



Corsi di Formazione Catalogo 2010



L'OFFERTA FORMATIVA IN HSPI

HSPI propone percorsi di formazione manageriale e specialistica utili ad accelerare i processi di miglioramento e trasformazione aziendale attraverso iniziative di allineamento e motivazione delle risorse.

I processi di progettazione ed erogazione della

formazione di HSPI SpA sono inseriti all'interno del Sistema di Gestione della Qualità (ISO 9001:2008) certificato dal TÜV (settore EA35).

Inoltre HSPI è Accredited Training Provider per corsi ITIL ed Authorized Examination Center accreditato dall'ente certificatore EXIN International.

Elementi distintivi

Un supporto per il vostro cambiamento: la formazione manageriale.

- I percorsi formativi proposti sono finalizzati allo **sviluppo di competenze manageriali** applicate all'analisi e all'integrazione di aspetti "hard" e "soft" della progettazione organizzativa. Lo sviluppo di tali competenze **favorisce l'allineamento tra funzioni tecniche-operative e business** in termini di:
 - governo delle esigenze e dei progetti,
 - capacità di anticipare e gestire efficacemente i cambiamenti, **riducendo i rischi di "rigetto"** e favorendo l'assunzione di comportamenti organizzativi consapevoli.
- L'apprendimento avviene quando le esperienze sono seguite dalla riflessione, dall'analisi critica e dalla sintesi: attraverso il processo di **apprendimento esperienziale**, l'allievo si pone domande, sperimenta soluzioni, risolve problemi, assume un ruolo responsabile. La metodologia esperienziale utilizzata favorisce l'apprendimento anche attraverso strumenti didattici innovativi come:
 - le business simulation,
 - esercitazioni ad hoc che si sviluppano in maniera integrata all'interno dei percorsi formativi proposti.

Trainer o Project Manager? Entrambi

- I **trainer** HSPI sono prima di tutto **Project Manager**, professionisti che hanno maturato un'esperienza significativa in ambito consulenziale all'interno di realtà complesse,

che sono in grado di **contestualizzare la teoria con esempi ed esperienze progettuali concrete**, garantendo la possibilità di sviluppare competenze operative e non solamente conoscenze relative a standard e approcci teorici.

- I trainer HSPI hanno maturato **esperienza nel campo della formazione**, sviluppando competenze adatte alla tenuta dell'aula, a partire dalla progettazione e pianificazione delle attività, alla gestione dei tempi, fino alla **comprensione delle dinamiche relazionali e comportamentali**.
- I docenti sono **Authorized Trainer** accreditati da enti di formazione internazionale per la docenza e per la supervisione degli esami, **specialisti** in ambito IT Governance, PM e Risk Management, sono inoltre in possesso delle certificazioni ITIL v3 Foundation, ITIL Expert, ISO 20000 Lead Auditor, PMP, ISO 27001 Lead Auditor, CISA, ITSM@ ISO20000 Consultant e Auditor.

Indipendenza dai vendor e dai system integrator

- HSPI attribuisce **massimo valore all'informatica** quale strumento che abilita la re-ingegnerizzazione di molti processi aziendali ed il coordinamento tra unità organizzative, ciò nonostante, HSPI **non ha interessi ad enfatizzare né l'importanza dei tool** (rispetto a miglioramenti ottenibili solo modificando le modalità di lavoro) né, tantomeno, a **sponsorizzare determinate soluzioni tecnologiche**, aiutando il Cliente nella valorizzazione degli investimenti fatti e degli strumenti di cui già dispone.

IT GOVERNANCE

La disciplina affronta le esigenze di organizzazione delle attività della Direzione Sistemi Informativi individuando soluzioni coerenti con le strategie aziendali e con le risorse (finite!) di cui l'azienda dispone.

Obiettivo dei corsi proposti è fornire ai partecipanti gli strumenti per **analizzare, comprendere e gestire** nel modo più efficace i servizi che la Direzione Sistemi Informativi deve erogare per supportare il business.

