

ITIL® ADVANCED

ITIL Advanced: perché?

- La **complessità** dei sistemi informativi e la loro rilevanza ai fini del raggiungimento degli obiettivi aziendali impone crescenti responsabilità, la sola conoscenza delle tecnologie non garantisce la capacità dell'IT di erogare **servizi di qualità**. Per presidiare il proprio ruolo, i manager IT devono essere in grado di organizzare le attività e i **processi**, di assegnare le **responsabilità**, di misurare e controllare le **performance**, di governare i **fornitori**, di dialogare con le business unit in termini di **servizi erogati** e non di applicazioni e infrastrutture realizzate. La disciplina dell'**IT Service Management**, descritta dettagliatamente dalla best practice **ITIL**, rappresenta lo strumento per sviluppare le competenze necessarie per rispondere a questa esigenza.
- Il percorso *ITIL Advanced* mette a disposizione di aziende e professionisti i corsi *ITIL Intermediate* dello stream *Service Lifecycle*, ovvero:
 - *Service Strategy*
 - *Service Design*
 - *Service Transition*
 - *Service Operation*
 - *Continual Service Improvement*
 ed il corso avanzato *Managing Across the Lifecycle*, per arrivare a conseguire la certificazione ITIL Expert.
- Attraverso il corso **ITIL Foundation** è possibile acquisire un linguaggio comune ed una visione organica del Service Management, fondamentali per operare scelte di base e identificare le aree su cui intervenire. I successivi corsi **ITIL Intermediate** conferiscono competenze approfondite ed operative riguardo le diverse fasi del ciclo di vita dei servizi IT: dalla **strategia** alla **progettazione**, dal **passaggio in produzione** all'**erogazione**, alla **misura** ed al **miglioramento**. In aggiunta, il modulo **Managing Across the Lifecycle** è l'ideale completamento di questo percorso, per analizzare a fondo gli aspetti imprescindibili di **creazione del valore** e **allineamento continuo tra Business e IT** lungo tutto il *service lifecycle*.
- **Ogni corso Intermediate ha un proprio scopo** e consente di ottenere benefici utili all'azienda ed al professionista, che può decidere, sulla base delle proprie specificità, di seguirne unicamente uno od alcuni. Ciascun corso ITIL Intermediate favorisce lo sviluppo delle competenze necessarie all'introduzione o al miglioramento di specifici processi ed all'impostazione dei conseguenti interventi sulla micro-organizzazione, sugli strumenti a supporto e sulla gestione del cambiamento.
- In aula sono analizzati e discussi **esempi concreti** e **casì di studio** riguardo l'applicazione pratica dei concetti teorici e, soprattutto, sono trattati gli aspetti legati alla **gestione del cambiamento organizzativo**, la chiave per poter introdurre e migliorare il Service Management all'interno della propria organizzazione e condurre con maggiori probabilità di successo progetti di trasformazione della Funzione Sistemi Informativi.

Obiettivi e percorsi mirati

- Tutti i corsi sono mirati ad acquisire le competenze necessarie al raggiungimento di un elevato grado di integrazione delle attività e dei processi della direzione IT, comprendendone le attività, i processi, i ruoli, le responsabilità e le interrelazioni, in ogni singola fase del ciclo di vita dei servizi IT.
- Per supportare le aziende ed i singoli professionisti nella definizione del piano formativo, HSPI ha strutturato nella propria offerta diversi percorsi, rivolti ognuno a diverse famiglie professionali e ad indirizzare specifici obiettivi aziendali e personali:
 - **Ingegneria dei nuovi servizi**: costituito dai moduli *Service Strategy*, *Service Design* e *Service Transition*, è orientato a manager e professional coinvolti nel demand management, nello sviluppo e nel deployment dei servizi.
 - **Esercizio e supporto**: composto dai moduli *Service Transition*, *Service Operation* e *Continual Service Improvement*, è finalizzato a consolidare le competenze dei manager IT coinvolti nell'erogazione dei servizi IT e nella gestione del Service Desk.
 - **Vendor management**: costituito dai moduli *Service Design*, *Service Transition* e *Service Operation*, costituisce un ventaglio di conoscenze chiave per gestire i fornitori esterni e le iniziative di outsourcing.
 - **Expert**: è il percorso completo fino al conseguimento della qualifica *ITIL Expert*, attraverso l'ottenimento della certificazione *Managing Across the Lifecycle*. È rivolto a figure professionali di alto livello (CIO, Service Manager) e ai consulenti che necessitano di una visione completa e approfondita dell'intero ciclo di vita dei servizi IT.

La capacità di gestire i Sistemi Informativi rappresenta una leva competitiva che consente all'azienda di aumentare la qualità dei servizi, di ridurre i costi e di evolvere rapidamente seguendo le esigenze dei propri clienti.

