

**SUPSI**

# ITIL® 4 Create Deliver and Support

## 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

Iscriviti a questo corso se vuoi approfondire i componenti e il funzionamento del motore "Engine Room" di una Organizzazione Digitale. Questo corso ti consentirà di comprendere i processi principali basati sulle best practice ITIL (versione ITIL 4) e una sufficiente preparazione per il conseguimento della relativa certificazione "ITIL 4 Create Deliver and Support".

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 a 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

Obbligatorio: Certificazione ITIL 4 Foundation  
Raccomandato: conoscenza base dell'inglese

### Certificato

Attestato di frequenza.  
2 crediti di studio ECTS, subordinati al superamento dell'esame finale.

Certificazione "ITIL 4 Create Deliver and Support", in caso di superamento del relativo esame.

### Crediti di studio ECTS

2 ECTS

### Programma

- Concetti e sfide all'interno di un Service Value System Approccio "shift left"
- Pianificare e gestire le risorse in un Service Value System
- La dimensione dell'Information & Technology in un Service Value System
- Utilizzare un Value Stream per progettare, sviluppare e trasferire nuovi servizi:
  - Service design; Software development and management; Deployment management; Release management; Service validation and testing;
  - Change enablement
- Utilizzare un Value Stream per fornire supporto all'utenza:
  - Service desk; Incident management; Problem management; Knowledge management; Service level management; Monitoring and event management
- Coordinare, stabilire le priorità e strutturare il lavoro e le attività per creare, fornire e supportare servizi

### Durata

24 ore-lezione

### Responsabile/i

Roberto Mastropietro, responsabile Area informatica, DTI, 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

17, 18, 24, 25 aprile  
8, 9 maggio 2023

### Orari

17.30-21.00

### Luogo

SUPSI, Dipartimento tecnologie innovative, Polo universitario Lugano, Campus Est, 6962 Lugano-Viganello  
Il corso può anche essere seguito online.

## **Costo**

CHF 1'400.--

Il costo comprende la quota di iscrizione all'esame di certificazione  
"ITIL4 Create Deliver and Support"

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

## **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 24 marzo 2023

## **Link per le iscrizioni**

<https://fc-catalogo.app.supsi.ch/Course/Details/38684>