



2018 CATALOGO  
CORSI

---

[www.hspi.it](http://www.hspi.it)  
[formazione@hspi.it](mailto:formazione@hspi.it)



Funzione Sistemi Informativi.....	3
Offerta formativa HSPI .....	4
HSPI e l'Università.....	7
Formazione e Progetto.....	9
Aree di interesse .....	11
<b>PLANNING.....</b>	<b>16</b>
Introduzione all'IT Governance .....	16
COBIT® 5 Foundation.....	17
COBIT® 5 Implementation .....	18
COBIT® 5 Assessor.....	19
Enterprise Architecture Foundation.....	20
Enterprise Architecture Certified .....	21
Organizzazione aziendale .....	22
Business Performance Management .....	23
ICT Financial Management.....	24
<b>SECURITY &amp; RISK MANAGEMENT .....</b>	<b>25</b>
Information Risk Management & Business Continuity .....	25
Certified Information Security Manager (CISM®).....	26
ISO/IEC 27001 Lead Auditor .....	27
Business Continuity Planning (BCLE 2000 DRI).....	28
ISO 22301 Lead Auditor.....	29
<b>CONTRACT &amp; VENDOR MANAGEMENT.....</b>	<b>30</b>
IT Strategic Sourcing .....	30
Legal & Contracting.....	31
Utilizzo dei Function Point nei contratti .....	32
<b>DEMAND.....</b>	<b>33</b>
Demand & Business Relationship Management .....	33
Business Process Management (CBPA®) .....	34
Ingegneria dei Requisiti (CPRE-FL).....	35
Management of Portfolio (MoP®) Foundation.....	36
Management of Portfolio (MoP®) Practitioner .....	37
IT Innovation .....	38
Change Management .....	39
Structured Thinking & Presentation.....	40
Comunicazione efficace.....	41
<b>DEVELOPMENT .....</b>	<b>42</b>
PRINCE2® Foundation .....	42
PRINCE2® Practitioner .....	43
PRINCE2® Agile.....	44
PMP (Project Management Professional) .....	45
AgilePM® Foundation.....	46
AgilePM® Practitioner .....	47
La previsione nei progetti software .....	48
Il testing nei progetti software .....	49
Professional SCRUM Master.....	50
Usability & User Experience .....	51
<b>DELIVERY .....</b>	<b>52</b>
ITIL® Foundation.....	52
ITIL® Practitioner .....	53
ITIL® Service Strategy .....	54
ITIL® Service Design.....	55
ITIL® Service Transition.....	56
ITIL® Service Operation .....	57
ITIL® Continual Service Improvement .....	58
ITIL® Managing Across the Lifecycle.....	59
ITIL® Complementary Certification (CMDB) .....	60
DevOps Foundation®.....	61
ISO/IEC 20000 Foundation .....	62
ISO/IEC 20000 Lead Auditor .....	63
L'Azienda.....	64

# FUNZIONE SISTEMI INFORMATIVI

## L'IMPORTANZA DELLA FORMAZIONE IN AMBITO ICT

La complessità delle sfide affrontate dalla Funzione Sistemi Informativi (FSI) richiede oggi capacità manageriali e competenze approfondite sui processi e sull'organizzazione del ciclo di vita dei Progetti e dei Servizi IT. Tali strumenti consentono di allineare le iniziative IT alle esigenze di business e ottimizzare i sistemi di sicurezza delle informazioni, permettendo così il raggiungimento della compliance normativa.

Si sta oggi affermando uno standard *de facto* per lo sviluppo delle competenze manageriali per il governo dell'IT, basato su tre principi fondamentali:

1. Sviluppo delle competenze di processo per la gestione dell'intero ciclo di vita dei servizi IT: Demand & Portfolio Mgmt, Architecture Mgmt, Information Risk Mgmt, Development, Change, Service Level Mgmt, Capacity Mgmt, Deployment, Asset Mgmt, Service Support, Operations;
2. Impostazione di percorsi formativi che evitano gli approcci proprietari e valorizzano le best practice pubbliche più diffuse, con moduli didattici orientati al conseguimento di alcune delle più importanti certificazioni in ambito IT, riconosciute a livello internazionale;
3. Consolidamento delle competenze manageriali necessarie per concepire e attuare il cambiamento della Funzione IT e integrarla con le altre funzioni dell'organizzazione, adeguando le best practice alle esigenze della propria azienda: Project Mgmt, process analysis, organizational design, change management, ICT Financial Mgmt, legal and contracting, Sourcing & Vendor Mgmt, Audit.

# OFFERTA FORMATIVA HSPI

## UNA RISORSA PER LO SVILUPPO E IL CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO

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 corsi HSPI sono revisionati periodicamente per essere adattati alle continue trasformazioni dei settori aziendali di riferimento. Inoltre, i processi di progettazione ed erogazione della formazione HSPI sono inseriti all'interno del Sistema di Gestione della Qualità: HSPI è certificata dal TÜV per la progettazione ed erogazione di attività formative nel settore dell'Information Technology (ISO 9001:2015 - IAF 33, 35, 37).

La tendenza attuale è quella di "addestrare" i professionisti IT all'utilizzo di piattaforme di sviluppo ed esercizio, spesso trascurando le competenze manageriali trasversali (Organizzazione, Financial Mgmt, Comunicazione, ecc.) e specifiche dei processi di gestione dei sistemi informativi (Demand, Sviluppo, SLM, Capacity, Testing, Passaggio in Produzione, Gestione Operativa, Supporto Utente).

Tali competenze sono, invece, fondamentali per la definizione e l'attuazione dei processi IT e l'integrazione della Funzione Sistemi Informativi. A tal scopo, i percorsi formativi proposti sono finalizzati all'acquisizione di competenze manageriali contestualizzate al settore IT e applicate all'analisi e all'integrazione di aspetti "hard" e "soft" della progettazione organizzativa.

Viene così agevolato il processo di allineamento tra funzioni tecnico-operative e business in termini di:

- Governo delle esigenze e dei progetti
- Capacità di anticipare e gestire efficacemente i cambiamenti

L'approccio alla formazione proposto da HSPI, fortemente legato al contesto aziendale, riduce i rischi di "rigetto" e incentiva l'assunzione di comportamenti organizzativi consapevoli.



Il processo di apprendimento giunge a completamento quando all'acquisizione di nozioni teoriche seguono la riflessione, l'analisi critica e la sintesi: attraverso il processo di apprendimento esperienziale l'allievo si pone domande, sperimenta soluzioni e risolve problemi, assumendo un ruolo responsabile.

La metodologia esperienziale utilizzata favorisce l'apprendimento anche grazie all'utilizzo di alcuni degli strumenti didattici più efficaci, integrati nei vari percorsi formativi, quali Business Simulation ed esercitazioni *ad hoc*.

### **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, in grado di contestualizzare la teoria con esempi ed esperienze progettuali concrete, consentendo lo sviluppo di competenze operative.

Grazie all'esperienza maturata nella formazione, i trainer HSPI hanno sviluppato competenze adatte alla tenuta d'aula: dalla progettazione e la pianificazione delle attività alla comprensione delle molteplici dinamiche relazionali e comportamentali dei propri studenti.

### **APPROCCIO “OPEN SOURCE”**

Aniché operare attraverso l'utilizzo di metodologie proprietarie (per la gestione dei progetti, dei servizi, della sicurezza e dei contratti), HSPI supporta il cliente nell'utilizzo ottimale di standard e best practice di mercato (PMBOK® Guide, TOGAF®, COBIT® 5, ITIL®, ISO/ IEC 20000, ISO/ IEC 27001, BS 25999, ISO/IEC 27031, OPBOK™, eSCM, ecc.). L'approccio “Open Source” consente di usufruire di una conoscenza condivisa e costantemente aggiornata, frutto del confronto di comunità internazionali di esperti, permettendo l'utilizzo di un linguaggio comune e favorendo l'integrazione tra le esigenze dei clienti e le caratteristiche dei servizi offerti. L'utilizzo di best practice largamente adottate favorisce il confronto con le altre organizzazioni.

### **INDIPENDENZA DAI VENDOR E DAI SYSTEM INTEGRATOR**

HSPI attribuisce massimo valore all'informatica, quale strumento atto ad abilitare la re-ingegnerizzazione dei processi aziendali e ad agevolare il coordinamento tra unità organizzative. Tuttavia, HSPI non ha interessi a enfatizzare l'importanza di tool (soprattutto se è sufficiente modificare le modalità di lavoro per ottenere dei miglioramenti), né a sponsorizzare specifiche soluzioni tecnologiche. Al contrario, HSPI aiuta il Cliente a valorizzare gli investimenti fatti e a utilizzare gli strumenti di cui già dispone.

# HSPI E LE UNIVERSITÀ

HSPI COLLABORA CON PRESTIGIOSE UNIVERSITÀ ITALIANE ALLA PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI CORSI E MASTER

Finalizzato allo sviluppo delle competenze manageriali necessarie alla gestione dell'intero ciclo di vita dei Servizi IT, l'Executive Programme in IT Governance e Management è composto da 45 giornate (in formula weekend) distribuite nell'arco di 16 mesi, in cui si alternano lezioni teoriche, testimonianze aziendali, business simulation e sperimentazione dei concetti appresi. Il corso è rivolto a figure manageriali e tecniche, operanti nella Funzione Sistemi Informativi (CIO, Manager IT, Project Manager, IT Auditor), con una esperienza lavorativa di almeno 5-10 anni nel ruolo. Il corso offre ai partecipanti la possibilità di conseguire le certificazioni PMP®, ITIL® Foundation/Service Transition, COBIT® 5 Foundation, Business Process management (ABPMP) e CISM®.



**EMIT - EXECUTIVE  
PROGRAM IN  
IT MANAGEMENT**

I docenti HSPI partecipano all'erogazione dei corsi e dei master in Gestione Strategica della Digital Innovation della Digital Transformation Academy del MIP. I corsi sono rivolti a professionisti IT che vogliono acquisire le competenze per gestire l'innovazione e la trasformazione digitale.

Il corso si svolge in 16 giornate distribuite nell'arco di 5 mesi ed è rivolto ad aziende e persone che necessitano di mettere a sistema le competenze di base delle discipline dell'IT Governance e del Service Management in maniera efficiente e rapida. Il percorso formativo prepara al conseguimento delle certificazioni internazionali COBIT® 5 Foundation e ITIL® Foundation.

