

## SUPSI

# ITIL® v3 to 4 bridge: ITIL® 4 Managing Professional Transition

## Modulo breve

### Presentazione

Finalmente disponibile il corso necessario per l'aggiornamento delle proprie competenze in ambito di gestione dei servizi, ma soprattutto delle proprie certificazioni ITIL v3, ma attenzione sarà disponibile solo per un periodo limitato di tempo dopo il quale sarà necessario "ripartire" dalla ITIL 4 Foundation.

### Obiettivi

Consentire ai candidati della precedente edizione ITIL v3 l'opportunità di passare direttamente a ITIL 4 al fine di ottenere la certificazione ITIL 4 Managing Professional:

- fornire ai candidati una comprensione dei nuovi concetti e definizioni di ITIL 4, comprese le differenze chiave tra la precedente versione ITIL v3 e ITIL 4 e come possono essere applicati praticamente;
- fornire ai candidati una comprensione degli elementi chiave di ciascuno dei quattro moduli ITIL Managing Professional (MP): Create, Deliver and Support, Drive Stakeholder Value, High Velocity IT and Direct, Plan and Improve, ed anche ITIL 4 Foundation.

### Destinatari

- Process & business consultant
- Gestore sviluppo offerte
- Auditor sistema di qualità
- Project manager
- Service manager
- Business Analyst

### Requisiti

Coloro che hanno conseguito la certificazione ITIL v3 Expert OPPURE coloro che hanno 17 crediti con il sistema di crediti ITILv3 e che desiderano sviluppare/aggiornare le proprie conoscenze.

### Certificato

Attestato di frequenza

Certificazione "ITIL 4 Managing Professional", in caso di superamento del relativo esame.

### Programma

Foundation

- Concetti chiave della gestione dei servizi
- I principi guida di ITIL possano aiutare un'organizzazione ad adottare e adattare la gestione dei servizi
- Le quattro dimensioni della gestione del servizio
- Scopo e i componenti del Service Value System
- Le attività della catena del valore del servizio (Service Value Chain) e il modo in cui si collegano

Create, Deliver and Support

- Pianificare e costruire un Service Value Stream per creare, fornire e supportare servizi
- Come le pratiche ITIL pertinenti contribuiscono alla creazione, alla delivery ed al supporto attraverso il Service Value System ed i Value Stream
- Creare, fornire e supportare servizi

Drive Stakeholder Value

- Comprendere come sono progettati i percorsi dei clienti
- Come favorire le relazioni con gli stakeholder
- Modellare la domanda e definire l'offerta dei servizi
- Comprendere i clienti e gli utenti
- Saper agire insieme per garantire la co-creazione di valore continuo (consumo / fornitura di servizi)
- Sapere come realizzare e validare il valore del servizio

High Velocity IT

- I concetti relativi alla natura ad alta velocità dell'impresa digitale, compresa l'aspettativa riposta sull'IT
- Il ciclo di vita del prodotto digitale in termini di "modello operativo" ITIL
- L'importanza dei principi guida ITIL e di altri concetti fondamentali per la fornitura di IT ad alta velocità

Direct, Plan and Improve

- L'ambito di ciò che deve essere diretto e/o pianificato e sapere come utilizzare i principi chiave e i metodi di orientamento e pianificazione in quel contesto
- Il ruolo della Governance, Risk and Compliance (GRC) e sapere come integrare i principi e i metodi nel sistema di valori del servizio
- Utilizzare i principi e i metodi chiave della comunicazione e della gestione del cambiamento organizzativo per orientare, pianificare e migliorare

### Durata

24 ore-lezione

## **Responsabile/i**

Roberto Mastropietro, Responsabile formazione continua area informatica, SUPSI

## **Relatore/i**

Claudio Restaino, esperto di gestione processi IT, ITIL Expert, CobiT, TOGAF, DevOps Service Manager, Lean Six Sigma [Black Belt], ISO 27001/27002 con molti anni di esperienza in progetti nazionali e internazionali.

## **Date**

2, 3, 9, 10, 16, 17 dicembre 2019

## **Orari**

09.00-12.30

## **Luogo**

SUPSI, Dipartimento tecnologie innovative, Manno

## **Costo**

CHF 1'300.-- compreso l'esame di certificazione

## **Osservazioni**

Il corso è tenuto in lingua italiana, la documentazione del corso è in lingua inglese.

L'esame viene erogato in lingua inglese.

Esame

Domande: 40 domande, che presentano quattro opzioni di cui una da selezionare.

- Punteggio: Ogni domanda assegna 1 punto, pertanto ci sono

complessivamente 40 punti in palio

- Non c'è una penalizzazione per le risposte errate.

## **Contatti**

roberto.mastropietro@supsi.ch

## **Informazioni**

SUPSI

Dipartimento tecnologie innovative

Galleria 2, Via Cantonale 2c, CH-6928 Manno

T +41 (0)58 666 65 11

F +41 (0)58 666 66 84

www.supsi.ch\fc

## **Termine d'iscrizione**

Entro il 10 novembre 2019

## **Link per le iscrizioni**

<https://fc-catalogo.app.supsi.ch/Course/Details/26442>