

DELIVERY

ITIL® FOUNDATION

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 attività e processi, assegnare le responsabilità, misurare e controllare le performance, gestire i fornitori e dialogare con le Business Unit aziendali.

ITIL, framework di riferimento per il Service Management, offre le competenze necessarie per rispondere a queste esigenze. Attraverso la strutturazione dei processi all'interno della Funzione Sistemi Informativi, ITIL fornisce le linee guida per migliorare la progettazione, il passaggio in produzione e l'erogazione dei servizi IT.

A CHI È RIVOLTO IL CORSO

- CIO, CTO, IT Manager, Service Manager, Service Owner e Service Level Manager
- Analisti, architetti, consulenti e auditor delle funzioni IT e responsabili della sicurezza IT direttamente coinvolti nell'erogazione di Servizi e nella gestione dell'infrastruttura IT

OBIETTIVI DEL CORSO

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



DURATA
3 GIORNI



CERTIFICAZIONE
ITIL FOUNDATION

QITIL®

ACCREDITED TRAINING ORGANIZATION

PeopleCert ON BEHALF OF AXELOS

ORGANIZZAZIONE E CONTENUTI

Il corso si svolge in tre giornate; al termine della terza giornata è previsto l'esame per il conseguimento della certificazione ITIL Foundation.

I contenuti formativi, aggiornati all'ultima versione del Sillabo ITIL® Foundation pubblicato da APMGroup (ente accreditatore unico per i corsi ITIL), riguardano:

- 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 quali: Service Desk, Application Mgmt, Technical Mgmt, IT Operations Mgmt
- Ruoli e responsabilità nell'IT Service Management
- Overview sulle tecnologie a supporto dell'automazione dei processi di ITSM

PERSONALE DOCENTE

I docenti HSPI hanno un'esperienza pluriennale nella conduzione di progetti complessi, presso organizzazioni IT di medie e grandi dimensioni, e sono in possesso delle certificazioni AgilePM® Approved Trainer, PRINCE2® Approved Trainer, MoP® Approved Trainer, DevOps® Approved Trainer, PRINCE2 Agile® Approved Trainer e Professional Scrum Master. Grazie all'esperienza maturata nell'attuazione delle best practice del corso e nell'insegnamento delle metodologie di Project & Portfolio Management, Service Management ed Enterprise Architecture, i trainer HSPI riescono a portare in aula esempi concreti di applicazione pratica dei concetti trattati.

L'AZIENDA

HSPI SpA è una società di consulenza direzionale specializzata in progetti di ICT Governance, gestione del cambiamento organizzativo e Information Risk Management. Fortemente orientata all'utilizzo di best practice internazionali quali 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.

HSPI è certificata secondo la norma UNI EN ISO9001:2015 per l'erogazione dei servizi di formazione ed è accreditata ente di formazione specializzato (ATO e AEO) da APMG International e PEOPLECERT

CONTATTI

Per iscrizioni al corso e informazioni, invia una mail a formazione@hspi.it

HSPI SpA è soggetta a direzione e coordinamento di Laserline SpA

HSPI SpA è ente di formazione accreditato (ATO e AEO) da APMG International e PEOPLECERT per i corsi ITIL®, PRINCE2®, COBIT5®, MoP®, PRINCE2 Agile® e DevOps®. ITIL®, PRINCE2®, PRINCE2 Agile® and MoP® are registered trade marks of AXELOS Limited.

CobIT® is a Registered Trademark of the Information Systems Audit and Control Association. DevOps® is a Registered Trademark of the DevOps Institute