I corsi consentiranno ai partecipanti di:

- utilizzare la conoscenza teorica e pratica di metodologie standard e di best practice internazionali per ottimizzare gli investimenti aziendali
- comprendere e governare il ciclo di vita dei servizi IT affinché questi possano supportare il business in modo efficace ed efficiente

<p>ITIL v3 Foundation (Information Technology Infrastructure Library)</p> <p>3 gg +0,5 gg per esame</p>	<p>Il corso ITIL v3 Foundation affronta i principi chiave dell'IT Service Management declinati dalla best practice ITIL versione 3 e prepara all'esame ITIL v3 Foundation (certificazione internazionale di riferimento per i professionisti del settore).</p> <p>Il corso mira ad innalzare la consapevolezza sulle problematiche inerenti la re-ingegnerizzazione dei processi, sui conseguenti benefici e sugli aspetti organizzativi della Direzione Sistemi Informativi.</p> <p>Sono disponibili seminari divulgativi di una o due giornate per coloro che non sono interessati all'ottenimento della certificazione e il corso ITIL v3 Foundation Bridge per chi è già in possesso della certificazione ITIL v2 Foundation.</p>
<p>ITIL v3 Intermediate</p> <p>3 gg +0,5 gg per esame</p>	<p>I 5 corsi ITIL v3 Intermediate si focalizzano ognuno su una delle pubblicazioni ITIL e preparano al sostenimento del relativo esame di certificazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il Service Strategy fornisce i principi per sviluppare le policy, i processi e le linee guida di gestione del ciclo di vita dei servizi e per l'impostazione della strategia dell'Organizzazione IT. ▪ Il Service Design si focalizza sui processi di progettazione, sulla realizzazione del Catalogo dei Servizi e sulla negoziazione dei livelli di servizio. ▪ Il Service Transition si focalizza sulla transizione dei servizi in ambiente live, minimizzando i rischi, garantendo i tempi concordati e assicurando che le Operation abbiano gli strumenti e le competenze per gestire i nuovi servizi. ▪ Il Service Operation si focalizza sui processi di erogazione e supporto dei servizi e sull'organizzazione necessaria per assicurare la professionalità e rapidità del Service Desk e la proattività del monitoraggio. ▪ Il Continual Service Improvement si focalizza sull'ottimizzazione dei servizi e dei processi IT e descrive le tecniche per assicurare, anche in condizioni di emergenza, l'esecuzione di attività di miglioramento e consolidamento.
<p>ITIL Expert</p> <p>4 gg +0,5 gg per esame</p>	<p>Il corso si focalizza sull'integrazione delle conoscenze contenute all'interno delle pubblicazioni ITIL e prepara al sostenimento dell'esame di certificazione Managing Across the Lifecycle (massimo livello di certificazione previsto per ITIL).</p> <p>Il corso consente ai partecipanti di acquisire una visione integrata di tutti gli ambiti del Service Management, di comprendere a fondo la relazione tra i processi ITIL e i processi di business correlati e di acquisire le competenze per guidare l'adozione di ITIL in organizzazioni IT complesse.</p>