**MP** POLITECNICO DI MILANO  
GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS

**MASTER IN GESTIONE  
STRATEGICA DELLA  
DIGITAL INNOVATION**

**BBS**  
BOLOGNA BUSINESS SCHOOL

**OPEN PROGRAM IN  
IT GOVERNANCE E IT  
MANAGEMENT**



# FORMAZIONE E PROGETTO

FORMAZIONE HSPI: ORIENTATA ALL'INTEGRAZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO E AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI PROGETTO

Il processo di formazione può essere diviso in tre tipologie:

## FORMAZIONE EX ANTE

La formazione, pensata ed erogata come intervento introduttivo e propedeutico all'avvio di un progetto, diventa un fattore abilitante per l'esecuzione delle attività in modo efficiente, grazie all'acquisizione di competenze tecniche e all'apprendimento di un linguaggio comune.

## FORMAZIONE EX POST

Alla fine di un progetto, quando le modifiche apportate in sede di *evoluzione aziendale* sono state realizzate e rese operative, è auspicabile ricorrere a due tipologie di intervento: la prima ha come focus le persone direttamente coinvolte nello svolgimento dei nuovi processi e agisce sui cambiamenti definiti in sede di progettazione; la seconda ha come destinatari le persone impegnate nel miglioramento continuo dei processi e dell'organizzazione, ed è dedicata allo sviluppo di competenze avanzate, basate su metodologie specifiche e best practice.

## FORMAZIONE CONCOMITANTE

In contesti caratterizzati da necessità di cambiamento rilevanti e da vincoli temporali stringenti, è utile strutturare il progetto costruendo un percorso di formazione che si svolga contestualmente alle attività di definizione e messa in opera dei nuovi processi.

HSPI ha sviluppato una sua metodologia di formazione concomitante, denominata *Project Form*, il cui nome indica la stretta correlazione tra attività di progetto e interventi formativi, in un connubio orientato all'efficacia e all'efficienza operativa.

L'intervento formativo si propone di sviluppare competenze innovative, volte a rinforzare le leve competitive necessarie a generare il successo aziendale nel medio/lungo periodo. L'azione formativa si manifesta nella gestione di un progetto di miglioramento operativo definito con il cliente. Il progetto deve essere sostenibile e caratterizzato da contenuti che non si limitino alle conoscenze di natura tecnico-specialistica, ma che prevedano la sensibilizzazione alle metodologie trasversali di progetto e di change management, necessarie alla gestione del miglioramento previsto.

Le fasi che caratterizzano questo approccio alla formazione sono 3:

### FASE 1: ANALISI E PIANIFICAZIONE

Perfezionamento di obiettivi sostenibili e analisi dell'impatto sul contesto operativo; principi di analisi (processi, organizzazione, strumenti); check sulla propensione al cambiamento.

## **FASE 2: AVVIO E IMPLEMENTAZIONE DEL PROGETTO**

Sensibilizzazione alle tecniche di Project & Change Management; erogazione di contenuti specialistici e inerenti all'obiettivo di progetto; monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto.

## **FASE 3: CHIUSURA E CONSOLIDAMENTO DEL PROGETTO**

Revisione del progetto e verifica dei risultati; affinamento delle soluzioni; feedback sulle competenze acquisite e piano di miglioramento personale.

Il metodo utilizzato fa leva sulla cooperazione con il cliente per il raggiungimento del risultato, attraverso le modalità, i tempi e le responsabilità concordate. La collaborazione con il cliente comincia con l'analisi dello stato attuale, passa per il perfezionamento dell'obiettivo e giunge alla pianificazione e alla realizzazione delle azioni necessarie per raggiungerlo. La durata di questo tipo di intervento oscilla da un minimo di un mese a un massimo di sei mesi per applicare le soluzioni individuate e mantenere la spinta sui risultati. È parte integrante della metodologia il ricorso a indicatori quantitativi, utili sia alla valutazione dell'efficacia della formazione sia al controllo dei risultati di progetto.

# AREE DI INTERESSE

LA NOSTRA OFFERTA FORMATIVA DIVISA  
PER FASE PROGETTUALE

## GOVERNO



## PRODUZIONE



DELIVERY

## AREA

## CORSO

## DURATA

PLANNING	INTRODUZIONE ALL'IT GOVERNANCE	1 GG
	COBIT® 5 FOUNDATION*	3 GG
	COBIT® 5 IMPLEMENTATION*	3 GG
	COBIT® 5 ASSESSOR*	3 GG
	ENTERPRISE ARCHITECTURE FOUNDATION*	3 GG
	ENTERPRISE ARCHITECTURE CERTIFIED*	2 GG
	ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	2 GG
	BUSINESS PERFORMANCE MANAGEMENT	2 GG
	ICT FINANCIAL MANAGEMENT	3 GG

SECURITY & RISK MANAGEMENT	INFORMATION RISK MANAGEMENT & BUSINESS CONTINUITY	3 GG
	CERTIFIED INFORMATION SECURITY MANAGER (CISM)*	5 GG
	ISO/IEC 27001 LEAD AUDITOR*	3 GG O 5 GG
	BUSINESS CONTINUITY PLANNING (BCLE 2000 DRI)*	4 GG
	ISO 22301 LEAD AUDITOR*	3 GG O 5 GG

CONTRACT & VENDOR MANAGEMENT	IT OUTSOURCING MANAGEMENT	2 GG
	LEGAL & CONTRACTING	2 GG
	UTILIZZO DEI FUNCTION POINT NEI CONTRATTI	2 GG

DELIVERY	DEMAND E BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT	2 GG
	BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (CBPA®)*	4 GG
	INGEGNERIA DEI REQUISITI (CPRE-FL)*	3 GG
	MANAGEMENT OF PORTFOLIO (MOP®) FOUNDATION*	3 GG
	MANAGEMENT OF PORTFOLIO (MOP®) PRACTITIONER*	2 GG
	IT INNOVATION	1 GG
	CHANGE MANAGEMENT	2 GG
	STRUCTURED THINKING & PRESENTATION	2 GG
	COMUNICAZIONE EFFICACE	2 GG

## AREA

## CORSO

## DURATA

## DEVELOPMENT

PRINCE2® FOUNDATION*	3 GG
PRINCE2® PRACTITIONER*	2 GG
PRINCE2® AGILE*	3 GG
PMP (PROJECT MANAGEMENT PROFESSIONAL)*	5 GG
AGILEPM® FOUNDATION*	3 GG
AGILEPM® PRACTITIONER*	2 GG
LA PREVISIONE NEI PROGETTI SOFTWARE	2 GG
IL TESTING NEI PROGETTI SOFTWARE	2 GG
PROFESSIONAL SCRUM MASTER*	2 GG
USABILITY & USER EXPERIENCE *	2 GG

## DELIVERY

ITIL® FOUNDATION*	3 GG
ITIL® PRACTITIONER*	2 GG
ITIL® SERVICE STRATEGY*	3 GG
ITIL® SERVICE DESIGN*	3 GG
ITIL® SERVICE TRANSITION*	3 GG
ITIL® SERVICE OPERATION*	3 GG
ITIL® CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT*	3 GG
ITIL® MANAGING ACROSS THE LIFECYCLE*	4 GG
ITIL® COMPLEMENTARY QUALIFICATION (CMDB)*	3 GG
DEVOPS FOUNDATION®*	2 GG
ISO/IEC 20000 FOUNDATION*	3 GG
ISO/IEC 20000 LEAD AUDITOR*	3 GG O 5 GG

*\*corsi comprensivi di preparazione all'esame per il conseguimento della certificazione*

*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.*

# PIANI FORMATIVI PERSONALIZZATI

Sulla base della propria esperienza, HSPI ha realizzato dei Piani di Formazione specifici per le esigenze dei principali profili professionali IT.

AREA	RUOLO	CORSI PRIMARI	CORSI SECONDARI
<b>GOVERNO DELL'IT</b>	DIRETTORE SISTEMI INFORMATIVI - CIO	INTRODUZIONE ALL'IT GOVERNANCE COBIT® 5® FOUNDATION ITIL® FOUNDATION MOP® FOUNDATION MOP® PRACTITIONER	ICT FINANCIAL MANAGEMENT PRINCE2® FOUNDATION AGILEPM® FOUNDATION AGILEPM® PRACTITIONER PROFESSIONAL SCRUM MASTER
	SPECIALISTA PIANIFICAZIONE E CONTROLLO IT	ICT FINANCIAL MANAGEMENT COBIT® 5 FOUNDATION MOP® FOUNDATION MOP® PRACTITIONER ITIL® FOUNDATION ITIL® PRACTITIONER	BUSINESS PERFORMANCE MANAGEMENT PRINCE2® FOUNDATION AGILEPM® FOUNDATION AGILEPM® PRACTITIONER PROFESSIONAL SCRUM MASTER
	SPECIALISTA CONTRATTI IT	IT OUTSOURCING MANAGEMENT LEGAL & CONTRACTING LA PREVISIONE NEI PROGETTI SOFTWARE	ITIL® FOUNDATION PRINCE2® FOUNDATION AGILEPM® FOUNDATION AGILEPM® PRACTITIONER PROFESSIONAL SCRUM MASTER
	IT AUDITOR	COBIT® 5 FOUNDATION COBIT® 5 ASSESSOR ISO/IEC 20000 FOUNDATION	ISO/IEC 27001 LEAD AUDITOR ISO/IEC 20000 LEAD AUDITOR ISO 22301 LEAD AUDITOR
	SPECIALISTA IT GOVERNANCE	COBIT® 5 FOUNDATION COBIT® 5 IMPLEMENTATION COBIT® 5 ASSESSOR ITIL® FOUNDATION PRINCE2® FOUNDATION CHANGE MANAGEMENT ITIL® PRACTITIONER	ORGANIZZAZIONE AZIENDALE COMUNICAZIONE EFFICACE AGILEPM® FOUNDATION AGILEPM® PRACTITIONER PROFESSIONAL SCRUM MASTER
	SPECIALISTA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E BUSINESS CONTINUITY	INFORMATION RISK MANAGEMENT & BUSINESS CONTINUITY CERTIFIED INFORMATION SECURITY MANAGER (CISM®) BUSINESS CONTINUITY PLANNING (BCLE 2000 DRI)	ISO 22301 LEAD AUDITOR ISO/IEC 27001 LEAD AUDITOR ISO/IEC 20000 FOUNDATION
<b>GESTIONE DELLA DOMANDA</b>	SPECIALISTA PORTAFOGLIO IT	MOP® FOUNDATION MOP® PRACTITIONER ITIL® FOUNDATION ITIL® PRACTITIONER PRINCE2® FOUNDATION DEMAND & BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT	ICT FINANCIAL MANAGEMENT ITIL® SERVICE DESIGN ITIL® SERVICE STRATEGY IT INNOVATION AGILEPM® FOUNDATION AGILEPM® PRACTITIONER PROFESSIONAL SCRUM MASTER
	DEMAND MANAGER	DEMAND & BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT INGEGNERIA DEI REQUISITI (CPRE-FL) PRINCE2® FOUNDATION AGILEPM® FOUNDATION AGILEPM® PRACTITIONER PROFESSIONAL SCRUM MASTER ITIL® FOUNDATION CHANGE MANAGEMENT	ENTERPRISE ARCHITECTURE FOUNDATION ITIL® SERVICE DESIGN BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (CBPA) IT INNOVATION STRUCTURED THINKING & PRESENTATION COMUNICAZIONE EFFICACE
	ENTERPRISE ARCHITECT	ENTERPRISE ARCHITECTURE CERTIFIED ITIL® FOUNDATION ITIL® PRACTITIONER IT INNOVATION	PRINCE2® FOUNDATION AGILEPM® FOUNDATION AGILEPM PRACTITIONER PROFESSIONAL SCRUM MASTER COBIT® 5 FOUNDATION

