

ITIL® PRACTITIONER

■ 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 aziendali.

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

La certificazione ITIL® Practitioner rappresenta il livello successivo ad ITIL® Foundation e punta a fornire tutte le capacità necessarie per applicare i concetti ITIL nella propria organizzazione.

ITIL Practitioner è basato su un approccio estremamente pratico che, a partire dal concetto "adottare e adattare", riferito all'impiego delle best practice ITIL all'interno di una organizzazione, si concentra sul tema del miglioramento continuo del Servizio (Continual Service Improvement).

■ A chi è rivolto il corso

- CIO, CTO, IT Manager, Service Manager, Service Owner e Service Level Manager.
- Analisti, Progettisti e Consulenti dell'IT; Responsabili della sicurezza IT coinvolti nella definizione e nell'implementazione di strategie IT.

■ Durata, requisiti e organizzazione del corso

- Il corso dura 2 giorni. Al termine della seconda giornata è previsto l'esame per il conseguimento della certificazione ITIL Practitioner.
- Materiale didattico ed esame sono in lingua inglese.
- La certificazione ITIL Practitioner vale 3 crediti nell'ambito del percorso di qualifica ITIL Expert.
- La certificazione ITIL Practitioner non sostituisce la certificazione Intermediate, pur essendo ad esse complementare.
- Il corso può essere erogato sia presso le sedi del Cliente che presso le sedi HSPI, a seconda delle esigenze.

Contenuto del corso

ITIL Practitioner tratta in dettaglio tre aree cruciali per il successo di ogni iniziativa di miglioramento:

- Gestione del Cambiamento Organizzativo
- Comunicazione
- Misurazioni e Metriche

Durante il corso saranno trattati i 9 principi guida per la corretta applicazione di ITIL, ovvero:

- Focalizzarsi sul valore
- Progettare considerando l'esperienza utente
- Iniziare da dove già ci si trova
- Approcciare olisticamente
- Progredire in modo iterativo
- Osservare direttamente
- Essere trasparenti
- Collaborare
- Mirare alla semplificazione

Personale docente

I docenti HSPI sono accreditati dall'ente di formazione internazionale per la docenza e la supervisione degli esami (APMG International/PEOPLECERT). I docenti HSPI, inoltre, sono certificati ITIL Expert, avendo maturato un'esperienza significativa di almeno quattro anni in progetti di adozione delle best practice ITIL presso Direzioni IT di medie e grandi dimensioni.

HSPI

[HSPI SpA](#) 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 ITIL®, COBIT®, MoP®, PMP®, PRINCE®2, TOGAF®, HSPI ne sostiene la diffusione mediante l'applicazione all'interno del contesto organizzativo dei propri clienti, la formazione e le attività di volontariato. I processi di progettazione ed erogazione della formazione di HSPI sono inseriti all'interno del Sistema di Gestione della Qualità e sono certificati dal TÜV (ISO 9001:2008 – IAF 33, 35, 37).

Per iscrizioni al corso e informazioni, inviare una mail a formazione@hspi.it o telefonare allo (+39) 051 0016400



HSPI SpA
Capitale sociale i.v. € 220.000,00
C.F. e P.IVA 02355801206
Viale Aldo Moro 16 - 40127 Bologna (Italy)
Tel. +39 051 0016400 | Fax +39 051 509737
Società soggetta a direzione e coordinamento di Laserline SpA

Consulenti di Direzione
Bologna | Milano | Roma
www.hspi.it | e-mail: info@hspi.it