

## 1° TRAINING & PROFESSIONAL MEETING 2013

Milano, 13 MARZO 2013

POLITECNICO DI MILANO – AULA ROGERS  
Via Ampère 2, Milano

# STAKEHOLDER MANAGEMENT IN ACTION!

*Individuare e fare proprie le esigenze di tutti gli stakeholder  
per il successo del progetto*

Component ID Number: **C126** Course Number: **20130313** Education Hour: **7 PDU's**

**08.30 - 09.00** *Registrazione e Welcome*

**09.00 - 9.30** **Introduzione della giornata: Stakeholder Management**

**Roberto Mori** *Presidente IPMA Italy*

**Giordano Gariboldi**, *V.P. North West IPMA Italy*

& *Manager Proj.Control SIIRTEC NIGI S.p.a.*

**Anna Maria Felici**, *Presidente PMI Rome Italy Chapter*



**9.30 - 10.30** **Stakeholder relationship management: a difficult journey**

**Anna Maria Felici**, *Presidente PMI Rome Italy Chapter*

**10.30 - 11.00** *Networking Coffee*

**11.00 - 12.00** **La gestione degli stakeholder secondo l'ICB (IPMA Competence Baseline)  
e gli strani casi di stake(non)holders**

**Roberto Mori**, *IPMA Chairman of the Council e Presidente IPMA Italy;*

*Direttore Progetti Speciali in Tenova*

**12.00 - 13.00** **L'arca di Noè: scegliere il giusto sponsor ed allineare il progetto  
alla strategia dell'organizzazione**

**Sergio Gerosa**, *Direttore Supply Chain in Thales Alenia Space Italia*

& *Direttore Programmi e Sviluppo Professionale PMI Rome Italy Chapter*



**13.00 - 14.15** *Networking Lunch*

**14.15 - 15.15** **Caso DHL – Stakeholder Engagement e qualità del servizio**

**Prof. Ettore Maraschi**, *Consulman S.p.A.*



**15.15 - 16.00** **Definizione degli obiettivi di progetto partendo dalle esigenze del cliente  
e degli stakeholders - Guido Piazzoli, Direttore Techint E&C**



**16.00 - 16.30** **Tavola Rotonda e Conclusioni della giornata**

**Antonio Calabrese**, *Professore al Politecnico di Milano*



**16.30** *Chiusura*

Per partecipare è necessario registrarsi al link [http://www.ipma.it/images/Modulo\\_Iscrizione\\_PMSeminar\\_13marzo2013.pdf](http://www.ipma.it/images/Modulo_Iscrizione_PMSeminar_13marzo2013.pdf) specificando Socio IPMA ITALY/PMI o Non.

Il pagamento della quota va effettuato via bonifico bancario ad ANIMP Servizi S.r.l. Tutte le coordinate sono indicate nel modulo/link sopra indicato. Si prega, una volta effettuato, di inviare copia bonifico a [irina.bolognesi@animp.it](mailto:irina.bolognesi@animp.it).

Per i **soci di IPMA-Italy e del PMI** il costo dell'evento è di soli **€25,00 + Iva 21% (€30,25)**.

Per tutti gli altri partecipanti **non soci** il costo dell'evento è di **€45,00 + Iva 21% (€54,45)**.

## 1° TRAINING & PROFESSIONAL MEETING 2013

# STAKEHOLDER MANAGEMENT *IN ACTION!*

*Individuare e fare proprie le esigenze di tutti gli stakeholder per il successo del progetto*

**Carissimi Soci ed Amici di IPMA Italy,**

Si avvicina la data del nostro primo Training & Professional Meeting 2013 di MILANO, organizzato in collaborazione con i colleghi di PMI Rome Italy Chapter, che tratterà uno dei nodi fondamentali che un Project Manager è chiamato ad affrontare nel corso dell'esecuzione del suo progetto: la gestione di tutte le parti interessate (Stakeholder) al progetto.

La giornata verrà aperta da una breve introduzione di **Roberto Mori**, Presidente di IPMA Italy e IPMA Chairman of the Council, **Giordano Gariboldi**, Vice Presidente North West di IPMA Italy, e **AnnaMaria Felici**, Presidente del PMI Rome Italy Chapter, che ci illustreranno il perché le rispettive organizzazioni, emanazione delle due più grandi organizzazioni di Project Management a livello globale, hanno deciso di organizzare insieme un evento (anzi due, considerando l'evento "gemello" che si è già svolto a Roma lo scorso 8 Febbraio) e, più in generale, di avviare un percorso di collaborazione sui temi cari ad entrambe le associazioni. E ci spiegheranno anche, in un'ottica appunto di "stakeholder satisfaction", i vantaggi che i soci di entrambe le organizzazioni avranno da tale collaborazione.

Subito dopo l'introduzione, sarà proprio **AnnaMaria Felici**, ad entrare subito nel vivo del tema della giornata con un intervento dal titolo evocativo "*Stakeholder relationship management: a difficult journey*".

Si partirà infatti dalla considerazione che addentrarsi nei meandri della comunicazione è sicuramente un'avventura, specie quando dall'altra parte c'è una persona che condivide con noi un interesse. Dobbiamo rallentare, aspettare che l'altro ci raggiunga ed attivare con lui una modalità di comunicazione che non sia solo un "cinguetto". Ma questo costa tempo e risorse. Purtroppo noi, oggi, siamo ostaggi del "*pensiero breve*" ("La lettura", Corriere della Sera del 27 gennaio 2013), e tutto ne risente perché "i messaggi immediati inibiscono la riflessione" e non ci permettono di fare la necessaria attenzione alla reazione di chi vive intorno a noi e condivide i nostri stessi progetti o è un nostro compagno di viaggio.