<p>ISO/IEC 20000 Foundation</p> <p>2 gg +0,5 gg per esame</p>	<p>Il corso analizza lo standard internazionale ISO/IEC 20000 per la gestione dei servizi IT e prepara i partecipanti al superamento del relativo esame di certificazione. Il corso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ fornisce un quadro complessivo delle attività necessarie per la certificazione di una organizzazione secondo la ISO/IEC 20000; ▪ affronta il processo di certificazione di una azienda; ▪ inquadra la norma in relazione alle altre good practice per la gestione dell'IT e della qualità (es: COBIT, ITIL, MOF, ISO9001, SixSigma); ▪ analizza i requisiti obbligatori per la certificazione di una organizzazione (ISO/IEC 20000-1) e le linee guida a supporto dell'implementazione del sistema di gestione dei servizi IT (ISO/IEC 20000-2).
<p>COBIT 4.1 (Control Objectives for Information and related Technology)</p> <p>3 gg +0,5 gg per esame</p>	<p>Il corso è finalizzato alla comprensione del modello di governo dei sistemi informativi e consente dunque al management di colmare il divario esistente tra esigenze del business, requisiti di controllo, problematiche tecniche e rischi aziendali. Il corso è finalizzato a fornire gli strumenti di IT Assurance necessari per verificare l'aderenza della strategia IT al piano industriale aziendale in termini di efficacia, efficienza, compliance (es. privacy, 231, 262), attendibilità dei dati gestiti e sicurezza ICT.</p> <p>Il corso, inoltre, abilita:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ allo svolgimento di assessment dei processi IT per valutarne la maturità e per gestire in modo adeguato i rischi ▪ alla progettazione del sistema dei controlli interno. <p>Il corso prepara all'esame di COBIT 4.1 Foundation.</p>
<p>IT Outsourcing Management</p> <p>3 gg</p>	<p>L'obiettivo del corso è fornire metodi e strumenti per impostare correttamente i progetti di esternalizzazione dei servizi IT, perseguendo obiettivi di ottimizzazione ed innovazione. In coerenza con le best practice di Outsourcing (OPBoK, eSCM) e di IT Governance (ITIL, COBIT, ISO 27001), il corso definisce le tecniche e i processi per la formulazione del modello di sourcing, la valutazione dei costi e dei vincoli normativi, la razionalizzazione dei contratti esistenti, la stesura di nuovi contratti e la gestione delle fasi di negoziazione, di transizione delle modalità operative e di trasferimento di persone ed asset.</p> <p>Il corso contribuisce a creare le competenze per costruire e consolidare il governo della fornitura, assicurando la capacità dell'Organizzazione di far evolvere il contratto (per nuovi servizi business, diversi volumi, esigenze di compliance, mutate modalità operative), di poter monitorare i livelli di servizio erogati e di poter scegliere se rinnovare il contratto, ri-negoziarlo, effettuare una procedura di gara o eseguire il re-insourcing delle attività esternalizzate senza incorrere in operazioni di estrema onerosità. Particolare enfasi è dedicata all'integrazione tra più fornitori, agli aspetti contrattuali, di audit e ai dati di monitoraggio.</p>
<p>ICT Financial Management</p> <p>2 gg</p>	<p>Il corso ha lo scopo di trasferire ai partecipanti le principali tecniche e metodologie di pianificazione e gestione economica in ambito ICT.</p> <p>Sono introdotti i processi e le metodologie di pianificazione e budgeting in ambito ICT, (con riferimento ai framework COBIT e ITIL), la necessità dell'allineamento con il Business, la definizione del portafoglio progetti. Nel corso, vengono descritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ le tecniche di analisi e classificazione delle voci del budget IT; ▪ l'analisi e il monitoraggio degli investimenti ICT, fornendo le metodologie di sviluppo di un Business Case (con riferimento al framework ValIT); ▪ le modalità di definizione degli indicatori e delle dashboard per la valutazione e il monitoraggio dei costi e degli investimenti ▪ gli strumenti e le tecniche per l'analisi dei costi dei servizi ICT; attraverso l'utilizzo della distinta base, definita a partire dal catalogo dei servizi, ▪ il chargeback verso i clienti interni e la definizione del pricing dei servizi.

PROGETTAZIONE E GESTIONE DEL CAMBIAMENTO

La disciplina affronta l'esigenza di progettare e gestire i cambiamenti aziendali. I corsi hanno l'obiettivo di **introdurre** i partecipanti **alle metodologie e alle best practice di progettazione e**

gestione del cambiamento e sono finalizzati a fornire i principali **strumenti per realizzare con successo i cambiamenti organizzativi**.