AREA	RUOLO	CORSI PRIMARI	CORSI SECONDARI
<b>SVILUPPO APPLICAZIONI E SERVIZI</b>	RESPONSABILE SVILUPPO APPLICATIVO	COBIT® 5 FOUNDATION PRINCE2® FOUNDATION AGILEPM® FOUNDATION AGILEPM® PRACTITIONER MOP® FOUNDATION ITIL® FOUNDATION HUMAN CENTERED DESIGN (HCD)	MOP® PRACTITIONER PROFESSIONAL SCRUM MASTER ISO/IEC 20000 FOUNDATION IT INNOVATION ICT FINANCIAL MANAGEMENT CHANGE MANAGEMENT
	PROJECT MANAGER	PRINCE2® FOUNDATION PRINCE2® PRACTITIONER CHANGE MANAGEMENT ITIL® FOUNDATION ITIL® PRACTITIONER INGEGNERIA DEI REQUISITI (CPRE-FL) HUMAN CENTERED DESIGN (HCD)	ITIL® SERVICE TRANSITION PMP® (PROJECT MANAGEMENT PROFESSIONAL) AGILEPM® FOUNDATION AGILEPM® PRACTITIONER PROFESSIONAL SCRUM MASTER LA PREVISIONE NEI PROGETTI SOFTWARE
	BUSINESS ANALYST	INGEGNERIA DEI REQUISITI (CPRE-FL) HUMAN CENTERED DESIGN (HCD) BUSINESS PROCESS MANAGEMENT IL TESTING NEI PROGETTI SOFTWARE	ITIL® FOUNDATION LA PREVISIONE NEI PROGETTI SOFTWARE
	SPECIALISTA TESTING & DEPLOYMENT	IL TESTING NEI PROGETTI SOFTWARE ITIL® FOUNDATION ITIL® PRACTITIONER ITIL SERVICE TRANSITION HUMAN CENTERED DESIGN (HCD)	PRINCE2® FOUNDATION AGILEPM® FOUNDATION AGILEPM® PRACTITIONER PROFESSIONAL SCRUM MASTER LA PREVISIONE NEI PROGETTI SOFTWARE ITIL® SERVICE OPERATION
	SVILUPPATORE	LA PREVISIONE NEI PROGETTI SOFTWARE PROFESSIONAL SCRUM MASTER IL TESTING NEI PROGETTI SOFTWARE ITIL® FOUNDATION	PRINCE2® FOUNDATION HUMAN CENTERED DESIGN (HCD) AGILEPM® FOUNDATION AGILEPM® PRACTITIONER
<b>GESTIONE INFRASTRUTTURE E SERVIZI</b>	RESPONSABILE ESERCIZIO E INFRASTRUTTURE	COBIT® 5 FOUNDATION PRINCE2® FOUNDATION ITIL® FOUNDATION ITIL® PRACTITIONER ITIL® SERVICE OPERATION ITIL® SERVICE TRANSITION DEVOPS FOUNDATION®	ITIL® SERVICE DESIGN ISO/IEC 20000 FOUNDATION ICT FINANCIAL MANAGEMENT AGILEPM® FOUNDATION AGILEPM® PRACTITIONER PROFESSIONAL SCRUM MASTER
	PROJECT MANAGER	PRINCE2® FOUNDATION PRINCE2® PRACTITIONER AGILEPM® FOUNDATION AGILEPM® PRACTITIONER PROFESSIONAL SCRUM MASTER ITIL® FOUNDATION ITIL® PRACTITIONER ITIL® SERVICE TRANSITION	PMP® (PROJECT MANAGEMENT PROFESSIONAL)
	SPECIALISTA MONITORAGGIO	ITIL® FOUNDATION ITIL® PRACTITIONER	ITIL® SERVICE OPERATION ITIL® SERVICE TRANSITION
	OPERATORE SERVICE DESK	ITIL® FOUNDATION	ITIL® SERVICE OPERATION
	SERVICE DESK MANAGER	ITIL® FOUNDATION ITIL® SERVICE OPERATION	ITIL® SERVICE TRANSITION ISO/IEC 20000 FOUNDATION PRINCE2® FOUNDATION AGILEPM® FOUNDATION AGILEPM® PRACTITIONER PROFESSIONAL SCRUM MASTER COMUNICAZIONE EFFICACE



## PLANNING

# INTRODUZIONE ALL'IT GOVERNANCE

Il corso ha l'obiettivo di offrire una visione organica delle problematiche e delle sfide che incontra la Funzione Sistemi Informativi e di come la disciplina dell'IT Governance permetta ai manager IT e ai CIO di affrontare queste sfide con successo.

Il corso fornisce:

- Una panoramica sulle principali aree di interesse dell'IT Governance;
- Indicazioni sulle modalità di impostazione di un piano IT Governance, a partire dagli obiettivi aziendali;
- Una overview sulle principali best practice a supporto dell'IT Governance (PMBOK®, PRINCE2®, COBIT®, ITIL® , ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27000, CMMI, TOGAF®, OPBOK, eSCM), delle relazioni che vi sono tra queste e di come sia possibile individuare le practice più appropriate al proprio contesto;
- Indicazioni sulle leve sulle quali agire al fine di implementare la governance IT.



**DURATA: 1 GIORNO**

## PLANNING

**COBIT® 5 FOUNDATION**

Il corso ha l'obiettivo di dotare i manager e gli analisti dell'IT delle competenze per progettare un modello di governo dei Sistemi Informativi, attraverso:

- Una metodologia consolidata per analizzare la strategia aziendale e identificare, in maniera conseguente, gli obiettivi che la Funzione IT si deve porre e le azioni che deve intraprendere per supportarla (goal cascading);
- La separazione tra la gestione dell'IT e la Governance, identificando le responsabilità del Management IT da quelle del Management aziendale e proponendo un framework di processo che semplifica l'interazione IT-Business;
- L'integrazione con le principali best practice per l'IT (ITIL®, CMMI, TOGAF®, ecc.), per la corporate governance (COSO) e per il performance management (Balanced Scorecard);
- L'introduzione delle tecniche per eseguire un assessment sulla capability dei processi IT e per implementare un framework organizzativo per l'IT.



**DURATA: 3 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE: COBIT 5  
FOUNDATION**



## PLANNING

**COBIT® 5 IMPLEMENTATION**

Per implementare COBIT 5 con successo, all'interno della propria organizzazione, è essenziale individuare i propri vincoli e obiettivi principali, adattando l'iniziativa IT Governance al proprio contesto organizzativo.

Il corso ha l'obiettivo di analizzare gli step necessari per l'implementazione di COBIT 5 e, più in generale, di un framework organizzativo per il management e la governance dell'IT, con l'obiettivo di:

- Fornire una guida operativa per l'implementazione del framework, identificando le 7 fasi progettuali e descrivendo le attività da eseguire, i ruoli coinvolti e le relative responsabilità;
- Fornire indicazioni su come individuare il management commitment per avviare l'implementazione del framework, attraverso l'identificazione delle criticità (pain point) e delle opportunità (trigger), la costruzione di un business case e la definizione di obiettivi IT misurabili, collegati ad obiettivi aziendali;
- Analizzare i molteplici aspetti delle sfide da affrontare, per massimizzare le possibilità di successo nell'implementazione e sfruttare al meglio le leve per farvi fronte.

- Evidenziare come il cambiamento delle modalità operative nell'IT sia strettamente legato alla disponibilità dello staff a mettersi in discussione, illustrando gli strumenti per spingere le persone al cambiamento.



**DURATA: 3 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE: COBIT 5  
IMPLEMENTATION**



## PLANNING

**COBIT® 5 ASSESSOR**

La misurazione dei processi IT è un passo propedeutico per valutare la capacità di raggiungimento degli obiettivi di business e identificare la strada per il miglioramento.

Il corso ha l'obiettivo di fornire gli strumenti per svolgere l'assessment della capability dei processi IT, secondo il framework COBIT 5. Il corso analizza:

- Il funzionamento del Process Assessment Model (PAM) di COBIT 5 e i benefici di utilizzare un Assessment Model allineato allo standard internazionale ISO/IEC 15504;
- Le possibili modalità di utilizzo del PAM (self-assessment, Capability Assessment);
- Gli step da seguire per effettuare un Capability Assessment, i Capability Level e i relativi indicatori per valutare sia i processi di governance che quelli di management dell'IT;
- La figura dell'*assessor*, sotto il profilo delle attività e dei requisiti.

Esercitazioni e simulazioni permetteranno l'apprendimento delle tecniche di gestione e conduzione degli assessment di capability.



