di tipo editoriale, per la quale si avvale dell'intervento di esperti esterni, tra cui grafici e editors di pagine. Essenziale infine è la sua funzione gestionale, sia per quanto riguarda la continua promozione del sito (tramite motori di ricerca, comunicati stampa, links, banners, siti correlati) sia per quanto riguarda la consulenza all'utente, di cui rimane il referente principale per ogni tipo di problema tecnico, curiosità, suggerimenti, e così via. L'ambito lavorativo in cui si può inserire la figura professionale del webmaster non è ben delineato. Considerando la rapida evoluzione del mercato e l'obsolescenza delle tecnologie, si può affermare che la richiesta di specialisti sempre più aggiornati può provenire da diverse direzioni. Imprese, enti ed istituzioni che gestiscono in proprio dei siti web, finalizzati alla comunicazione istituzionale, costituiscono una delle fonti di maggiore richiesta di simili figure. A questi si aggiungono provider e motori di ricerca, che offrono buone opportunità d'inserimento nel proprio organico. La difficoltà ad individuare una funzione ben definita è data proprio dalla poliedricità delle competenze e dei ruoli che spesso il webmaster si trova a ricoprire: da quelli prettamente tecnici, a quelli pubblicitari, a quelli grafici, gestionali, editoriali e commerciali.

Area consulenza (ERP, CRM, E-Business, E-learning, Data Warehousing)

Consulente aziendale

Il consulente aziendale deve essere un esperto della realtà aziendale, capace di individuare e approfondire i problemi con i responsabili delle aziende e in grado di

prospettare soluzioni appropriate che si avvalgono anche delle potenzialità offerte dai sistemi ICT. Ha uno spessore professionale di rilievo ed è in grado di supportare l'utente fin dalla fase di definizione dei requisiti del sistema da realizzare. Può coordinare più esperti e/o assumere la responsabilità della conduzione di progetti con particolare complessità.

Deve essere un buon conoscitore del mondo esterno, del settore in cui opera l'azienda, dei mercati interni e internazionali. La crescita professionale avviene progressivamente e con l'esperienza. Generalmente nell'ambito di questa professionalità esistono figure "junior" e "senior". Nella fase d'inserimento lavorativo il giovane consulente è, di solito, guidato da un "senior". Prima di iniziare quest'attività è necessario possedere una profonda esperienza lavorativa, maturata nell'ambito d'impresе ed organizzazioni con dimensioni diverse, che operano in svariati settori.

E-commerce manager

L' e-commerce manager cura tutti gli aspetti legati al commercio elettronico con funzioni operative e di coordinamento. Progetta e sviluppa la parte del sito direttamente implicata nel servizio di vendita on line e intrattiene rapporti sia con i clienti sia con tutte le componenti aziendali (responsabili commerciali, di marketing e pubblicità, delle consegne, della sicurezza, delle reti, ecc.). Possiede una perfetta conoscenza di Internet e di tutte le problematiche legate alla gestione delle transazioni economiche e commerciali (merci, servizi, dati) on line, dispone di conoscenze marketing e di tecniche di vendita, ha un'ottima conoscenza dell'inglese e una buona predisposizione ai rapporti umane al lavoro di équipe.

