



Consulente Applicativo

Dove e come lavora

Il Consulente Applicativo si inserisce nell'Area Tecnica e, nello specifico, nel Reparto Consulenza Applicativa di aziende informatiche che si occupano dello sviluppo di software gestionali. Opera sotto le direttive del Responsabile Tecnico o, se presente, del Responsabile Consulenza Applicativa.

Cosa fa

Il consulente Applicativo forma i clienti su come utilizzare il software gestionale sviluppato (o solo commercializzato) dall'azienda per cui lavora. È, quindi, la figura professionale che si occupa di insegnare al cliente come funziona e come utilizzare il software gestionale in maniera tale che possa sfruttarne tutte le funzionalità e le potenzialità. Si occupa inoltre dell'avviamento e della parametrizzazione (settaggio) del gestionale al fine di adattarlo ai processi aziendali del cliente e, più in generale, alle sue specifiche esigenze.

Il Consulente Applicativo si relaziona, oltreché con i clienti, con le figure che operano nell'Area Tecnica per la gestione e la risoluzione di eventuali complicazioni che possono presentarsi durante la fase di avviamento e settaggio del software gestionale.

Formazione

Questa figura è solitamente ricoperta da laureati in Ingegneria Gestionale, in Statistica, in Economia e, più in generale, in corsi di laurea ad indirizzo scientifico. Si tratta di laureati sia triennali che magistrali, in tal senso le aziende non fanno una grossa distinzione tra i due livelli di studi, tuttavia generalmente una laurea magistrale permette una maggiore crescita professionale. Spesso, comunque, questa figura è ricoperta anche da diplomati presso istituti tecnici o professionali con indirizzo in ambito informatico ed economico.

Competenze tecniche

Il Consulente Applicativo deve conoscere perfettamente i prodotti sviluppati (o solo commercializzati) dall'azienda per cui lavora, sia per quanto riguarda il loro utilizzo/funzionamento che per quanto riguarda gli aspetti tecnici di base. Di conseguenza dovrà possedere, perlomeno ad un livello base, le stesse competenze possedute delle figure professionali che operano all'interno dell'Area Tecnica dell'azienda per cui lavora e, in particolare, le competenze possedute dall'Analista (Analista Funzionale) e dal Sistemista. Deve, comunque, possedere ottime conoscenze delle tecniche e delle procedure per la parametrizzazione di gestionali, oltreché buone conoscenze teoriche in materia di processi aziendali applicati a specifici ambiti come potrebbero essere la produzione, la logistica, la contabilità, il controllo di gestione, ecc. (conoscenze assolutamente necessarie per poter settare il gestionale secondo le esigenze del cliente).

Competenze digitali e linguistiche

Generalmente per tale figura sono richieste competenze digitali da utilizzatore esperto e non necessariamente da programmatore (l'attività di parametrizzazione non richiede di saper programmare), oltreché la conoscenza



della lingua inglese. Per quanto riguarda le competenze digitali va detto che spesso chi ricopre tale posizione è comunque in grado di programmare, capacità che lo può aiutare/agevolare nello svolgimento delle sue attività e nella crescita professionale.

Competenze trasversali, caratteristiche personali e disponibilità

Completano e caratterizzano tale figura l'attitudine ad organizzare il proprio lavoro, al lavoro di gruppo, al problem solving e alla relazione con i clienti. Deve, chiaramente, essere una persona molto precisa, con una mentalità analitica, ma comunque flessibile mentalmente. Infine, deve essere disponibile a viaggiare (principalmente per dirigersi verso la sede del cliente).

Note

Nelle realtà più strutturate è possibile trovare la figura del Consulente Applicativo distinta tra junior e senior le cui differenze sono legate principalmente all'esperienza maturata nella posizione; di conseguenza, il Consulente Applicativo Junior si occupa principalmente della formazione, mentre il Consulente Applicativo Senior della parametrizzazione e della formazione sugli aspetti più complessi. In questi casi, la figura del Consulente Applicativo Senior può coincidere con quella dell'Analista Funzionale. Il profilo junior, quindi, è quello d'accesso in azienda per i neolaureati e i neodiplomati, mentre il profilo senior lo si raggiunge dopo aver maturato un'adeguata esperienza.

Spesso, inoltre, è possibile trovare consulenti applicativi specializzati in specifici ambiti di applicazione del gestionale (come per esempio la produzione, la logistica, la contabilità, il controllo di gestione, ecc.) o su specifiche estensioni.

Per approfondire

Quaderno PHAROS n. 25/2018 "Attività e professionalità nel settore dell'informatica e delle telecomunicazioni in Veneto".