**DURATA: 3 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE: COBIT 5  
ASSESSOR**



PLANNING

# ENTERPRISE ARCHITECTURE FOUNDATION

Il corso fornisce alle aziende gli strumenti necessari a predisporre una strategia IT aderente e adattabile alle mutevoli esigenze del business permette di controllare, nel contempo, il rispetto dei vincoli normativi e di budget.

Durante il corso verranno trattati le metodologie, i modelli di riferimento e gli strumenti per lo sviluppo e la governance di Enterprise Architecture, i quali devono essere consistenti, riflettere i bisogni degli stakeholder e allineati ai requisiti correnti, in grado di recepire i futuri bisogni provenienti dal business.

**DURATA: 3 GIORNI**

PLANNING

# ENTERPRISE ARCHITECTURE CERTIFIED

Il corso ha l'obiettivo di guidare il partecipante nell'applicazione pratica dell'*Architecture Development Method*, esaminando in dettaglio le fasi e le numerose linee guida e tecniche che lo costituiscono.

**DURATA: 2 GIORNI**

## PLANNING

**ORGANIZZAZIONE AZIENDALE**

Il corso ha l'obiettivo di trasferire le conoscenze, le metodologie e gli strumenti utili per aiutare il Management nelle attività di analisi e progettazione organizzativa, a seguito di cambiamenti nel business o a ristrutturazioni interne legate alle performance operative.

Il corso si focalizza sulla gestione ottimale del sistema organizzativo aziendale, sul consapevole riconoscimento delle interrelazioni tra il contesto di business e la strategia perseguita e sul modello dei processi che identificano e descrivono il funzionamento aziendale e la configurazione organizzativa.

In tal senso il corso introduce i principali concetti:

- Analisi del contesto di intervento e definizione dei driver di progettazione;
- Valutazione delle criticità organizzative;
- Individuazione ed analisi delle possibili soluzioni organizzative;
- Progettazione della macrostruttura (unità organizzative, sistema decisionale, meccanismi di collegamento);
- Progettazione della microstruttura (ruoli organizzativi, dimensionamento organici, attribuzione di responsabilità);
- Progettazione del modello delle competenze;
- Allineamento dei sistemi di gestione delle risorse umane (sistemi di incentivazione, sistemi di sviluppo professionale).



**DURATA: 2 GIORNI**

## PLANNING

# BUSINESS PERFORMANCE MANAGEMENT

Per ottimizzare le risorse a disposizione, soprattutto in un contesto dove queste ultime sono sempre più scarse e contese, è necessario l'utilizzo di un framework strutturato per la pianificazione, il controllo e il monitoraggio sistematico degli obiettivi di business, per rispettare tempi e costi e per favorire un'azione coordinata tra funzioni aziendali e Direzione.

Il Business Performance Management, come sistema di conoscenze, processi e strumenti, fornisce al management il supporto indispensabile per definire gli obiettivi strategici ed operativi e sostenerne il conseguimento.

Il corso ha l'obiettivo di fornire le competenze per:

- Analizzare, in modo qualitativo e quantitativo, le dimensioni strategico-organizzativa, economico-finanziaria e operativa dell'organizzazione attraverso Business Analysis, Business Metrics ed Enterprise Modeling;
  - Realizzare progetti di sviluppo delle soluzioni di Pianificazione Strategica, Pianificazione e Controllo di Gestione, Performance Management e definizione dei Key Performance Indicator, costing di prodotti e servizi.
- Costruire una conoscenza integrata di concetti, teorie, tecniche, modelli e metodologie per la formulazione di una strategia e lo sviluppo di modelli di performance management, con un taglio orientato all'utilizzo nella pratica operativa;



**DURATA: 2 GIORNI**



## PLANNING

# ICT FINANCIAL MANAGEMENT

Il corso ha l'obiettivo di trasferire ai partecipanti le principali tecniche e metodologie di pianificazione e gestione economica in ambito ICT, (con riferimento ai framework COBIT®, ValIT e ITIL®). Vengono indirizzate la necessità dell'allineamento con il business nell'ottica di fornire le competenze necessarie per una gestione efficace, dal punto di vista economico-finanziario, dei servizi IT e della Funzione Sistemi Informativi. Tra i contenuti oggetto del corso:

- Contenuti, problematiche e obiettivi dell'ICT Financial Management;
- Pianificazione strategica ICT: obiettivi e contenuto del piano strategico ICT, l'integrazione con gli altri processi ICT e aziendali e attori coinvolti;
- Pianificazione annuale (piano investimenti e budget dei costi): obiettivi e contenuto del piano degli investimenti e del budget dei costi, l'integrazione con gli altri processi ICT e aziendali, attori coinvolti;
- Principali tecniche per la valutazione degli investimenti ICT e introduzione al business case;
- Pianificazione e controllo in ambito ICT (concetti base): il controllo di gestione e la contabilità analitica, la classificazione dei costi e degli investimenti ICT;
- Costing dei servizi ICT (concetti base): la definizione del catalogo dei servizi ICT, principali metodi e tecniche per la costificazione dei servizi ICT.



**DURATA: 3 GIORNI**

## SECURITY &amp; RISK MANAGEMENT

# INFORMATION RISK MANAGEMENT & BUSINESS CONTINUITY

Il corso introduce:

- I processi fondamentali e gli aspetti organizzativi di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni, distinguendo tra prerogative di Governance e gestione operativa;
- Le tecniche di Information Risk Management e Business Impact Analysis, esaminandone i concetti cardine (fattori di rischio, risk appetite/tolerance, rischio corrente e residuo, obiettivi, controlli, RTO/RPO/SDO);
- Le principali categorie di rischi informatici attraverso tassonomie aggiornate e accreditate a livello internazionale.
- I passi fondamentali per la realizzazione di un piano di continuità operativa (Business Continuity Management) e le relazioni con i piani di Disaster Recovery, Contingency, Emergency response, Crisis Communication, Incident Response (CSIRT/SOC);
- I principali controlli organizzativi, tecnologici, procedurali e le tecniche di verifica (audit e verifiche tecniche);
- I principali sistemi di gestione: ISO/IEC 27001:2013 (Information Security Management System), ISO 22301:2012 (Business Continuity Management System).

I principi e le tecniche sono spiegati con esempi pratici e un approccio integrato che punta a mettere in evidenza la stretta relazione tra prassi anche molto diverse e il comune obiettivo finale.

I processi e le metodologie trattate sono frutto di analisi approfondite e applicazione pratica in molteplici esperienze, dei principali standard e best practice internazionali (ISO/IEC, ISACA, NIST, SANS Institute, ENISA).



**DURATA: 3 GIORNI**

## SECURITY &amp; RISK MANAGEMENT

# CERTIFIED INFORMATION SECURITY MANAGER (CISM®)

Svolto in collaborazione con AIEA – organizzazione senza fini di lucro (fondata nel 1969), leader nello sviluppo e nella diffusione della conoscenza e delle competenze in ambito di audit, controllo e governance dei sistemi IT – il corso affronta le tematiche relative alla gestione della sicurezza delle informazioni e, in particolare, il ruolo del Information Security Manager, preparando al superamento del relativo esame di certificazione.

Il percorso formativo prevede cinque giornate in aula in cui vengono illustrate le quattro aree di conoscenza alla base delle best practice di gestione della sicurezza delle informazioni: Information Security Governance, Information Risk Management & Compliance, Information Security Program Development & Management, Information Security Incident Management.

Al termine del modulo è prevista una simulazione di esame per valutare il grado di assimilazione dei concetti principali.



**DURATA: 5 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE: CISM**



## SECURITY &amp; RISK MANAGEMENT

**ISO/IEC 27001 LEAD AUDITOR**

ISO/IEC 27001 rappresenta lo standard di riferimento per la definizione dei requisiti riguardanti l'Information Security Management System (ISMS), il sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni. La norma fornisce un modello per pianificare, implementare, gestire, controllare e migliorare l'ISMS, definendo una struttura di processi, ruoli e controlli all'interno dell'organizzazione, identificando le interfacce e le interazioni. Il corso, ponendosi dal punto di vista dell'auditor, punta a:

- Illustrare le tecniche e i criteri per gestire e condurre audit di prima, seconda e terza parte sui sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni, basati sulla norma ISO/IEC 27001;
- Fornire competenze per la valutazione dei fornitori di soluzioni ICT, con particolare attenzione agli aspetti della sicurezza delle informazioni, e identificare opportunità di miglioramento e nel proprio ISMS;

Analizzare nuovi schemi per la verifica della sicurezza delle informazioni, in linea con le tendenze e le esigenze del mercato;

- Preparare al superamento dell'esame ISO/IEC 27001 Lead Auditor, riconosciuto da RICEC (Registro Internazionale Certificazione delle Competenze), che avvia il processo personale di certificazione in qualità di auditor/lead auditor dei sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni.



**DURATA:**  
\*3-5 GIORNI



**CERTIFICAZIONE:**  
ISO/IEC 27001 LEAD  
AUDITOR

\*La durata del corso è variabile: nel caso si posseda la qualifica di Auditor/Lead Auditor per un Sistema di Gestione (ISO 9001, ISO 14001, ISO 22301, ISO/IEC 20000-1, ISO 28000 o BS 25999), il corso dura 3 giorni; in caso contrario il corso dura 5 giorni, al fine di includere la trattazione dei concetti base per i sistemi di gestione.



SECURITY &amp; RISK MANAGEMENT

# BUSINESS CONTINUITY PLANNING (BCLE 2000 DRI)

Svolto in collaborazione con DRI International – organizzazione senza fini di lucro fondata nel 1988, leader nello sviluppo e nella diffusione della conoscenza e delle competenze in ambito Business Continuity Management – il corso mira ad affrontare le tematiche di business continuity management (BCM), illustrando i rischi e individuando le attività, i ruoli e le responsabilità per la gestione della continuità del business e l’attuazione delle strategie di risposta agli eventi che la minacciano.

Il percorso formativo prevede quattro giornate in aula in cui vengono illustrate le Professional Practice per la gestione di un programma di BCM, partendo dalla sua pianificazione, affrontando l’analisi dei rischi e la business impact analysis e individuando le strategie da adottare per l’esecuzione di piani di emergenza e gli approcci al *disaster recovery*. Il corso affronta inoltre quali: testing, comunicazione interna ed esterna e

coordinamento con le autorità.

Al termine del modulo è previsto l’esame di certificazione BCLE2000, propedeutico per avviare il percorso di qualificazione in ambito BCM gestito direttamente dal DRI.