<p>Structured Thinking & Presentation</p> <p>2 gg</p>	<p>Il corso fornisce le tecniche di base per impostare in modo logico e consequenziale analisi e sintesi, redigere efficacemente un documento e saperlo poi esporre in maniera incisiva.</p> <p>Il corso, attraverso una panoramica degli elementi base della comunicazione, illustra la tecnica della piramide di Barbara Minto ed evidenzia tutti i principali elementi costituenti una presentazione. Il corso permette di acquisire alcune tecniche di base per un'efficace esposizione in pubblico in funzione dell'analisi del profilo di chi ascolta e dei messaggi che si vogliono comunicare. I contenuti del corso sono sviluppati attraverso il lavoro di gruppo con esercitazioni mirate.</p>
<p>Project Management</p> <p>4,5 gg</p>	<p>Il corso è finalizzato all'acquisizione di conoscenze concettuali, operative e comportamentali nella gestione dei Progetti, al rafforzamento delle capacità di pianificazione e controllo degli elementi caratterizzanti i Progetti attraverso l'approccio metodologico dello standard internazionale del PMI® ed all'integrazione delle discipline organizzative e tecnico-metodologiche con quelle di natura manageriale e relazionale.</p> <p>Rivolto sia a project leader che a team member, il corso sviluppa: le capacità di "sponsorizzare", presso gli interlocutori chiave il progetto durante tutto il suo svolgimento, le prassi di lavoro di gruppo e la valorizzazione delle risorse del team.</p> <p>Sono coperte tutte le fasi del ciclo di vita dei progetti (avvio, pianificazione, esecuzione, monitoraggio e controllo, chiusura) ed i domini del project management (integrazione, ambito, tempi, costi, qualità, risorse umane, comunicazione, rischi e approvvigionamenti).</p> <p>È prevista una sessione applicativa di una giornata sull'utilizzo di Microsoft Project Professional®.</p>
<p>Business Process Management</p> <p>4 gg</p>	<p>Il corso mira a trasferire metodi e tecniche per la progettazione e la gestione dei processi di lavoro, nonché ad agevolare la rifocalizzazione del modello di funzionamento aziendale secondo una visione per processi (paradigma del BPM - Business Process Management). La disciplina del BPM fornisce alle aziende gli strumenti che permettono di reagire ai cambiamenti di mercato, di regole e di tecnologie in modo progressivo riducendo la necessità di ristrutturazioni pervasive ed evitando i relativi costi e rischi.</p> <p>Sono approfonditi i concetti chiave del BPM: modalità operative basate sulla cooperazione e l'integrazione delle funzioni, analisi e creazione degli scenari di miglioramento, identificazione degli owner dei processi end-to-end, misurazione e controllo delle performance, tensione al miglioramento continuo. Sono trattate tecniche, metodi e linguaggi per la progettazione ex novo o la riprogettazione di un processo aziendale, la creazione di sistemi di performance management e di process modelling per la manutenzione nel tempo del modello dei processi aziendali, la stesura dei requisiti funzionali e rappresentazione degli use-case (BPMN, UML). Sono introdotte le tecniche di rilevazione della copertura organizzativa dei processi (matrici interfinalità, RACI, gap competenze).</p> <p>Una giornata è dedicata all'esercitazione su tool di modellazione dei processi.</p>