ITIL ADVANCED

Contenuto dei corsi

I contenuti dei cinque moduli *ITIL Intermediate* e del corso *Managing Across the Lifecycle* sono aggiornati all'ultima versione dei rispettivi sillabi pubblicato da APM Group (ente accreditatore unico per i corsi ITIL). Nel dettaglio:

- **Service Strategy:** guida per la traduzione del service management in un asset strategico della propria azienda, fornisce i principi su come sviluppare policy, processi e linee guida lungo il ciclo di vita del servizio. Comprende 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 tatticoIl corso tratta, inoltre, l'individuazione del mercato e dei clienti di riferimento, lo sviluppo dell'offerta e delle strategie di outsourcing
- **Service Design:** linee guida per la progettazione e lo sviluppo dei servizi e dei 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. Comprende 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 fornitoriVengono inoltre approfonditi, dal punto di vista tecnologico, i temi del Requirements Engineering e della gestione dei dati e delle applicazioni.
- **Service Transition:** guida per sviluppare ed accrescere le capacità di rendere operativi servizi nuovi o rinnovati, incentrata su come i requisiti definiti dalla strategia e tradotti nel design del servizio si realizzano nelle operations, valutando anche i rischi correlati. 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 conoscenzaIl corso, inoltre, tratta la gestione della comunicazione, del cambiamento organizzativo e degli stakeholder.
- **Service Operation:** 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. 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 serviziIl 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*.
- **Continual Service Improvement:** il modulo tratta la creazione e il mantenimento del valore del servizio per i clienti, attraverso un miglioramento continuo della qualità e dell'efficienza operativa. 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
- **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)

ITIL ADVANCED

Esercitazioni

“Se sento, dimentico. Se vedo, ricordo. Se faccio, capisco” – Confucio

Durante il corso l'apprendimento dei partecipanti sarà facilitato da **esercitazioni quotidiane**, volte a innalzare il grado di consapevolezza riguardo le implicazioni pratiche dei concetti trattati.

Divisi in team di lavoro e coadiuvati dal docente, i partecipanti saranno chiamati ad affrontare a scenari di implementazione e/o gestione dei processi ITIL, attraverso cui vengono evidenziati i benefici della **strutturazione delle attività**, dei **meccanismi di coordinamento** e dell'utilizzo di un **linguaggio comune**.

Inoltre, verranno effettuate prove d'esame e la **simulazione del test finale**, per misurare in maniera puntuale il grado di preparazione.

A chi sono rivolti i corsi

- CIO, CTO, IT manager, Service Manager, Service Owner e Service Level Manager
- Analisti IT, architetti IT, consulenti IT, auditor IT, responsabili della sicurezza IT

Prerequisiti

- Per accedere ai moduli *ITIL Intermediate*, è necessario essere in possesso della certificazione *ITIL Foundation* (2 crediti).
- Per sostenere l'esame *Managing Across the Lifecycle*, è necessario essere in possesso di 17 crediti (ogni esame ITIL Intermediate proposto conferisce 3 crediti).
- La partecipazione ai corsi accreditati è condizione obbligatoria per poter sostenere i relativi esami.

Durata e organizzazione dei corsi

- Ogni corso *ITIL Intermediate* dura 3 giorni, mentre il modulo *Managing Across the Lifecycle* dura 4 giorni.
- I contenuti, il materiale didattico (in lingua inglese) e l'organizzazione del corso sono stati verificati e accreditati dall'organismo di certificazione internazionale APMG-International.
- A distanza di una settimana dalla conclusione di ogni corso, verrà somministrato il relativo esame di certificazione (in lingua inglese).
- I corsi possono essere erogati sia presso le sedi del Cliente che presso le sedi HSPI, a seconda delle esigenze.

Contatti

- Per iscrizioni al corso e informazioni, inviare un'e-mail a formazione@hspi.it.

HSPI SpA

- HSPI 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, tra le altre, 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.
- I docenti HSPI sono accreditati da enti di formazione internazionale per la docenza, sono specialisti in ambito IT Governance ed hanno maturato un'esperienza significativa in progetti di adozione delle best practice ITIL presso Direzioni IT di medie e grandi dimensioni.
- HSPI ha ottenuto la qualifica di società specializzata nel monitoraggio di contratti di grande rilievo ed è iscritta nell'elenco dei monitori qualificati per la pubblica amministrazione, pubblicato e aggiornato da DigitPA.
- I processi di progettazione ed erogazione della formazione di HSPI sono inseriti all'interno del Sistema di Gestione della Qualità certificato dal TÜV (ISO 9001:2008 – IAF 33, 35, 37).



ITIL®, PRINCE2® and Accredited Training Organization logo are registered trade marks of AXELOS Limited
Based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under licence from AXELOS