**DURATA:** 4 GIORNI



**CERTIFICAZIONE:** BCLE 2000 DRI



## SECURITY &amp; RISK MANAGEMENT

**ISO 22301 LEAD AUDITOR**

La norma ISO 22301 è il principale standard di riferimento per la gestione di un sistema aziendale di Business Continuity (BCMS, Business Continuity Management System), definendo un framework per la continuità operativa, tenendo in considerazione requisiti di business, contrattuali e legali.

Basata sul modello Plan-Do-Check-Act (PDCA) per la pianificazione, l'attuazione, il monitoraggio e il miglioramento continuo del BCMS, ISO 22301 è applicabile a qualsiasi organizzazione (indipendentemente da tipologia, dimensioni e struttura) e assicura coerenza e continuità con gli altri standard per i sistemi di gestione quali ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000-1, ISO 28000.

Il corso:

- Illustra la struttura, i principi e i requisiti specifici della norma e il modello di miglioramento continuo del BCMS;
- Approfondisce le normative di riferimento, i termini e le definizioni e analizza, con il supporto di esercitazioni e simulazioni, il ruolo di Auditor/Lead Auditor, nel rispetto dei contenuti dello standard;

- Prepara al conseguimento della qualifica ISO 22301 Lead Auditor, che permette di avviare il processo di certificazione ed iscrizione al registro per gli Auditor/Lead auditor dei Sistemi di Gestione per la Continuità Operativa riconosciuto da RICEC (Registro Internazionale Certificazione delle Competenze).



**DURATA:**  
3-5 GIORNI\*



**CERTIFICAZIONE:**  
ISO 22301 LEAD  
AUDITOR

\*La durata del corso è variabile: nel caso si possieda la qualifica di Auditor/Lead Auditor per un Sistema di Gestione (ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001, ISO 22301, ISO 28000 o BS 25999), il corso dura 3 giorni. In caso contrario la durata è di 5 giorni, al fine di consentire la trattazione dei concetti base per i sistemi di gestione.



## CONTRACT & VENDOR MANAGEMENT

# IT STRATEGIC SOURCING

Il corso ha l'obiettivo di fornire metodi e strumenti per impostare correttamente i progetti di esternalizzazione dei servizi IT, perseguendo obiettivi di ottimizzazione e innovazione, coerentemente con le best practice di Outsourcing (OPBOK®, eSCM) e di IT Governance (ITIL®, COBIT®, ISO 27001).

Durante il corso vengono definite le tecniche e i processi per la definizione della strategia 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 e asset.

Il corso contribuisce inoltre 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 monitorare i livelli di servizio erogati e di gestire con efficacia le scadenze contrattuali (rinnovi, rinegoziazioni, nuove gare, re-insourcing delle

attività) senza minare la continuità dei servizi o rendere i costi eccessivi.

Particolare enfasi è dedicata agli aspetti contrattuali, alla descrizione dell'ambito della fornitura, alla definizione dei livelli di servizio, dei costi e delle penali e all'integrazione tra più fornitori.



**DURATA: 2 GIORNI**

## CONTRACT & VENDOR MANAGEMENT

# LEGAL & CONTRACTING

Il corso ha l'obiettivo di fornire linee guida per la comprensione e la gestione dei principali vincoli normativi e contrattuali relativi alla gestione dei sistemi informativi e dei servizi IT, illustrando le principali norme civilistiche che regolamentano i contratti di servizi informatici e le tecniche e le regole di impostazione e stesura di un contratto di outsourcing.

Il corso si articola in due sezioni, che affrontano le seguenti tematiche:

- le tematiche di natura legale, partendo dai fondamenti della responsabilità giuridica e penale dell'organizzazione e dettagliando le tipologie di illeciti collegati alla gestione dei sistemi informativi, i potenziali impatti sui piani amministrativi e penali e le modalità più adeguate per gestire la compliance a tali norme e al tempo stesso consentendo la realizzazione di progetti e servizi che accrescono il valore e le performance dell'organizzazione;

- la gestione contrattuale di un rapporto di outsourcing, definendo gli aspetti normativi e giuridici correlati e affrontando, tra gli altri, i temi della definizione del contratto, della gestione dei livelli di servizi negli scenari di *single-sourcing* e *multi-sourcing*, del trasferimento di asset e risorse umane, della proprietà intellettuale e della business continuity.



**DURATA: 2 GIORNI**



## CONTRACT &amp; VENDOR MANAGEMENT

# UTILIZZO DEI FUNCTION POINT NEI CONTRATTI

I Function Point (FP) si sono affermati come metrica di valutazione affidabile, pratica e utile nel campo del software: il loro utilizzo permette di stabilire fondate basi per prevedere in anticipo l'impegno di risorse necessarie a sviluppare o mantenere un sistema software, fornendo un metodo efficace per governare i contratti di sviluppo software e quelli vendita di applicazioni sviluppate su commessa.

Il corso ha l'obiettivo di fornire le conoscenze necessarie per l'utilizzo dei FP in sede contrattuale in modo conforme agli standard diffusi da IFPUG® (International Function Points User Group). I contenuti affrontano:

- l'analisi della tematica della misura funzionale, valutando vantaggi e svantaggi del metodo standard IFPUG e confrontandolo con la metodologia alternativa Early & Quick Function Point;
- le regole di conteggio dei FP nelle diverse casistiche (nuovo sviluppo o manutenzione evolutiva), facendo riferimento a casi reali e a esercitazioni pratiche;

- l'uso corretto dei FP nei contratti, con particolare enfasi sulle implicazioni relative alla stesura del capitolato tecnico.



**DURATA: 2 GIORNI**

## DEMAND

# DEMAND & BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT

Il corso ha l'obiettivo di illustrare le linee guida e i principi pratici del processo di *Demand Management*, che ha come fine la raccolta dei fabbisogni IT del Business, comprendendone le finalità e valutandone le priorità, garantendo inoltre che gli interventi progettati e implementati siano effettivamente allineati alle reali necessità dell'azienda.

Il corso focalizza l'attenzione sul valore dell'IT per il business e analizza le modalità per:

- Favorire l'emergere dei requisiti impliciti;
- Sviluppare la catena del valore aziendale, migliorare l'approccio verso i clienti e accrescere l'allineamento e la collaborazione tra l'IT e le altre divisioni di business, favorendo la convergenza tra i vari stakeholder;
- Anticipare i problemi che potranno emergere in fase di implementazione a causa di una non adeguata gestione degli aspetti di Change Management, effettuando analisi di fattibilità di alto livello;

- Definire il ruolo e le responsabilità proprie del Demand Manager (o Business Relationship Manager) e comprendere le interdipendenze esistenti tra Demand Management e gli altri processi dell'organizzazione come Sviluppo, Service Level Management, Service Portfolio Management.

Inoltre, il corso punta l'attenzione sulle implicazioni commerciali dell'utilizzo di tecniche di comunicazione efficace e approfondisce gli aspetti di negoziazione tra manager, colleghi, utenti e clienti a tutti i livelli.

I contenuti teorici, a partire dalle principali best practice di settore, sono trattati attraverso un approccio orientato alla pratica, al fine di fornire ai partecipanti spunti immediati e utili per la progettazione e l'applicazione del processo nella propria realtà aziendale.



**DURATA: 2 GIORNI**

DEMAND

# BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (CBPA®)

Il corso ha l'obiettivo di trasferire metodi e tecniche per una corretta e completa gestione del ciclo di vita di un processo in tutte le sue fasi, secondo un approccio operativo di Business Process Management, introducendo le principali practice e standard di modellazione. Le metodologie adottate rappresentano un valido strumento per ridisegnare ed ottimizzare i processi di business, garantire l'integrazione con i dipartimenti IT e l'efficacia e l'efficienza nei progetti di cambiamento.

A tale scopo, l'approccio di BPM proposto vuole dotare il Management aziendale di:

- Un approccio efficace per gestire i processi in modo agile e dinamico, governare i cambiamenti, ridurre i costi, aumentare la produttività e minimizzare i rischi, istituendo una governance per un miglioramento continuo;
- Uno strumento di supporto decisionale che, partendo dal Business Process Model aziendale, consenta di approfondire in *drill down* le singole attività e le informazioni chiave

a esse collegate, che sono il fondamento per la pianificazione, il budgeting, l'organizzazione, la compliance, il change management;

- Una guida per orientarsi nei diversi percorsi di evoluzione e miglioramento di processo (dalla standardizzazione alla ottimizzazione fino al reengineering) e creare un centro di competenza aziendale di BPM.



**DURATA**  
4 GIORNI



**CERTIFICAZIONE**  
CBPA



## DEMAND

# INGEGNERIA DEI REQUISITI (CPRE-FL)

Il corso ha l'obiettivo di illustrare i principi guida e le tecniche necessarie a gestire tutte le fasi del ciclo di vita dei requisiti nell'ambito della realizzazione di sistemi software.

Attraverso l'acquisizione di competenze specifiche e strutturate, gli analisti funzionali (gli "ingegneri dei requisiti") e gli altri professionisti coinvolti nel processo possono contribuire al raggiungimento degli obiettivi di progetto, evitando quindi continui cambiamenti di requisiti in fase di sviluppo (scope creeping) e la conseguente dilatazione incontrollata di tempi e costi.

Il corso:

- Dettaglia l'attività di raccolta dei requisiti e la misurazione della loro qualità;
- Identifica i ruoli coinvolti, le loro caratteristiche e competenze;
- Fornisce tecniche per la documentazione, utilizzando sia il linguaggio naturale che la modellazione UML (con particolare attenzione ai casi d'uso);
- Offre una metodologia per la valida-

-zione e la gestione delle modifiche riguardanti i requisiti.

Parti integranti del corso sono: la discussione di casi concreti, il benchmark con realtà aziendali, la condivisione di template operativi e l'applicazione di quanto appreso mediante esercitazioni.

HSPI è Recognised Training Provider presso IREB (International Requirements Engineering Board) e il corso è propedeutico al sostenimento dell'esame CPRE-FL (Certified Professional for Requirements Engineering - Foundation Level), che rappresenta la certificazione di riferimento in materia di ingegneria dei requisiti ed è riconosciuta a livello globale.