Formatore

Il formatore è un docente che, operando in ambiti pluralistici dell'ICT, costruisce e/o consolida i legami tra formazione e lavoro, nel qualificare, riqualificare e aggiornare le forze di lavoro. Il formatore può assumere funzioni più o meno ampie o specializzate a seconda della richiesta, delle sue competenze e dell'ampiezza e differenziazione funzionale presente nel gruppo in cui opera. Egli può occuparsi solo della gestione didattica oppure dell'analisi dei fabbisogni, della progettazione, della selezione dei candidati, della valutazione, del monitoraggio e così via. Un formatore può trovarsi a realizzare iniziative di formazione anche molto diverse tra loro nel settore ICT e deve essere in grado d'individuare le metodologie e gli strumenti più adeguati per fronteggiare le necessità della committenza e dell'utenza. Qualora tali funzioni e compiti siano distinti, il formatore (cui spetta il compito specifico della gestione didattica degli interventi) deve essere in grado di entrare in relazione con gli altri esperti e specialisti della formazione. I compiti dei formatori, quando non intervengano altri specialisti nelle diverse fasi del processo di programmazione, gestione e valutazione degli interventi, consistono nel comprendere e interpretare le esigenze della committenza ed effettuare l'analisi dei bisogni formativi dei destinatari; per predisporre un progetto formativo coerente con le finalità, i tempi e le risorse disponibili. Si occupa d'identificare e contattare le persone necessarie a realizzare il progetto. Discute e decide con i formatori e gli esperti i tipi e le modalità degli interventi, i sussidi didattici, gli strumenti di valutazione. La predisposizione di quanto necessario in termini di articolazione didattica e di valutazione dei risultati è sempre a suo carico.

Analista ERP

I sistemi ERP (Enterprise Resource Planning) sono dei package software integrati e particolarmente estesi che permettono di tenere sotto controllo, in un unico quadro gestionale, tutte le unità operative di un'impresa, dalle risorse finanziarie fino al controllo dei costi, compreso l'andamento delle sue varie filiali nazionali ed estere, rispondendo così a quelle esigenze di "gestione centralizzata", necessaria per le imprese multinazionali. La diffusione internazionale di questi sistemi nasce proprio dall'estrema standardizzazione che offrono. La figura di analista in ambiente ERP gestisce moduli di contabilità, logistica, risorse umane e di produzione aziendale. Egli è in grado di utilizzare un software standard, capace di integrare tutti i processi aziendali, da quelli legati agli acquisti, alla produzione ed alla vendita, a quelli legati all'amministrazione, al marketing e alla gestione delle risorse umane.

Area commerciale Account

L'account gestisce il rapporto con l'impresa committente e coordina il lavoro dei reparti specialistici. L'account assicura che il lavoro venga eseguito nei modi, nei tempi e con i costi concordati con il cliente. Rientra nei suoi compiti fornire tutti i dati necessari per ideare un progetto ICT, verificare con il committente il lavoro svolto, organizzare e coordinare le riunioni periodiche a cui partecipano i responsabili dell'organico coinvolti nel progetto, per programmare il lavoro dei giorni seguenti. Elabora il report degli incontri che trasmette anche all'azienda committente, riportando le decisioni prese, le responsabilità assegnate e le nuove scadenze concordate. Fissa incontri tra i vertici dell'azienda committente e di quella che rappresenta e predispose i documenti necessari a valutare il lavoro svolto rispetto agli obiettivi fissati.

Business unit manager di telecomunicazioni

Il Business Unit manager di telecomunicazioni è il responsabile operativo di una Unità di business, cioè una struttura organizzativa operativa di dimensioni contenute, non permanente, creata come risposta ad esigenze di concorrenza del mercato. Generalmente è un dipendente dell'impresa di telecomunicazioni, con un elevato grado di autonomia operativa. Egli coordina altre figure professionali nell'ambito dell'Unità di Business, come l'ideatore progettista di servizi e il service provider. Al di fuori dell'Unità di business, ha rapporti con i responsabili del settore marketing per la valutazione dei costi. Il Business Unit manager gestisce l'unità operativa occupandosi della definizione del servizio o del prodotto innovativo, della realizzazione e anche della determinazione e quantificazione dei costi del servizio stesso. Egli deve anche essere in grado di valutare gli aspetti tecnici ed economici legati alla interconnessione per e con le imprese concorrenti.

