

ITIL® SERVICE STRATEGY

■ Cos'è ITIL

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) è la raccolta di linee guida elaborata e promossa dal governo inglese al fine di migliorare i processi di progettazione, realizzazione, passaggio in produzione ed erogazione dei Servizi IT.

ITIL Service Strategy rappresenta un modulo del framework ITIL che si focalizza sullo sviluppo di policy, standard e best practice, al fine di trasformare l'IT Service Management in un asset strategico a supporto dell'azienda, per raggiungimento dei propri obiettivi.

■ Obiettivi del corso

La partecipazione al corso ITIL Service Strategy consente di:

- Raggiungere una migliore comprensione di tutti gli aspetti riguardanti l'elaborazione della strategia IT e l'allineamento agli obiettivi aziendali.
- Comprendere i processi di trasformazione della Direzione IT da Technology Provider a Service Provider, da centro di costo a partner strategico.
- Preparare al sostenimento dell'esame di certificazione ITIL Service Lifecycle Stream Service Strategy (3 crediti formativi).

■ A chi è rivolto il corso

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

■ Durata, requisiti e organizzazione del corso

- Il corso si articola in tre giornate: due giornate e mezzo sono dedicate all'erogazione dei contenuti del corso; Mezza giornata è dedicata al sostenimento dell'esame di certificazione ITIL Service Lifecycle Stream – Service Strategy, in lingua inglese.
- Per accedere all'esame di certificazione è obbligatorio essere in possesso della certificazione ITIL Foundation.
- Durante il corso l'apprendimento dei partecipanti sarà facilitato da esercitazioni quotidiane e dalla simulazione del test finale.
- Il materiale didattico, verificato e accreditato dall'organismo di certificazione internazionale APMG international, è in lingua inglese.
- In relazione ai costi, qualora un'azienda sia interessata a realizzare il corso internamente, è possibile stabilire quotazioni ad hoc.

Contenuto del corso

I contenuti formativi dei corsi erogati da HSPI sono aggiornati all'ultima versione del Sillabo ITIL Foundation pubblicato da APMG (ente accreditatore unico per i corsi ITIL). Il contenuto del corso è così articolato:

- Introduzione ai principi di Service Strategy.
- Analisi dei processi di Service Strategy.
- 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 dei 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 delle organizzazioni.
- Financial Management for IT Services, per la costificazione dei servizi e la valutazione del valore che questi forniscono alle organizzazioni.
- Business Relationship Management, per la gestione delle relazioni con i clienti a livello strategico e tattico.
- Attività di Service Strategy: individuazione del mercato e dei clienti di riferimento, sviluppo dell'offerta e delle strategie di outsourcing.
- Organizzare il Service Strategy: ruoli funzionali e di processo, necessari per la corretta esecuzione delle attività e dei processi di Service Strategy
- Fattori critici e rischi dell'integrazione di servizi IT.

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