La presentazione vuole impostare una riflessione su come impostare e mantenere una relazione con le parti cointeressate seguendo gli standard del PMBOK (4th e 5th Edition) e dell'ISO 21500.

Nel secondo intervento della giornata, **Roberto Mori** ci illustrerà il perché la gestione degli stakeholder, cresciuta di pari passo con la complessità dei progetti, sia così importante nel contesto del business. Anche la correttezza di analisi e gestione degli stakeholder - in linea con le indicazioni del modello di competenze IPMA, che verranno sinteticamente richiamate - non elimina la difficoltà di fare proprie tutte le loro esigenze e aspettative. Minimizzarne la conflittualità fisiologica è proprio uno dei compiti più delicati di un efficace project management.

Ma se capita di confrontarsi con stakeholder fondamentali per il successo del progetto, che modificano radicalmente i loro comportamenti in corso d'opera, allora ci spostiamo nel campo incognito e più pericoloso della patologia. Roberto Mori ci proporrà molti casi ed esperienze reali per illustrare questi temi.

L'intervento successivo sarà quello di **Sergio Gerosa**, Direttore Programmi e Sviluppo Professionale del PMI Rome Italy Chapter e Direttore Supply Chain presso la Thales Alenia Space Italia, che ci condurrà a esplorare meglio l'ambito di un particolare e spesso fondamentale stakeholder del progetto: lo Sponsor.

L'intervento prende come spunto il racconto biblico dell'Arca di Noè, una delle prime "grandi opere" di cui si abbia traccia nella storia dell'umanità. Racconto che, nella prima parte dell'intervento, ci aiuta a ripercorrere le grandi difficoltà incontrate da Noè (PM alla veneranda età di 600 anni) nel perseguire gli obiettivi strategici indicatigli dal Signore (lo Sponsor del progetto appunto).

Nella contestualizzazione di questi concetti allo scenario delle moderne imprese industriali, vengono definite responsabilità e ruoli che lo Sponsor e il PM devono assumere ed interpretare, al fine di creare una proficua collaborazione per il successo del progetto. Le competenze e doti manageriali che non possono mancare allo Sponsor (capacità di esercitare la propria autorità ed un effettivo potere, capacità di ottenere risultati concreti, capacità decisionali e di dare chiare direttive, visione del business e sensibilità politica, conoscenza della

cultura dell'organizzazione e *customer intimacy*, ascolto empatico, ecc.) sono passate in rassegna e analizzate in dettaglio.

L'intervento si chiude con alcune considerazioni su come uno sponsor possa essere alle volte "scelto" dal PM e come questa scelta sia fondamentale per gli esiti del progetto.

Dopo la pausa pranzo, sarà il Prof. **Ettore Maraschi**, della Consulman S.p.A., ad aprire i lavori del pomeriggio, presentando uno study case di "*stakeholder engagement*" e qualità del servizio in DHL.

L'intervento presenterà le diverse fasi evolutive di un progetto avviato in DHL a partire dal 2006 organizzato in tre fasi: "*Speed & Simplicity*", "*First Choice*" e "Progetto CIS" (*Certified International Specialist*). Tale progetto ha avuto come obiettivo di disegnare un percorso integrato di vision, valori, strategie, piani d'azione, modalità di gestione, competenze, attitudini e comportamenti in una logica di "*stakeholder engagement*". L'intento iniziale del progetto fu quello di rendere una serie di comportamenti (coerenti alle logiche "*Speed & Simplicity*") abituali e dominanti nelle relazioni interpersonali e professionali nell'ambiente di lavoro in DHL.

Nella seconda fase del progetto ("First Choice"), orientata principalmente ad una azione sull'ambiente esterno a DHL, viene sviluppato l'obiettivo di creare nel personale DHL una prospettiva per gli anni futuri e verificare l'impatto che un migliore orientamento al cliente avrebbe avuto sul posizionamento sul mercato di DHL Express. Tutto ciò attraverso una serie di interventi finalizzati a rappresentare sul mercato la prima scelta da parte del cliente, a chiarire cosa significa in questo contesto orientamento al cliente, a identificare i principali concorrenti, a verificare la soddisfazione dei clienti, a definire i bisogni di clienti esterni ed interni, a definire quali miglioramenti potevano essere effettuati adottando una metodologia condivisa di gestione dei piani operativi. Dal 2011, con l'approvazione degli Head Quarter DHL, è stata avviata l'ultima fase ("Progetto CIS"), ancora in corso, di diffusione di tali concetti sia al personale interno che a tutti i Partner DHL.

E casi ed esperienze sul campo saranno il tema conduttore anche dell'ultimo intervento della giornata, quello di **Guido Piazzoli**, Direttore di Progetto Techint- E&C.

La sua testimonianza evidenzierà alcuni aspetti seguiti con attenzione dal management aziendale al fine di completare con successo i propri progetti, o quantomeno di limitare eventuali impatti negativi.

Il caso presentato riguarda il progetto Gate LNG Regasification, dove particolare attenzione è stata posta nell'identificazione degli obiettivi partendo dall'intervista al cliente nell'ambito della Customer Satisfaction e nella gestione dei rapporti con i vari stakeholders (autorità, enti notificati, partners, subappaltatori, etc.).

Chiuderà l'evento, come di consueto, una tavola rotonda moderata dal Prof. **Antonio Calabrese**, del Politecnico di Milano, Membro del Comitato Direttivo di IPMA Italy.

Insomma, un programma ricco ed appassionante che speriamo molti di voi vorranno condividere con noi.

Vi aspettiamo!

**Il Presidente di IPMA Italy**

**R.Mori**

**Vice President North West di IPMA Italy**

**G.R.Gariboldi**