<p>Organizzazione aziendale</p> <p>2 gg</p>	<p>Il corso, , ha l'obiettivo di trasferire le conoscenze, le metodologie e gli strumenti utili per la progettazione o la riprogettazione della struttura organizzativa aziendale, tramite l'ottimizzazione delle performance dei processi aziendali, in seguito ad operazioni di Start Up, elaborazione di Piani Strategici, implementazione di programmi di Operational Efficiency o Compliancy.</p> <p>Il punto focale per l'ottimale gestione del sistema organizzativo aziendale consiste nel chiaro e consapevole riconoscimento delle interrelazioni tra contesto di business e strategia perseguita, modello dei processi che identificano e descrivono il funzionamento aziendale e la configurazione organizzativa.</p> <p>In tal senso il corso introduce i principali concetti di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ analisi del contesto; ▪ valutazione delle criticità organizzative; ▪ individuazione ed analisi delle possibili soluzioni organizzative; ▪ progettazione della macrostruttura (unità macro, sistema decisionale, collegamenti laterali); ▪ progettazione della microstruttura (ruoli organizzativi); ▪ progettazione del modello delle competenze; ▪ dimensionamento degli organici; ▪ allineamento dei sistemi di gestione delle risorse umane (sistemi di incentivazione, sistemi di sviluppo professionale).
<p>Change Management</p> <p>2 gg</p>	<p>Obiettivo del corso è fornire gli strumenti e le tecniche per gestire in maniera ottimale la transizione del modello organizzativo aziendale dallo stato corrente verso una nuova configurazione definita.</p> <p>In tal senso, l'obiettivo del corso è di mettere in condizione l'azienda di identificare e gestire gli impatti e le criticità che tali programmi di transizione organizzativa normalmente determinano sul personale e, dunque, sulla reale attuazione dei nuovi modelli progettati (riduzione rischi di rigetto e sostenibilità del cambiamento).</p> <p>All'interno del corso verranno pertanto trattati tutti i passi fondamentali di tali programmi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. gap analysis tra stato corrente e stato futuro dell'organizzazione; 2. mappatura e analisi degli stakeholder; 3. definizione di strategie di coinvolgimento e supporto; 4. elaborazione del piano di implementazione organizzativa; 5. redazione del piano di comunicazione; 6. creazione di nuovi strumenti abilitanti; 7. esecuzione delle azioni identificate. <p>In particolare, saranno trattate le tecniche di coaching e gli strumenti per l'analisi del clima aziendale, abilitatori dei più recenti casi di successo nei piani di cambiamento organizzativo.</p>

SOLUTION & ARCHITECTURE MANAGEMENT

La disciplina affronta l'esigenza della Direzione Sistemi Informativi di implementare un governo delle soluzioni e delle architetture mirato all'allineamento tra Business e Tecnologia, all'ottenimento di maggior agilità per il Business, alla riduzione degli oneri IT e alla diversificazione dei vendor.

Lo stile architeturale SOA rappresenta un'opportunità per il raggiungimento di tali risultati e la sua adozione si traduce in un percorso di iniziative per allineare processi, informazioni e tecnologia con gli obiettivi del Business, tramite l'utilizzo dei servizi come principio organizzativo.

<p>Service Oriented Architecture</p> <p>3 gg</p>	<p>Il corso ha l'obiettivo di fornire gli elementi chiave per la comprensione della SOA, le motivazioni, i benefici e le sfide ad essa correlate. Vengono pertanto introdotti i principi e gli standard che guidano la progettazione di un'architettura distribuita in modo conforme ai propositi della SOA e del service-oriented computing e illustrati gli aspetti architetture e infrastrutturali: livelli, componenti, pattern architetture, standard e protocolli, caratteristiche delle infrastrutture abilitanti.</p> <p>Sono inoltre forniti i principi e gli elementi di modellazione per la descrizione delle architetture di business e dei servizi e la metodologia per identificare, specificare e realizzare i servizi stessi. Il corso si conclude con il trasferimento degli elementi chiave per il governo di iniziative SOA con riferimenti ai processi di Project & Portfolio Management, ai possibili modelli di funzionamento, ai processi di governo delle architetture e di gestione del ciclo di vita dei servizi, ai modelli di maturità e alla gestione del cambiamento.</p>
---	---

I WORKSHOP

I workshop nascono dall'esperienza dei Consulenti HSPI nella conduzione di progetti presso i propri clienti. Hanno l'obiettivo di **condensare e trasferire** ai partecipanti le **capacità operative** necessarie per avviare i progetti presso la propria azienda. Hanno un **taglio pratico** che si basa su:

- **partecipazione ad esercitazioni**, per eseguire operativamente attività di progetto
- **analisi di casi di successo**, delle difficoltà incontrate e soluzioni implementate in progetti che HSPI ha realizzato presso i suoi clienti
- **momenti di confronto sulle best practice**.

