

SUPSI

ITIL 4

Modulo breve

Presentazione

ITIL 4 rappresenta il modello evoluto di una gestione moderna dei servizi IT/Digitali ed attraverso l'applicazione dei suoi concetti e pratiche intende mostrare come si possa migliorare l'attuale organizzazione nell'essere più agile nei contesti dinamici di business.

Obiettivi

Acquisire una buona conoscenza delle best practices ITIL 4 attraverso il ciclo di vita del servizio ed una sufficiente preparazione per il conseguimento della certificazione "ITIL 4 Foundation".

- Le metodologie di formazione si basano su una didattica attiva e prevedono sia attività formative (lezioni) d'aula che momenti di elaborazione individuale e di gruppo (esercitazioni), per facilitare l'apprendimento e stimolare la capacità innovativa e applicativa.

- Oltre, ad un costante alto livello di attenzione in aula, viene richiesto un successivo impegno nello studio degli argomenti trattati e lo svolgimento di alcune esercitazioni/simulazioni d'esame.

Destinatari

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

Requisiti

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

Certificato

Attestato di frequenza

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

Crediti di studio ECTS

2 ECTS

Programma

- I concetti chiave della gestione dei servizi
- I principi guida di ITIL
- Le quattro dimensioni della gestione del servizio
- Lo scopo e i componenti del ITIL Service Value System
- Le attività della Service Value Chain e come si collegano
- Gli obiettivi generali delle pratiche ITIL
- Approfondimento delle pratiche ITIL
 - o Continual improvement
 - o Change control
 - o Incident management
 - o Problem management
 - o Service request management
 - o Service desk
 - o Service level management

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

10, 11, 17, 18, 24, 25 gennaio 2022

Orari

17.30-21.00

Luogo

SUPSI, Dipartimento tecnologie innovative, Manno

Costo

CHF 1'300.--

Il costo comprende la quota di iscrizione all'esame di certificazione "ITIL4 Foundation"

È previsto uno sconto del 10% per i soci individuali di AFTI, AITI, ATEC e itSMF.

Osservazioni

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.
- Soglia di superamento: 65% o maggiore – corrispondente ad un punteggio maggiore/uguale a 26 punti

Durata: 60 minuti (+extra time 15' NO Madrelingua) = 75 minuti

Contatti

roberto.mastropietro@supsi.ch

Informazioni

SUPSI, DTI, Formazione continua
Polo universitario Lugano - Campus Est
Via La Santa 1
CH-6962 Lugano-Viganello
tel. +41 (0)58 666 65 11
dti.fc@supsi.ch
www.supsi.ch/fc

Termine d'iscrizione

Entro il 17 dicembre 2021

Link per le iscrizioni

<https://fc-catalogo.app.supsi.ch/Course/Details/30131>