

## DELIVERY

## ITIL® 4 FOUNDATION

## CHE COS'È ITIL

La complessità dei sistemi informativi e la loro criticità ai fini del raggiungimento degli obiettivi aziendali impone crescenti responsabilità: la sola conoscenza delle tecnologie ormai non garantisce più la capacità dell'IT di erogare servizi di qualità. Oggi, per presidiare il proprio ruolo, i manager IT devono essere in grado di organizzare attività e processi, assegnare le responsabilità, misurare e controllare le performance, gestire 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.

Oggetto del corso è lo studio della disciplina Service Management nella più recente versione rilasciata con l'edizione 4, completamente allineata con le nuove sfide dell'innovazione digitale, degli approcci "Agili", della necessità di integrare il Service Management in un più ampio contesto di generazione e mantenimento del "valore", perseguito sempre in accordo con gli obiettivi strategici d'impresa ma anche con l'impiego di principi e pratiche che velocizzino la rapida ed efficace risposta ai cambiamenti del mercato.

## 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. Responsabili della sicurezza IT direttamente coinvolti nell'erogazione di Servizi e nella gestione dell'infrastruttura IT.

## OBIETTIVI DEL CORSO

- Trasferire i principi chiave 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;
- 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.
- Preparare all'esame ITIL®4 Foundation Certificate in IT Service Management, certificazione riconosciuta a livello internazionale di riferimento per i professionisti del settore.



DURATA: 3 GIORNI



CERTIFICAZIONE:

ITIL4 FOUNDATION

## CONTENUTI DEL CORSO

I contenuti formativi dei corsi erogati da HSPI sono aggiornati all'ultima versione del Sillabo ITIL Foundation pubblicato da Axelos.

Nello specifico, il corso (in lingua inglese) è basato sui seguenti elementi

- Key Basic Concepts
- The Four Dimensions of Service Management
- The ITIL Service Value System
- The ITIL Guiding Principles
- The Service Value Chain
- The ITIL Management Practices

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.

## 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 UNI EN ISO9001:2015 per l'erogazione dei servizi di formazione e 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.

## CONTATTI

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