**DURATA**  
3 GIORNI



**CERTIFICAZIONE**  
CPRE FOUNDATION  
LEVEL



DEMAND

# MANAGEMENT OF PORTFOLIO (MOP®) FOUNDATION

Management of Portfolio (MoP) fornisce un framework sulla gestione dei progetti e dei programmi, offrendo una panoramica della gestione del Portfolio: i principi su cui si basa, le principali tecniche utilizzate e le modalità di mantenimento dei progressi.

Il corso consente di acquisire competenze relative a:

- Principi del Portfolio Management;
- Cicli di definizione e gestione del Portfolio, con le relative prassi e tecniche;
- Ruoli e responsabilità coinvolti nel Portfolio Management.

Il corso prepara alla certificazione MoP Foundation.



**DURATA: 3 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE:  
MOP FOUNDATION**



DEMAND

# MANAGEMENT OF PORTFOLIO (MOP®) PRACTITIONER

Il corso Management of Portfolio (MoP) Practitioner fornisce le conoscenze e gli strumenti per l'applicazione delle tematiche MoP al fine di adattarle alle situazioni reali di qualsiasi organizzazione.

Il corso consente di acquisire competenze di:

- Identificazione della corretta applicazione dei principi del Portfolio Management;
- Contestualizzazione delle prassi e le tecniche dei cicli di Portfolio Management allo specifico contesto aziendale;
- Assegnazione dei ruoli e delle responsabilità di Portfolio Management;
- Modalità di utilizzo dei template di Portfolio Management.

Il corso prepara alla certificazione MoP Practitioner.



**DURATA: 2 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE:  
MOP PRACTITIONER**



DEMAND

# IT INNOVATION

Il corso in **IT Innovation** ha l'obiettivo di illustrare le metodologie per:

- Valutare i progetti di innovazione tecnologica;
- Rendere lo scouting tecnologico uno strumento di innovazione;
- Trasformare il Demand Manager in un consulente per l'innovazione;
- Coniugare la gestione operativa della "macchina IT" con innovazione di processo e di prodotto/servizio.



**DURATA: 1 GIORNO**

## DEMAND

**CHANGE MANAGEMENT**

Il corso ha l'obiettivo di fornire gli strumenti e le tecniche per gestire in maniera ottimale la transizione del modello organizzativo aziendale, dallo stato corrente a una nuova configurazione definita.

A tal scopo l'obiettivo del corso è di mettere in condizione l'azienda di identificare e gestire gli impatti e le criticità che i programmi di transizione organizzativa normalmente influiscono sul personale e, dunque, sulla reale attuazione dei nuovi modelli progettati (riduzione rischi di rigetto e sostenibilità del cambiamento).

All'interno del corso verranno pertanto trattati tutti i passi fondamentali di tali programmi di transizione:

- *Gap analysis* tra stato corrente e stato futuro dell'organizzazione;
- Mappatura e analisi degli stakeholder;
- Definizione di strategie di coinvolgimento e supporto;

- Elaborazione del piano di implementazione organizzativa;
- Redazione del piano di comunicazione;
- Creazione di nuovi strumenti abilitanti;
- Esecuzione delle azioni identificate.

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.



**DURATA: 2 GIORNI**



DEMAND

# STRUCTURED THINKING & PRESENTATION

Il corso ha l'obiettivo di fornire le tecniche per impostare in modo logico e consequenziale analisi e sintesi per la risoluzione di un problema, per poi passare alle modalità di redazione ed esposizione efficace di un documento, alternando logica deduttiva e induttiva.

Attraverso una panoramica degli elementi alla base dei processi di comunicazione, viene illustrata la tecnica della piramide di Barbara Minto e vengono trasferiti i metodi per strutturare una presentazione in funzione del profilo degli interlocutori. Il corso permette inoltre di acquisire alcune tecniche comunicative per un'efficace esposizione in pubblico, sulla base dei messaggi che si vogliono comunicare.

L'apprendimento è facilitato grazie a lavori di gruppo ed esercitazioni mirate, che consentono l'applicazione immediata dei contenuti teorici trattati.



**DURATA: 2 GIORNI**

DEMAND

# COMUNICAZIONE EFFICACE

Il corso di Comunicazione Efficace ha l'obiettivo di sviluppare le capacità comunicative delle persone, al fine di ottimizzare la gestione delle relazioni all'interno dell'azienda (con capi e colleghi) e all'esterno (con clienti e partner).

Integrando capacità relazionali e competenze lavorative, l'acquisizione di competenze comunicative permette di migliorare i rapporti di lavoro in team, riunioni, trattative con il cliente (soprattutto a fronte di divergenze), incrementando la possibilità di ottenere risultati positivi.

Durante il corso sono quindi trasferite le metodologie per facilitare l'interazione e affrontare le situazioni critiche attraverso sessioni teoriche ed esercitazioni pratiche. Verranno poi messi in pratica gli strumenti e i metodi acquisiti, attraverso esercitazioni, casi, auto-casi, simulazioni, counseling, e generare la padronanza dei principi e delle tecniche trasmesse.

**DURATA: 2 GIORNI**

## DEVELOPMENT

**PRINCE2® FOUNDATION**

PRINCE2 fornisce un framework per il project management, flessibile e adattabile a qualsiasi organizzazione: per applicare correttamente PRINCE2 è necessario acquisire le competenze per conciliare le peculiarità e la struttura della metodologia con i requisiti e le caratteristiche particolari dei progetti. Il corso si concentra sugli aspetti che PRINCE2 ritiene fondamentali per il governo di un'iniziativa, analizzando i principi, le tematiche e i processi presenti nel framework e le loro relazioni.

Vengono così approfonditi:

- Business case, che definiscono i meccanismi per valutare la fattibilità e l'economicità del progetto e ne costituisce la giustificazione commerciale continua;
- Definizione di ruoli e responsabilità per l'organizzazione di progetto, a garanzia della qualità e gestione del rischio;
- Struttura dei processi per l'avvio, la conduzione e il controllo del progetto;
- Gestione del cambiamento, intesa come valutazione dell'impatto sulla baseline delle modifiche e come adozione delle azioni correttive da intraprendere.

- Pianificazione e monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto, con focus particolare sulla comunicazione, sul controllo e sul coinvolgimento attivo di tutti gli attori.



**DURATA: 3 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE:  
PRINCE2 FOUNDATION**



## DEVELOPMENT

**PRINCE2® PRACTITIONER**

Il corso ha l'obiettivo di dotare delle competenze necessarie per:

- Analizzare i benefici di business per l'avvio di un progetto, impostando il business case e valutandone la coerenza durante i lavori;
- Sviluppare una pianificazione focalizzata sul risultato finale;
- Costruire struttura organizzativa, ruoli e responsabilità efficaci per il team di progetto;
- Gestire il progetto attraverso il "management by exception", controllando le deviazioni dal programma stabilito;
- Diffondere nell'organizzazione un sistema metodologico e un approccio comune e coerente alla gestione dei progetti, comunicando procedure e diffondendo un linguaggio condiviso.



**DURATA: 2 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE:  
PRINCE2 PRACTITIONER**



## DEVELOPMENT

**PRINCE2® AGILE**

PRINCE2 Agile è la più completa soluzione di Project Management al mondo, in grado di combinare la flessibilità e la reattività dell'approccio agile con la struttura chiaramente definita di PRINCE2®, che copre un'ampia gamma di concetti tratti da diversi approcci del mondo agile, inclusi Scrum, Kanban, Lean Startup, Cynefin.

PRINCE2 Agile può essere considerato una estensione del metodo PRINCE2, ovvero un framework di tailoring dedicato alla immersione di PRINCE2 in contesti agili.

Il corso ha l'obiettivo di:

- Ricapitolare gli elementi di base del metodo PRINCE2, evidenziando come già essi stessi siano stati progettati in modo da essere facilmente adattabili ad approcci agili;
- Illustrare principi, tecniche, pratiche tipiche del mondo agile, provenienti da Scrum, Kanban, Lean Startup, Cynefin; Disegnare un modello di tailoring che illustri come la fusione PRINCE2 con tutti gli elementi agili presentati permetta di disporre di un framework di ineguagliabile completezza;

- Illustrare l'impiego di tecniche e strumenti che permettano di valutare e tenere sotto controllo la diffusione dell'approccio agile nei contesti organizzativi (Agilometer);
- Preparare al sostenimento dell'esame PRINCE2 Agile Practitioner.



**DURATA: 3 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE:  
PRINCE2 AGILE**



## DEVELOPMENT

# PROJECT MANAGEMENT PROFESSIONAL (PMP®)

Il Project Management, nella sua accezione di disciplina capace di garantire il compimento di iniziative di cambiamento, rappresenta un fattore critico per il miglioramento dell'operatività dell'impresa e la costruzione di un vantaggio competitivo sul mercato. Il framework PMBOK™ (Project Management Body Of Knowledge, redatto dal Project Management Institute®) rappresenta lo strumento più consolidato e diffuso a livello mondiale per la disciplina del project management; Il corso ha l'obiettivo di fornire le competenze necessarie per:

- Approfondire gli obiettivi, i processi e i prodotti finali di tutte le fasi di un progetto (Avvio, Pianificazione, Esecuzione, Monitoraggio e Controllo, Chiusura);
- Conciliare gli obiettivi di tempo e qualità con le risorse umane, tecnologiche ed economiche a disposizione;
- Avere costantemente il "polso" del progetto e gestire le richieste di cambiamento e le consegne, in linea con le necessità dei clienti e i requisiti di qualità;
- Analizzare i rischi insiti nei progetti e adottare le opportune azioni di risposta;

- Integrare gli aspetti organizzativi e tecnici con la gestione della relazioni e della comunicazione.
- Il corso prepara al sostenimento dell'esame PMP attraverso domande d'esame (per ogni argomento trattato e sezione conclusa) e simulazione del test finale, con relativa discussione/correzione delle risposte.



**DURATA: 5 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE: PMP**



DEVELOPMENT

# AGILE PM® FOUNDATION

Agile Project Management è il risultato di una collaborazione tra APMG-International e il DSDM Consortium, e si basa su DSDM Atern, che è sempre stato il solo metodo a considerare il concetto di progetti Agili. AgilePM fornisce una guida dettagliata su come gestire progetti Agili seguendo un approccio strutturato e rigoroso, che prende in considerazione tutti gli aspetti cruciali della governance di progetto senza rinunciare ai benefici offerti dal mondo agile.

