

SUPSI

Certificazione ITIL® 4 Strategic Leader

Modulo breve

Presentazione

In molte aziende, spesso, i processi più destrutturati si trovano all'interno dei settori informatici. Infatti, mentre la funzione sistemi informativi (FSI) si adopera al meglio per ottimizzare i processi tipici delle altre aree aziendali (sviluppo, produzione, vendita, marketing, amministrazione e finanze, risorse umane ecc.), tipicamente trascura i propri processi interni. Attualmente, i direttori informatici si stanno concentrando sempre più sul miglioramento dei processi, sia in un'ottica di recupero di efficacia, sia nella ricerca di ulteriore efficienza. In quest'ultimo ambito, in effetti, sono solitamente già stati attuati diversi interventi puntuali quali il consolidamento e la virtualizzazione dei server, la riduzione dei costi di telefonia e di telecomunicazione e la messa in concorrenza dei fornitori per spuntare prezzi migliori. Oltre a questi provvedimenti, oggi la sfida per il raggiungimento di nuovi e migliori risultati si è spostata verso una gestione completa dei processi, con il vantaggio di abbinare un miglioramento della qualità complessiva del servizio a un'accresciuta efficienza interna. Nello sviluppo di un modello organizzativo della FSI, basato sui processi, un elemento di sostegno importante è costituito dai modelli e dagli standard internazionali di riferimento, quali per esempio ITIL®, COBIT®, ISO 9001, ISO 27001 e ISO 20000, che costituiscono una fonte da cui attingere in termini di "buone pratiche".

La certificazione ITIL 4 Strategic Leader si raggiunge attraverso la frequenza dei 3 moduli che compongono questo percorso formativo e il superamento dei relativi esami.

Obiettivi

- Approfondire l'approccio per processi
- Conoscere i processi informatici e apprezzare i vantaggi dell'adozione delle "buone pratiche"
- Presentare le "buone pratiche" proposte da ITIL® 4
- Fornire elementi utili per descrivere, analizzare, verificare e migliorare i processi informatici della propria azienda
- Integrare le proprie conoscenze con quelle acquisite e sostenere gli esami di certificazione dei 3 moduli.

Destinatari

Iscritti al MAS IT Management and Governance, responsabili dell'informatica, responsabili di progetto, coordinatori IT, consulenti e tutte le funzioni aziendali interessate a queste problematiche, quali l'organizzazione, la qualità e il controllo.

Requisiti

Nessuno, sebbene possa rilevarsi utile la conoscenza dell'inglese.

Certificato

Attestato di frequenza.

6 ECTS validi per il MAS IT Management and Governance o per il CAS in IT Governance.

Possibilità di ottenere le seguenti certificazioni:

- ITIL® 4 Foundation
- ITIL® 4 Specialist : Direct, Plan and Improve
- ITIL® 4 Specialist : Digital and IT Strategy
- ITIL® 4 Strategic Leader (certificazione che si consegue con il superamento dei tre moduli)

Crediti di studio ECTS

6 ECTS

Programma

Modulo1: ITIL® 4 Foundation

Definizione dei principali concetti inerenti la gestione del servizio

I principi guida di ITIL

Le quattro dimensioni della gestione del servizio

Gli obiettivi e ed componenti del ITIL Service Value System

Le attività della Service Value Chain e la loro interconnessione

Conoscenza base degli obiettivi e dei principali termini di 18 ITIL

practices

Approfondimento delle seguenti 7 ITIL practices

- Continual improvement
- Change control
- Incident management
- Problem management
- Service request management
- Service desk
- Service level management

Preparazione e sostenimento dell'esame "ITIL® 4 Foundation Certificate"

- Esame a risposta multipla in lingua Inglese

Modulo 2: ITIL® 4: Direct Plan and Improve

Concetti base del Direct, Plan & Improve

Comprendere il contesto in cui dover dirigere e pianificare, e sapere

applicare i principi e metodi alla base di una corretta direzione e

pianificazione in base alle circostanze

Il ruolo della Governance e sapere come integrare i principi e i

metodi nel Service Value System

Principi e i metodi del miglioramento continuo

Gestione e Comunicazione del cambiamento organizzativo

Misurazione

Preparazione e sostenimento dell'esame "ITIL® 4 Specialist: Direct, Plan and Improve"

- Esame a risposta multipla in lingua Inglese

Modulo 3: ITIL® 4: Digital and IT Strategy

Concetti base del Digital and IT Strategy

Comprendere il contesto in cui dover definire le strategie, e sapere

applicare i principi e metodi alla base di una corretta strategia in un

contesto digitale

Il ruolo della Governance e sapere come integrare i principi e i

metodi nel Service Value System

Misurazione

Preparazione e sostenimento dell'esame "ITIL® 4 Specialist: Digital and IT Strategy"

- Esame a risposta multipla in lingua Inglese

Durata

72 ore-lezione

Responsabile/i

Roberto Mastropietro, responsabile Formazione Continua in

Informatica, SUPSI-DTI

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

ITIL 4 Foundation

11, 12, 13, 18, 19, 20 novembre 2019

ITIL 4: Direct Plan and Improve

13, 14, 20, 21, 27, 28 gennaio 2020

ITIL 4: Digital and IT Strategy

3, 4, 10, 11, 17, 18 febbraio 2020

Orari

17.30-21.00

Luogo

SUPSI, Dipartimento tecnologie innovative, Manno

Costo

CHF 3000.–

Il costo non comprende l'importo complessivo di CHF 780.– per sostenere le tre sessioni d'esame il cui superamento comporta il conseguimento delle relative certificazioni:

- ITIL® 4 Foundation
- ITIL® 4 Specialist : Direct, Plan and Improve
- ITIL® 4 Specialist : Digital and IT Strategy
- ITIL® 4 Strategic Leader (certificazione che si consegue con il superamento dei tre moduli)

Contatti

roberto.mastropietro@supsi.ch

Informazioni

Informazioni amministrative

SUPSI, DTI, Formazione continua

Galleria 2, CH-6928 Manno

T +41 (0)58 666 66 84

F +41 (0)58 666 65 71

dti.fc@supsi.ch

fc.supsi.ch

Termine d'iscrizione

Entro il 30 ottobre 2019

Link per le iscrizioni

<https://fc-catalogo.app.supsi.ch/Course/Details/28434>