

Le Riscritture del MdS - n° 4

PROBLEMA

Il contesto è quello di una multinazionale nel settore dei servizi informatici. Il testo è un'intervista da pubblicare in una sezione dell'intranet aziendale dedicata alle storie di successo individuali.

Si è operato con il seguente metodo:

- richiesta di segnalazione ai manager diretti, chiedendo un profilo della persona e i motivi della segnalazione
- si è contattata la persona per approfondire l'argomento da presentare: telefono più email con domande dirette
- alla fine è stato fatto un editing all'intervista.

TESTO ORIGINALE

La segnalazione del manager con i motivi e i riferimenti della persona da intervistare

Intraprendenza, innovazione, spirito imprenditoriale sono le doti che Marco Fattori ha messo maggiormente a frutto nel corso del 2003.

Sempre molto attento alle novità del mercato ed all'evoluzione tecnologica, ha pianificato autonomamente un piano di sviluppo che lo ha portato a certificarsi in ambiente sicurezza SyMSoft, intuizione che gli ha permesso di favorire sia la firma che l'esecuzione della prima soluzione italiana presso "Gross Bank" di Bolzano.

Parallelamente, ha guidato il progetto Caption di supporto alla rete, sviluppato su richiesta del gruppo "Grand Brand", risultando elemento chiave sia per la customer satisfaction, sia suggerendo e portando alla firma azioni di enlargement dei servizi e vendita di prodotti, dimostrando dunque in modo deciso e continuativo, qualità e impegno che noi della STM da sempre ci poniamo per rimanere a livello di Best of Class.

L'email di risposta alle domande della redazione intranet

Da quanto tempo lavori in STM ? Di cosa ti sei occupato in questi anni e in cosa sei impegnato attualmente ?

Sono in STM da 24 anni, lavorando come tecnico di manutenzione.

Come tanti colleghi sono passato ai servizi dal 1990 focalizzando nel tempo le mie competenze verso l'area reti. Dal 2000 lavoro a Bolzano, come capo progetto per il Gruppo Grand Band.

Come è sorta l'esigenza della certificazione ?

Due componenti fondamentali:

- si è accentuata nei clienti la richiesta di competenze certe, di professionalità riconosciute
- la voglia di mettermi in gioco, di fare qualcosa in più.

Che percorso di formazione (testi/corsi) hai seguito ? Quanto tempo hai impiegato ?

Discutendo il piano di crescita professionale con il mio manager, identificando le aree a maggior crescita, sia come interesse dei clienti, sia come business.

Ho combinato corsi formali a giornate di self-study, conseguendo varie certificazioni in ambito Belsoft e Zisco.

Nella prima parte del 2003, valutandone l'opportunità con il mio capo, ho approfondito la mia competenza sul prodotto firewall SyMSoft, arrivando a certificarmi.

Non ritengo terminato il mio percorso di crescita e proprio in questi giorni ho ottenuto la certificazione Nokia sui suoi prodotti di sicurezza.

Naturalmente, senza trascurare quelle che sono le attività lavorative di routine ...

Che benefici professionali hai tratto dalla certificazione ? La consiglieresti ad un collega?

Non ho motivi per sconsigliarla.

I benefici non sono immediati, non sempre tangibili e sicuramente legati al business-need, ma ritengo che la gratificazione maggiore sia soprattutto personale.

RISCRITTURA

Intervista a... Marco Fattori

la certificazione SymSoft



Inizia a lavorare in STM nel 1980 come tecnico di manutenzione. Nel 1990 diventa Tecnico Software dal 2002 Project Manager per il Gruppo Grand Band.

Il suo manager dice di lui

Intraprendenza, innovazione, spirito imprenditoriale sono le doti che Marco Fattori ha messo maggiormente a frutto nel corso del 2003.

Sempre molto attento alle novità del mercato ed all'evoluzione tecnologica, ha pianificato autonomamente un piano di sviluppo che lo ha portato a certificarsi in ambiente sicurezza SymSoft, intuizione che gli ha permesso di favorire sia la firma che l'esecuzione della prima soluzione italiana presso "Gross Bank" di Bolzano.

Parallelamente, ha guidato il progetto Caption di supporto alla rete, sviluppato su richiesta del gruppo Grand Brand, risultando elemento chiave sia per la customer satisfaction, sia suggerendo e portando alla firma azioni di enlargement dei servizi e vendita di prodotti.

Marco, come è sorta l'esigenza della certificazione?

I motivi fondamentali sono due: si è accentuata nei clienti la richiesta di competenze certe, di professionalità riconosciute e anche la voglia di mettermi in gioco, di fare qualcosa in più. Avere una certificazione non aumenta automaticamente le proprie competenze; semplicemente le ufficializza, le rende visibili.

Che percorso di formazione hai seguito e quanto tempo hai impiegato?

Prima è necessario maturare esperienza ed acquisire skills, poi la certificazione diventa la giusta ciliegina sulla torta. Ho innanzitutto discusso il mio piano di crescita professionale con il mio manager, identificando le aree a maggior crescita, sia come interesse dei clienti, sia come business.

Poi ho combinato corsi formali a giornate di self-study, conseguendo varie certificazioni in ambito Belsoft e Zisco. Nella prima parte del 2003 ho approfondito la mia competenza sul SymSoft, arrivando a certificarmi poi, proprio in questi giorni ho ottenuto la certificazione Mockia sui suoi prodotti di sicurezza.

Che benefici professionali hai tratto dalla certificazione?

La soddisfazione personale nell'immediato gioca, almeno nel mio caso, un ruolo molto importante; l'azienda necessita invece di ottenere dei feedback dal mercato o dai singoli clienti e questo porta, necessariamente, a dei tempi più lunghi.

COMMENTO

Nel commento del manager si è cercato di stemperare il tono autocelebrativo ed aziendale, riassumendo il tutto e focalizzandolo sul tema della certificazione. L'intervista è stata corretta nella sintassi e il tono è stato reso più disinvolto e colloquiale.

L'impaginazione sottolinea la dimensione dell'intervista, così come la foto e la breve biografia danno risalto alla persona. Sottolineature importanti in un'intranet, che è prima di tutto una community di professionisti.

E' stato aggiunto il titolo per richiamare immediatamente l'argomento: la certificazione.

Inoltre, dato che l'attenzione era soprattutto sulla certificazione, è stata riformulata la risposta all'ultima domanda, smorzando leggermente i toni e spostando l'attenzione sui benefici per il dipendente e per l'azienda.

Autore: Alessandro Zonin, informatico laureando in Sociologia, lavora in una multinazionale di information technology, dove si occupa, tra le altre cose, anche di marketing e comunicazione interna.