

# ITIL® 4 SPECIALIST CREATE DELIVER AND SUPPORT



HSPI



# FORMAZIONE HSPI



## ITIL®4 SPECIALIST CREATE DELIVER AND SUPPORT

### Che cos'è ITIL SPECIALIST CREATE DELIVER AND SUPPORT

Questo modulo tratta le attività "core" del Service Management ed espande l'ambito attuale di ITIL arrivando a coprire anche la creazione dei servizi. In particolare ci si focalizza sulla integrazione di differenti value stream e attività al fine di creare, rilasciare e supportare prodotti e servizi IT, trattando allo stesso tempo strumenti, metodi, e pratiche di supporto. Questo modulo inoltre tratta la performance del servizio, e fornisce agli attori coinvolti nell'esercizio una panoramica sulla qualità dei servizi e i metodi di miglioramento, permettendo altresì di rilasciare continuamente ai propri clienti servizi altamente affidabili e al tempo stesso completamente basati sulle più recente tendenze tecnologiche, condizioni queste essenziali in un mercato così competitivo come quello attuale.

### Prerequisiti

- Certificazione ITIL®4 Foundation.

### A chi è rivolto il corso?

- A tutti gli esperti ITSM coinvolti nella gestione operativa di prodotti e servizi IT, così come ai responsabili della delivery end-to-end.

### Obiettivi del corso

- Offrire un framework per creare, rilasciare e supportare efficacemente prodotti e servizi IT, trattando allo stesso tempo strumenti, metodi, e pratiche di supporto secondo l'approccio ITIL
- Fornire una panoramica sulla qualità dei servizi e i metodi di miglioramento
- Preparare all'esame ITIL®4 Specialist Create Deliver and Support

*Per tutti i moduli AXELOS, il voucher per l'esame è incluso nel prezzo della formazione.*



**Durata**

**3 GIORNI**



**Certificazione**

**ITIL®4 SPECIALIST  
CREATE DELIVER AND  
SUPPORT**



# FORMAZIONE HSPI

## Contenuti del corso

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

- The ITIL® 4 Framework – recap, CDS Course Objectives
- Plan and Build a Service Value Stream
  - Organizations, Teams, Communication
  - The 'Shift Left' approach
  - Plan and Manage Resources
  - Information and Technology: Integrated service management toolsets, Integration and data sharing, Reporting and advanced analytics, Robotic process automation (RPA), Artificial intelligence and machine learning, Information models
- ITIL® Practices relevant to CDS
  - Value streams to design, develop and transition new services
  - ITIL® relevant practices for designing, developing, transitioning
  - Value streams to provide user support
  - ITIL® relevant practices for providing user support
- Create, Deliver and Support Services
  - Coordinate, Prioritize, Structure Work
  - Commercial and Sourcing Considerations
- Sample Exam
  - Exam Simulation
  - Answers & Rationale



## 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 PRINCE2 6th Edition Approved Trainer, AgilePM 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 inoltre certificata ISO 37001:2016 sulle politiche di anticorruzione, ISO 27001:2013 in materia di Sicurezza delle Informazioni, ISO 14001:2015 sulle politiche di gestione ambientale, ISO 45001:2018 sulle politiche di gestione della salute e sicurezza del lavoro.

## Contatti

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

## HSPI SPA

HSPI SpA è ente di formazione accreditato (ATO e AEO) da APMG International, PEOPLECERT e IREB per i corsi ITIL®, PRINCE2®, COBIT®, MoP®, PRINCE2 Agile®, AgilePM®, PeopleCert DevOps® e CPRE®. ITIL®, PRINCE2®, PRINCE2 Agile® and MoP® are registered trade marks of AXELOS Limited. COBIT® is a Trademark of ISACA® registered in the United States and other countries. PeopleCert DevOps® is a Registered Trademark of PeopleCert. AgilePM® is a registered trademark of Agile Business Consortium Limited. All rights reserved. APMG International ISO/IEC 20000™ is a trademark of The APM Group Limited. All rights reserved.

[WWW.HSPI.IT](http://WWW.HSPI.IT)



# HSPI

Via Vittorio Emanuele Orlando, 83  
00185 Rome – Italy  
+39 06 45443318  
[FORMAZIONE@HSPI.IT](mailto:FORMAZIONE@HSPI.IT)