Il livello Foundation è finalizzato a verificare che il candidato sia in grado di lavorare in un ambiente che usa Agile usando i principi fondamentali di Agile Project management.



**DURATA: 3 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE:**  
AGILEPM FOUNDATION



## DEVELOPMENT

**AGILE PM® PRACTITIONER**

Il livello Practitioner dei Agile PM analizza dei concetti base e, tramite una approfondita simulazione d'esame, assicura al candidato le competenze per applicare il metodo, gestendo progetti complessi in un ambiente progettuale Agile.

Il Corso consente ai partecipanti di:

- Applicare la filosofia e i principi di del framework Agile una situazione di progetto
- Configurare il Ciclo di vita di un progetto Agile;
- Progettare e valutare i prodotti creati durante un progetto Agile in un dato scenario
- Identificare le tecniche e le metodologie da applicare a un dato scenario
- Testare, stimare e misurare progressi di un progetto

Il corso fornirà inoltre tutte le competenze necessarie al superamento dell'esame Agile Practitioner.



**DURATA: 2 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE:**  
AGILEPM PRACTITIONER





## DEVELOPMENT

# LA PREVISIONE NEI PROGETTI SOFTWARE

Nell'ambito dei progetti di sviluppo software, la stima di costi e tempi di realizzazione è un elemento di fondamentale importanza: è necessario eseguirla già nelle fasi preliminari del progetto e dotarla, sin da subito, di un adeguato livello di accuratezza.

Il corso, destinato a project manager e responsabili dello sviluppo, ha l'obiettivo di illustrare soluzioni concrete ed immediatamente applicabili per la stima nei progetti software e permette l'acquisizione delle opportune tecniche di lavoro individuali e cooperative, facendo ricorso a modelli consolidati e flessibili, sulla base delle esigenze di ciascun progetto.

Il corso è suddiviso nelle seguenti sezioni:

- Concetti chiave della stima nei progetti software;
- Previsione diretta ed indiretta;
- Principali modelli previsionali;
- Derivazione della stima di costi e ricavi.

Esempi concreti ed esercitazioni saranno parte integrante del corso: coadiuvati dal docente e divisi in gruppi di lavoro, i partecipanti avranno l'opportunità di sperimentare le implicazioni legate all'applicazione pratica dei concetti trattati.



**DURATA: 2 GIORNI**

## DEVELOPMENT

# IL TESTING NEI PROGETTI SOFTWARE

La fase di test, nell'ambito dello sviluppo software, è determinante per il rilascio di soluzioni coerenti coi requisiti e la minimizzazione dei rischi di re-work: è perciò importante che la conoscenza pratica dei concetti fondamentali del software testing sia diffusa a tutte le figure professionali coinvolte, ovvero tester, sviluppatori, project manager, architetti delle soluzioni, team di operation e responsabili della qualità. L'utilizzo di metodologie di testing garantisce un incremento dell'affidabilità delle applicazioni realizzate e l'ottimizzazione dei costi.

Il corso, alternando la descrizione di contenuti teorici con la presentazione di casi reali ed esercitazioni pratiche, ha lo scopo di:

- Trattare in dettaglio obiettivi, principi, processi e approcci della fase di test;
- Approfondire le relazioni con gli altri processi IT e con le altre fasi del ciclo di vita del software;

- Favorire l'acquisizione di un linguaggio comune che faciliti la comprensione e l'allineamento tra le parti coinvolte.

Nel corso vengono illustrate, inoltre, le tecniche utili a disegnare, pianificare ed eseguire i test (sia funzionali che tecnici), analizzare e presentare i risultati; Saranno infine illustrate caratteristiche e benefici dei principali strumenti di testing.



**DURATA: 2 GIORNI**

DEVELOPMENT

# PROFESSIONAL SCRUM MASTER

Un'organizzazione Agile considera il cambiamento come un'opportunità anche la necessità di apportare una modifica si presenta in una fase avanzata del progetto. La priorità, per un'organizzazione Agile, è la soddisfazione del cliente attraverso il rapido e continuo rilascio di "valore".

Le metodologie Agile si sono evolute per far fronte a situazioni dove:

- I requisiti non sono definiti chiaramente;
- i tempi di rilascio del prodotto sono molto importanti e spesso molto brevi;
- La flessibilità è essenziale per rispondere al cambiamento dello scenario;
- La comunicazione tra il team di sviluppo e il cliente è molto frequente e vitale per il progetto.

La metodologia Scrum consente di rilasciare rapidamente il prodotto mantenendo un livello adeguato di controllo, flessibilità e qualità del progetto. Il corso prepara alla

certificazione Professional Scrum Master – Livello I e tratta i principi agili ed i processi empirici che sono alla base del Framework Scrum. Verranno inoltre forniti gli strumenti e le tecniche per svolgere al meglio il ruolo di Scrum Master.



**DURATA: 2 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE:  
PROFESSIONAL SCRUM MASTER**



## DEVELOPMENT

**USABILITY & USER EXPERIENCE**

Nel settore privato, il mercato si sta progressivamente collocando in uno spazio virtuale, fatto di siti Internet, piattaforme social e commercio elettronico che amplia notevolmente la rosa dei concorrenti con cui è necessario confrontarsi. Nel settore pubblico, il progetto di e-Government ha messo al centro dell'innovazione, efficientamento, trasparenza e semplificazione delle PA una trasformazione digitale tanto dei servizi al cittadino quanto dei processi organizzativi e gestionali.

Sia nelle aziende private che in quelle pubbliche l'usabilità è diventata un elemento di primaria importanza per assicurare che l'utente raggiunga i propri obiettivi (es. trovare un'informazione, compilare un modulo, acquistare un prodotto) con rapidità e soddisfazione.

Il corso fornisce le conoscenze e gli strumenti per:

- valutare la maturità HCD della propria organizzazione;
- istituzionalizzare i processi che permettano di misurare la User Experience (UX);

- Assicurare che i fornitori siano in grado di realizzare soluzioni usabili;
- Valutare i benefici e la redditività (ROI) degli interventi HCD.
- Preparare lo studente alla certificazione CPUX.



**DURATA: 2 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE: CPUX-FL**

## DELIVERY

**ITIL® FOUNDATION**

Il corso ITIL Foundation ha l'obiettivo di affrontare i principi chiave dell'IT Service Management, declinati dalla best practice ITIL.

Il corso mira a:

- Aumentare i livelli di consapevolezza sull'industrializzazione dei processi IT e sui conseguenti benefici;
- Fornire le competenze per migliorare la progettazione, la realizzazione, il passaggio in produzione e l'erogazione dei servizi IT;
- Illustrare come la definizione e la diffusione di un linguaggio comune faciliti la comunicazione e il coordinamento;
- Offrire utili spunti per organizzare le attività, assegnare ruoli e responsabilità e realizzare efficaci sistemi di misurazione delle performance.

Durante il corso può essere prevista una Business Simulation, un'esercitazione organizzata in round che alterna insegnamenti di teoria e applicazione pratica per

mettere in atto l'introduzione dei processi di IT Service Management all'interno di una organizzazione. Questa particolare metodologia consente di simulare le difficoltà tipiche delle dinamiche lavorative e favorisce la comprensione dei contenuti trattati.



**DURATA: 3 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE: ITIL  
FOUNDATION**



DELIVERY

# ITIL® PRACTITIONER

La certificazione ITIL Practitioner è 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 parte dal concetto "adottare e adattare" riferito all'impiego di ITIL all'interno di una organizzazione e si concentra sul tema del miglioramento continuo del servizio (Continual Service Improvement, CSI) come via per pianificare, strutturare e realizzare le iniziative di miglioramento.

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

- Gestione del Cambiamento Organizzativo
- Comunicazione
- Misurazioni e Metriche

**DURATA: 2 GIORNI****CERTIFICAZIONE: ITIL PRACTITIONER**

## DELIVERY

**ITIL® SERVICE STRATEGY**

Il corso ha l'obiettivo di fornire una guida per la traduzione del service management in un asset strategico della propria azienda, fornendo i principi sullo sviluppo di policy, processi e linee guida lungo il ciclo di vita del servizio.

Il corso tratta i processi di:

- Strategy Management for IT Services per la definizione e il controllo della strategia dell'organizzazione e dei servizi IT;
- Demand Management, per la comprensione della domanda di servizi da parte dei clienti;
- Service Portfolio Management, per l'elaborazione di un portafoglio di servizi coerente con la strategia IT e con le esigenze dei clienti;
- Financial Management for IT services, per la costificazione dei servizi e la valutazione del valore che questi forniscono ai clienti;
- Business Relationship Management, per la gestione delle relazioni con i

- clienti a livello strategico e tattico.

Il corso tratta, inoltre, l'individuazione del mercato e dei clienti di riferimento, lo sviluppo dell'offerta e delle strategie di outsourcing.



**DURATA: 3 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE: ITIL  
SERVICE STRATEGY**



## DELIVERY

**ITIL® SERVICE DESIGN**

Il corso ha l'obiettivo di illustrare le linee guida per la progettazione e lo sviluppo di servizi e processi di service management che, attraverso l'applicazione di principi e metodi, aiutano a tradurre gli obiettivi strategici in un portafoglio di servizi e in asset del servizio.

Il corso affronta i processi di:

- Design Coordination, per il coordinamento e l'integrazione delle attività e dei processi dell'intera fase;
- Service Catalogue Management e Service Level Management, per la gestione del catalogo dei servizi e dei livelli di servizio;
- Capacity Management e Availability Management, per la gestione delle performance e della disponibilità dei servizi;
- IT Service Continuity Management, per la gestione della continuità dei servizi;
- Information Security Management, per la gestione della sicurezza delle informazioni;

- Supplier Management, per la gestione dei fornitori.

Vengono inoltre approfonditi, dal punto di vista tecnologico, i temi del Requirements Engineering e della gestione dei dati e delle applicazioni.



**DURATA: 3 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE: ITIL  
SERVICE DESIGN**





## DELIVERY

**ITIL® SERVICE TRANSITION**

Il corso ha l'obiettivo di sviluppare ed accrescere le capacità di rendere operativi servizi nuovi o rinnovati ed è incentrato su come i requisiti definiti dalla strategia e tradotti nel design del servizio si realizzano nelle operations, valutando anche i rischi correlati.

