

# ITIL® FOUNDATION

## ■ Che cos'è ITIL

- La complessità dei sistemi informativi e la loro criticità ai fini del raggiungimento degli obiettivi aziendali impone crescenti responsabilità: la sola conoscenza delle tecnologie ormai non garantisce più la capacità dell'IT di erogare servizi di qualità. Oggi, per presidiare il proprio ruolo, i manager IT devono essere in grado di organizzare le attività e i processi, assegnare le responsabilità, misurare e controllare le performance, governare i fornitori e dialogare con le business unit in termini di servizi erogati e non di applicazioni e infrastrutture realizzate.
- ITIL costituisce il framework di riferimento per il Service Management e offre le competenze necessarie per rispondere a queste esigenze: attraverso la strutturazione dei processi all'interno della Funzione Sistemi Informativi, vengono fornite le linee guida per migliorare la progettazione, il passaggio in produzione e l'erogazione dei servizi IT.

## ■ Obiettivi del corso

- Trasferire i principi chiave dell' IT Service Management declinati dalla best practice ITIL.
- Innalzare la consapevolezza delle problematiche inerenti alla reingegnerizzazione dei processi e degli aspetti organizzativi della Funzione Sistemi Informativi.
- Preparare all'esame ITIL Foundation Certificate in IT Service Management, certificazione riconosciuta a livello internazionale di riferimento per i professionisti del settore.

## ■ A chi è rivolto il corso

- CIO, CTO, IT Manager, Service Manager, Service Owner e Service Level Manager
- Analisti IT, architetti IT, consulenti IT, auditor IT e responsabili della sicurezza IT direttamente e principalmente coinvolti nell'erogazione dei servizi e nella gestione dell'infrastruttura IT

## ■ Durata e organizzazione del corso

- Il corso dura 3 giorni. Al termine della terza giornata è previsto l'esame per il conseguimento della certificazione ITIL Foundation.
- Durante il corso l'apprendimento dei partecipanti sarà facilitato da esercitazioni quotidiane e dalla simulazione del test finale, per consentire la costante misurazione del proprio livello di apprendimento.
- Il materiale didattico sarà in italiano.
- Il corso può essere erogato sia presso le sedi del Cliente che presso le sedi HSPI, a seconda delle esigenze.

*Processi ed organizzazioni non adeguate possono compromettere l'erogazione dei servizi IT e vanificare gli investimenti in applicazioni, infrastrutture e strumenti.*



## Contenuto del corso

I contenuti formativi dei corsi erogati da HSPI sono aggiornati all'ultima versione del Sillabo ITIL Foundation pubblicato da APMGroup (ente accreditatore unico per i corsi ITIL):

- Introduzione all'IT Service Management e alle fasi del IT Service Lifecycle (Strategy, Design, Transition, Operation, Continual Improvement)
- Obiettivi e concetti base dei processi di:
  - Service Portfolio Mgmt / Financial Mgmt / Business Relationship Mgmt / Design Coordination / Service Catalogue Mgmt / Availability Mgmt / Capacity Mgmt / IT Service Continuity Mgmt / Information Security Mgmt / Supplier Mgmt / Transition Planning and Support / Release and Deployment Mgmt / Knowledge Mgmt / Event Mgmt / Request Fulfilment / Access Mgmt
- Trattazione approfondita dei processi di:
  - Service Level Mgmt / Change Mgmt / Service Asset and Configuration Mgmt / Incident Mgmt / Problem Mgmt
- Principali funzioni di IT Service Management:
  - Service Desk / Application Mgmt / Technical Mgmt / IT Operations Mgmt
- Ruoli e responsabilità nell'IT Service Management
- Overview delle tecnologie a supporto dell'automazione dei processi di ITSM

## Personale docente

- I docenti HSPI sono accreditati dall'ente di formazione internazionale per la docenza e per la supervisione degli esami (APMG-International); tutti i docenti sono certificati ITIL Expert, sono specialisti IT Governance ed hanno maturato un'esperienza pluriennale in progetti di adozione delle best practice ITIL presso Direzioni IT di medie e grandi dimensioni.

## Contatti

- Per iscrizioni al corso e informazioni, inviare un'e-mail a [formazione@hspi.it](mailto:formazione@hspi.it).

## HSPI SpA

- HSPI è una società di consulenza direzionale specializzata in progetti di ICT Governance, gestione del cambiamento organizzativo ed Information Risk Management, operante in medie e grandi realtà pubbliche e private. Fortemente orientata all'utilizzo di best practice internazionali quali, tra le altre, ITIL, COBIT®, PMP®, PRINCE2® e TOGAF®, ne sostiene la diffusione mediante l'applicazione nel contesto dei propri clienti, la formazione e le attività di volontariato (gruppi di ricerca, interviste, conferenze).
- HSPI ha ottenuto la qualifica di società specializzata nel monitoraggio di contratti di grande rilievo ed è iscritta nell'elenco dei monitori qualificati per la pubblica amministrazione, pubblicato e aggiornato da DigitPA.
- I processi di progettazione ed erogazione della formazione di HSPI sono inseriti all'interno del Sistema di Gestione della Qualità certificato dal TÜV (ISO 9001:2008 – IAF 33, 35, 37).