ITIL Awareness 1 gg	Giornata finalizzata a trasferire ai partecipanti un primo livello di conoscenza di ITIL v3, attraverso la simulazione dell'introduzione delle best practice ITIL in un'organizzazione IT. Ciò permette di cogliere come ITIL possa rappresentare un elemento trainante il miglioramento e consente di creare consenso attorno alle iniziative di cambiamento.
Incident Management e Request Fulfillment 1 gg	Giornata finalizzata ad approfondire le modalità di progettazione, implementazione e controllo dei processi di gestione degli incidenti IT e delle richieste di assistenza. Sono analizzate le modalità tracciatura, categorizzazione, prioritizzazione e chiusura di incidenti e richieste, le modalità di coordinamento del Service Desk e degli specialisti e di produzione e storicizzazione del know-how. Attraverso una panoramica delle soluzioni closed ed open source sono infine descritte le principali caratteristiche dei tool a supporto.
IT Change Management 1 gg	Giornata finalizzata ad approfondire le modalità di progettazione, implementazione e controllo del processo di autorizzazione dei cambiamenti al Sistema Informativo e ai servizi IT. Sono analizzate le modalità di tracciatura, categorizzazione e valutazione delle richieste di cambiamento, le strutture (CAB, ECAB) e i ruoli (Change Manager, Change Authority) coinvolti. Attraverso una panoramica delle soluzioni presenti sul mercato sono infine descritte le principali caratteristiche dei tool a supporto.
Asset & Configuration Management 1 gg	Giornata finalizzata ad approfondire le modalità di progettazione, implementazione e controllo dei processi di rilevamento e tracciatura degli asset, delle configurazioni e delle relazioni. Sono analizzati i punti di contatto tra i due processi, i pro e i contro dei possibili approcci all'implementazione (contemporanea, sequenziale) e la propedeuticità rispetto agli altri processi IT. Attraverso una panoramica delle soluzioni presenti sul mercato sono infine descritte le principali caratteristiche dei tool a supporto.
Service Catalogue e Service Level Management 1 gg	Giornata finalizzata ad approfondire le modalità di realizzazione del Catalogo dei Servizi e il processo di negoziazione e controllo dei livelli di servizio. Si analizza come utilizzare il catalogo dei servizi e i livelli di servizio per allineare il carico di lavoro dell'organizzazione IT alle reali esigenze dei clienti interni/esterni e per adeguare le aspettative di questi ultimi alle reali capacità dell'organizzazione IT. Sono infine descritte le principali tecniche di monitoraggio dei livelli di servizio e le caratteristiche dei tool a supporto.
ICT Financial Management 1 gg	Giornata finalizzata ad approfondire le principali tecniche e metodologie di pianificazione e gestione economica in ambito ICT. Sono approfondite le modalità di definizione del catalogo dei servizi IT, i modelli d'imputazione dei costi diretti ed indiretti (progettazione, realizzazione ed erogazione dei servizi IT) attraverso l'utilizzo della distinta base dei servizi, le tecniche di Activity Based Costing, le modalità di analisi e valutazione degli investimenti IT, con riferimento al framework ValIT.

L'AZIENDA

HSPI SpA è una società di consulenza direzionale nata nel maggio del 2003 su iniziativa di un nucleo ristretto di professionisti, con l'obiettivo di supportare il Cliente nel processo di cambiamento generato dall'Information & Communication Technology e da operazioni straordinarie.

I partner della società sono Ambra Neri, Giorgio Toma, Sebastiano Manno e Stefano Aiello.

HSPI opera sul territorio nazionale ed in Svizzera ed ha tre sedi: Bologna, Roma e Milano.

I nostri clienti, riconoscendoci continuità e vicinanza nel supporto consulenziale, ci hanno permesso una progressione di crescita non comune per il mercato italiano: il gruppo dei nostri professionisti è passato da 4 a 45 persone, affiancando significative esperienze pregresse a giovani talenti. Il fatturato 2009, inoltre, ha

raggiunto i 4,5 milioni di euro, costituiti da soli servizi di consulenza direzionale e organizzativa in ambito ICT.

HSPI è certificata ISO 9001:2008 a cura del TUV Italia.