Key Account

Il key account è il responsabile dei grandi clienti all'interno della struttura commerciale di un'azienda. Questa figura professionale riveste un ruolo particolarmente delicato ed importante, in quanto deve negoziare tra il cliente e la propria impresa e deve elaborare strategie che siano in grado di soddisfare entrambi. Si tratta di un ruolo che gode di una discreta autonomia e che può operare in sinergia con un team di figure correlate. Il key account è, in sostanza, colui che vende ai principali clienti di un'azienda. Generalmente, ha un portafoglio clienti ed è suo compito prendere contatti con essi, fissare gli appuntamenti, elaborare le offerte commerciali più opportune, gestire gli incontri, formulare

gli accordi successivi e curare la relazione in ogni sua fase. Il key account avrà cura di predisporre e di servirsi di un piano personalizzato per ciascuno dei suoi clienti; in esso saranno presenti e si integreranno diverse componenti: caratteristiche, obiettivi, risorse, strategie, etc. Il key account, all'interno di un'azienda, opera alle dirette dipendenze della direzione commerciale o di un District Manager dai quali riceve indicazioni relative ai potenziali clienti, le coordinate entro cui muovere la propria strategia commerciale e le linee da seguire per quanto concerne la comunicazione con l'esterno.

Area Direzione e gestione

Project Manager

Una figura sicuramente prossima a quella dell'analista, che può rappresentare una sua naturale evoluzione è quella del Project Manager. Gran parte del lavoro dell'analista è infatti svolto all'interno di un progetto; il leader nonché primo responsabile delle risorse impiegate nel progetto è proprio il Project Manager. A lui compete la responsabilità del perfezionamento dell'accordo contrattuale con i clienti, la partecipazione a tutte le fasi di sviluppo ed implementazione di un progetto, la verifica dei costi e dei tempi necessari alla sua realizzazione ed, infine, il coordinamento delle persone affidate.

Program manager

E' una figura che ha una comprovata esperienza nella gestione di programmi finalizzati allo sviluppo e alla realizzazione di prodotti informatici. Partecipa alla definizione delle strategie del segmento di appartenenza del prodotto ed ha la responsabilità della gestione del rapporto con eventuali aziende committenti e con i settori produttivi coordinati da project managers. Esercita un controllo finanziario sulle commesse ed è predisposto a lavorare in team e per obiettivi. Ha una buona padronanza della lingua inglese.

Call center manager

Tra le mansioni principali del call center manager vi è quella di analizzare e coordinare i progetti che vengono ideati per il servizio. Per poter svolgere il compito, il call center manager deve definire le strategie da attuare che non risultano sempre le stesse per tutti i tipi di progetto, ma vanno valutate di volta in volta in base all'orientamento dell'azienda e preventivando il ritorno in termini di chiamate. Spetta a lui la decisione su quali e quanti numeri attivare per ciascun progetto e il numero di risorse da impiegare per ogni attività. La scelta dello staff e l'individuazione dei percorsi di formazione più idonei sono sempre sue competenze. Generalmente riporta al Direttore generale dell'organizzazione per la quale opera. Percorrendo verso il basso la piramide degli impiegati troviamo il supervisore che gestisce, a sua volta, i Team leader. Abbiamo inoltre il responsabile della formazione, l'analista di produzione e il direttore commerciale. Quest'ultimo si occupa degli obiettivi di vendita.

EDP Manager / Responsabile dei Sistemi informativi

È il responsabile delle strategie aziendali rispetto allo sviluppo dell'ICT nell'impresa od organizzazione in cui opera. Ha una profonda ed estesa conoscenza delle tecnologie informatiche e di comunicazione e buone capacità di leadership e di negoziazione con utenti e fornitori. Ha la responsabilità del buon funzionamento di tutto l'impianto ICT e della

sicurezza dei dati sia in termini applicativi e sistemistici, per il quale assicura la continuità del servizio, sia in termini economici, di sicurezza e legali. Pianifica lo sviluppo dei sistemi e delle professionalità che gli sono assegnate in modo coerente con il budget e le risorse attribuite e gli obiettivi strategici concordati con la direzione dell'impresa od organizzazione per cui opera. È responsabile degli acquisti per il software, l'hardware e gli apparati d'infrastruttura.