

# ITIL® PRACTITIONER

## 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 le attività e i processi, assegnare le responsabilità, misurare e controllare le performance, governare i fornitori e dialogare con le business unit in termini di servizi erogati e non di applicazioni e infrastrutture realizzate.
- 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.

## Obiettivi del corso

- 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.

## A chi è rivolto il corso

- CIO, CTO, IT Manager, Service Manager, Service Owner e Service Level Manager
- Analisti IT, architetti IT, consulenti IT, auditor IT e responsabili della sicurezza IT direttamente e principalmente coinvolti nell'erogazione dei servizi e nella gestione dell'infrastruttura IT

## Prerequisiti

- Prerequisito al corso è possedere la certificazione ITIL Foundation.

## Durata e organizzazione del corso

- Il corso dura 2 giorni. Al termine della seconda giornata è previsto l'esame per il conseguimento della certificazione ITIL Practitioner.
- Materiale didattico ed esame sono in lingua inglese.
- La certificazione ITIL Practitioner non sostituisce alcuna certificazione intermedia, pur essendo ad esse complementare.
- La certificazione ITIL Practitioner non è prerequisito ad alcuna certificazione intermedia.
- La certificazione ITIL Practitioner vale 3 crediti nell'ambito del percorso di qualifica ITIL Expert.
- Il corso può essere erogato sia presso le sedi del Cliente che presso le sedi HSPI, a seconda delle esigenze.



*Processi ed organizzazioni non adeguate possono compromettere l'erogazione dei servizi IT e vanificare gli investimenti in applicazioni, infrastrutture e strumenti.*

## Contenuto del corso

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

- Gestione del Cambiamento Organizzativo
- Comunicazione
- Misurazioni e Metriche

Esistono 9 Principi Guida fondamentali per il successo nella corretta applicazione di ITIL, che sono:

- focalizzarsi sul valore
- progettare considerando l'esperienza utente
- iniziare da dove già ci si trova
- approcciare olisticamente
- progredire in modo iterativo
- osservare direttamente
- essere trasparenti
- collaborare
- mirare alla semplificazione

## Personale docente

- I docenti HSPI sono accreditati dall'ente di formazione internazionale per la docenza e per la supervisione degli esami (APMG-International); tutti i docenti sono certificati ITIL Expert, sono specialisti IT Governance ed hanno maturato un'esperienza pluriennale in progetti di adozione delle best practice ITIL presso Direzioni IT di medie e grandi dimensioni.

## Contatti

- Per iscrizioni al corso e informazioni, inviare un'e-mail a [formazione@hspi.it](mailto: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 (gruppi di ricerca, interviste, conferenze).
- 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).