Il corso comprende i processi di:

- Transition Planning and Support, per la pianificazione delle attività e delle risorse per la transizione;
- Change management e Change Evaluation, per la gestione strutturata dei cambiamenti;
- Service Asset and Configuration Management, per la gestione delle configurazioni dei servizi e dell'infrastruttura IT;
- Release and Deployment Management e Service Validation and Testing, per la gestione dei rilasci e della fase di test;
- Knowledge Management, per la gestione della conoscenza.

Il corso, inoltre, tratta la gestione della comunicazione, del cambiamento organizzativo e degli stakeholder.



**DURATA: 3 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE: ITIL SERVICE TRANSITION**



DELIVERY

# ITIL® SERVICE OPERATION

Il corso ha l'obiettivo di fornire una guida pratica per la gestione della fase di erogazione dei servizi, in un'ottica di efficientamento e di massimizzazione dei risultati in ambito di service delivery e service support.

Il comprende i processi di:

- Event Management, per il monitoraggio dei servizi e dell'infrastruttura IT;
- Incident Management e Problem Management, per la risoluzione dei malfunzionamenti e delle loro cause;
- Request Fulfilment e Access Management, per la gestione delle service request e dell'accesso degli utenti ai servizi.

Il modulo prevede la trattazione approfondita delle funzioni principali per la gestione del supporto utenti e l'infrastruttura IT: Service Desk, Technical Management, Application Management, IT Operations Management.



**DURATA: 3 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE: ITIL  
SERVICE OPERATION**



DELIVERY

# ITIL® CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT

Il corso ha l'obiettivo di approfondire la creazione e il mantenimento del valore del servizio per i clienti, attraverso un miglioramento continuo della qualità e dell'efficienza operativa.

Il corso comprende:

- Il 7-step Improvement Process, per il miglioramento dei processi e dei servizi;
- Ritorno dell'investimento e "business questions" nel CSI;
- Metodi e tecniche di Continual Service Improvement (assessment, benchmarking, framework di misura e di reporting, ciclo di Deming, interazioni con le altre fasi del lifecycle);
- Considerazioni di carattere organizzativo e tecnologia a supporto per implementare il Continual Service Improvement.



**DURATA: 3 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE: ITIL CSI**



## DELIVERY

# ITIL® MANAGING ACROSS THE LIFECYCLE

Il corso è incentrato sulla creazione del valore lungo tutto il ciclo di vita dei servizi IT, fornendo una visione completa e approfondita degli aspetti caratteristici dell'intero impianto di Service Management. Nello specifico:

- Gestione del cambiamento strategico: la creazione del valore per il business e la gestione di risorse e qualità;
- I rischi contrattuali, di mercato, di progettazione, operativi e la relativa identificazione, valutazione e gestione;
- Le policy, il coordinamento, il controllo e la valutazione di servizi e processi;
- Organizzare il Service Management: maturità, strutture e ruoli aziendali;
- Service assessment: cosa, come e perché misurare e monitorare;
- Relazioni con altri framework a supporto del Service Management (tra cui COBIT®, CMMI, Balanced Scorecard e TQM).



**DURATA: 4 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE: ITIL MALC**



## DELIVERY

# ITIL® COMPLEMENTARY QUALIFICATION (CMDB)

Il corso ha l'obiettivo di approfondire la progettazione, lo sviluppo e la manutenzione di un Configuration Management DataBase (CMDB), elemento cardine per la gestione degli asset e delle configurazioni dei servizi, ovvero per il processo di Service Asset & Configuration Management.

Seguendo le linee guida ITIL, il corso consente di acquisire competenze su:

- Progettazione di un CMDB e delle sue componenti fondamentali, definendo i razionali per l'evoluzione e la manutenzione, sulla base delle esigenze di gestione e controllo;
- Progettazione di logiche per connettere i processi di business ai servizi IT, tracciandone le relazioni in maniera efficiente e immediatamente fruibili dagli attori coinvolti;
- Necessità e modalità di utilizzo delle informazioni contenute nel CMDB da parte dei processi di Service Management.

Il corso fa parte delle Complementary Qualifications, certificazioni ITIL centrate su te-

-mi specifici del Service Management, il cui conseguimento conferisce crediti per il raggiungimento della qualifica di ITIL Expert.



**DURATA: 3 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE: ITIL CMDB**



## DELIVERY

**DEVOPS FOUNDATION®**

DevOps è una soluzione che mira a migliorare la comunicazione, la collaborazione, l'integrazione e automazione al fine di ottimizzare il flusso di lavoro tra sviluppatori di software e professionisti delle operazioni IT. La qualifica DevOps Foundation è progettata per costruire il vocabolario DevOps e per comprendere i suoi principi e le sue pratiche.

Gli obiettivi del corso DevOps comprendono:

- Comprendere obiettivi e vocabolario DevOps;
- Analizzare i benefici per l'organizzazione;
- Conoscere concetti e pratiche, incluse le relazioni con i framework Agile, Lean and IT Service Management (ITSM);
- Migliorare la gestione dei flussi di lavoro;
- Migliorare la gestione della comunicazione e dei feedback;

- Applicare i concetti DevOps nell'ambiente aziendale;
- Monitorare fattori critici e indicatori di performance.



**DURATA: 2 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE: DEVOPS  
FOUNDATION**



DELIVERY

# ISO/IEC 20000 FOUNDATION

Il corso ha l'obiettivo di illustrare ISO/IEC 20000 in tutte le sue parti, illustrando l'intero sistema di gestione e i suoi processi.

I partecipanti hanno la possibilità di:

- Comprendere lo scopo e le caratteristiche di tutte le componenti dello standard, in particolar modo i requisiti 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);
- Approfondire i controlli previsti e il percorso complessivo per il raggiungimento della certificazione;
- Inquadrare la norma in relazione alle altre good practice per la gestione dell'IT e della qualità (es: COBIT, ITIL, ISO9001, SixSigma);
- Comprendere le tipologie e le attività di audit ISO/IEC 20000.



**DURATA: 3 GIORNI**



**CERTIFICAZIONE: ISO/IEC 20000**



## DELIVERY

**ISO/IEC 20000 LEAD AUDITOR**

L'audit relativo allo standard ISO/IEC 20000 è un procedimento complesso, composto da diverse fasi e attività che richiedono competenze specifiche, nel rispetto di una serie di regole e vincoli.

Il corso ha l'obiettivo di analizzare lo standard e le norme correlate della famiglia ISO/IEC 20000 dal punto di vista dell'auditor, con l'obiettivo di:

- Dettagliare gli elementi da prendere in considerazione per valutare l'efficacia e la conformità di un sistema di gestione dei servizi IT;
- Rendere il partecipante in grado di condurre audit di prima, seconda e terza parte sui sistemi di gestione per i servizi IT basati sulla norma ISO/IEC 20000-1;
- Illustrare esempi ed applicazioni pratiche degli audit nel campo dei servizi IT con le norme ISO/IEC 17021, ISO 19011;
- Fornire una metodologia per valutare i fornitori di soluzioni IT con impatto sui servizi e per identificare opportunità di miglioramento e/o debolezze nel proprio sistema di gestione;

Il corso prepara al superamento del relativo esame di certificazione ISO/IEC 20000 Lead Auditor (RICEC, Registro Internazionale Certificazione delle Competenze);

L'apprendimento delle tecniche di gestione e conduzione degli audit per i sistemi di gestione dei servizi IT sarà facilitato attraverso esercitazioni e simulazioni.



**DURATA**  
3-5 GIORNI\*



**CERTIFICAZIONE**  
ISO/IEC 20000 LEAD  
AUDITOR

\*La durata del corso è variabile: nel caso si possieda la qualifica di Auditor/Lead Auditor per un Sistema di Gestione (ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001, ISO 22301, ISO 28000 o BS 25999), il corso dura 3 giorni. In caso contrario la durata è di 5 giorni, al fine di consentire la trattazione dei concetti base per i sistemi di gestione.





## L'AZIENDA

HSPI S.p.A. è una società di consulenza direzionale nata nel 2003 su iniziativa di un nucleo di professionisti esperti dell'Information & Communication Technology, con l'obiettivo di supportare il cliente nel processo di cambiamento generato dall'ICT, attraverso progetti di ICT Governance, gestione del cambiamento organizzativo e Information Risk Management.

Il successo nella realizzazione di progetti complessi e la fiducia riposta da grandi e medie organizzazioni, pubbliche e private, hanno permesso ad HSPI di crescere rapidamente nel mercato italiano: nel 2017 ha raggiunto un fatturato di 10 milioni di euro, mentre il numero dei professionisti parte del gruppo è cresciuto fino a superare le 90 unità tra ingegneri, economisti e psicologi del lavoro.

I team di progetto HSPI sono dotati di un set di competenze complementari in ambito ICT e gestione direzionale e integrano, quando il progetto lo richiede, specialisti di altre discipline (legal, tax, marketing, rewarding). L'esperienza nell'implementazione delle prassi IT Governance ha consentito ad HSPI di progettare ed erogare percorsi di formazione avanzata in collabora-

-zione con prestigiose istituzioni accademiche quali: LUISS Business School, MIP Politecnico di Milano Graduate School of Business e Bologna Business School.

HSPI investe circa il 5% del proprio fatturato nella formazione dei propri professionisti erogando, in media, non meno di 10 giornate annue per persona, sulla base di un piano di formazione specifico per ciascun professionista dell'azienda. L'obiettivo è quello di dotare l'azienda di team snelli e coesi, attraverso la diffusione delle competenze di base della Consulenza Direzionale e sviluppare competenze specialistiche a supporto delle linee di offerta, grazie a percorsi formativi che permettono l'acquisizione di certificazioni riconosciute a livello globale.

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.

HSPI è certificata secondo la norma ISO37001:2016 sulle politiche di anticorruzione.



*"In HSPI crediamo che cambiare sia possibile:  
servono capacità e tenacia."*

### **BOLOGNA**

Sede Legale e Amministrativa  
Viale Aldo Moro, 16  
Tel: +39 051 0016400  
Fax: +39 051 509737

### **MILANO**

Sede Operativa  
Centro Copernico, Via Copernico, 38  
Tel: +39 0287259377

### **ROMA**

Sede Operativa  
Viale V.E. Orlando, 75  
Tel: +39 06 45443318  
Fax: +39 06 45443197