

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.

### Crediti di studio ECTS

2 ECTS

### 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

Advanced Studies+

La formazione continua universitaria

## **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 22 novembre 2019

## **Link per le iscrizioni**

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

## Condizioni generali

---

### Iscrizioni e ammissione

Per partecipare a un corso l'iscrizione è obbligatoria e vincolante per il partecipante. L'ammissione ai corsi di lunga durata è tuttavia subordinata alla verifica dei requisiti richiesti dal percorso formativo. Per garantire un buon livello qualitativo, SUPSI può fissare un numero minimo e massimo di partecipanti.

### Quota d'iscrizione

Se il corso è a pagamento, la quota di iscrizione è da versare sul conto bancario della Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI):  
- Dalla Svizzera, prima dell'inizio del corso, tramite la polizza che verrà inviata con la conferma di iscrizione  
- Dall'estero, dopo la conferma d'iscrizione, con bonifico bancario intestato a SUPSI presso la Banca dello Stato del Cantone Ticino, CH-6501 Bellinzona  
IBAN CH05 0076 4190 8678 C000C  
Swift Code BIC: BSCTCH 22  
Clearing 764  
Causale: Titolo del corso

### Obbligo di pagamento della quota di iscrizione

Il pagamento della quota di iscrizione è da effettuarsi entro 30 giorni dalla data della fattura. La conferma di

iscrizione e la fattura sono trasmesse al partecipante dopo il termine di iscrizione al corso. In casi particolari è possibile richiedere una rateazione della quota d'iscrizione; la richiesta scritta va inoltrata alla segreteria competente entro il termine di iscrizione. Verso la SUPSI il debitore del pagamento della quota è il partecipante, che attraverso l'iscrizione al corso, riconosce espressamente il proprio debito ai sensi della LEF, nonché l'obbligo di pagamento e si impegna al versamento dell'importo dovuto. Se la formazione è finanziata dal datore di lavoro o da un terzo, il partecipante rimane comunque debitore verso la SUPSI fino ad effettivo pagamento della quota da parte del datore di lavoro o del terzo indicato. Al riguardo il partecipante si impegna e si obbliga verso la SUPSI ad assumere il pagamento della quota di iscrizione, nel caso in cui il datore di lavoro o il terzo indicato, non dovesse corrispondere l'importo dovuto. Le disposizioni relative all'obbligo di pagamento non si applicano se i corsi non prevedono il versamento di una tassa.

### Annullamenti e rinunce

Nel caso in cui il numero di partecipanti fosse

insufficiente o per altri motivi, SUPSI si riserva il diritto di annullare il corso. In tal caso, gli iscritti saranno avvisati tempestivamente e, se avranno già versato la quota di iscrizione, saranno integralmente rimborsati. Qualora sia il partecipante a rinunciare, quest'ultimo è tenuto al versamento del 50% della quota di iscrizione se notifica l'annullamento:  
- nei 7 giorni che precedono l'inizio del corso, se iscritto alla formazione breve (0-9 ECTS)  
- nei 21 giorni che precedono l'inizio del corso, se iscritto alla formazione lunga (10-60 ECTS)  
Casi particolari possono essere analizzati e decisi con la direzione di dipartimento. In caso di rinunce notificate successivamente ai termini di cui sopra, il partecipante non avrà diritto al rimborso e l'intera quota di iscrizione diverrà immediatamente esigibile. Sono fatte salve eventuali deroghe previste nei regolamenti di ogni singolo corso, alle quali si fa espressamente richiamo. Chi fosse impossibilitato a partecipare può proporre un'altra persona previa comunicazione a SUPSI e accettazione da parte del responsabile del corso. In caso di rinuncia al corso per malattia o infortunio del partecipante, la fattura

inerente la quota di iscrizione potrà essere annullata, a condizione che sia presentato un certificato medico.

### Modifiche

SUPSI si riserva il diritto di modificare il programma, la quota di iscrizione e il luogo dei corsi a seconda delle necessità organizzative.

### Copertura assicurativa infortuni

I partecipanti non sono assicurati da SUPSI.

### Privacy

Il trattamento dei dati avviene nel rispetto della legislazione svizzera (Legge federale sulla protezione dei dati e relativa Ordinanza).

### Foro competente

Per eventuali controversie il foro competente è Lugano, che è pure il foro esecutivo ai sensi della LEF (Legge federale sulla esecuzione e sul fallimento). Il diritto applicabile è quello svizzero.