



# Digital Service Management

ITIL® 4



**CORSO DI FORMAZIONE CONTINUA PER INGEGNERI**

**Modulo Avanzato IT02**

**ITIL® 4 Foundation**

**SABATO 30 NOVEMBRE ORE 09.30 – 17.30**

**SALA "SOL LEWITT" C/O IL FAB LAB DI CITTÀ DELLA SCIENZA  
VIA COROGLIO 57/104, NAPOLI**

**ORGANIZZATO DA:**

**COMMISSIONE ICT - ORDINE DEGLI INGEGNERI DELLA PROVINCIA DI NAPOLI**



### **CONTENUTI:**

Acquisire una buona conoscenza delle best practices ITIL 4 ed una sufficiente preparazione per il conseguimento della certificazione "ITIL 4 Foundation". ITIL (Information Technology Infrastructure Library®), l'approccio alla gestione dei servizi IT più riconosciuto al mondo e di ampia diffusione sul territorio nazionale. ITIL è di forte interesse per i liberi professionisti e dipendenti del settore dell'informazione e del business verso il quale l'IT deve portare valore. ITIL è riconosciuto dal mercato, richiesto nelle iniziative progettuali e nelle gare d'appalto pubbliche, e vede oggi un numero crescente di addetti ai lavori, molti dei quali indirizzati verso i percorsi di certificazione proposti dal framework di riferimento.

### **DESTINATARI:**

Il corso è rivolto al personale impegnato nei ruoli di:

- IT Manager, staff IT ed owner di processo;
- Quality manager e staff;
- Account manager e struttura commerciale coinvolta nella preparazione di relazioni tecniche in risposta alle richieste/bandi gara dei clienti;
- Infrastructure manager, application manager, project manager e business manager direttamente coinvolti in attività IT.
- Qualunque membro dell'organizzazione IT che stia cercando di migliorare i processi/procedure.

### **OBIETTIVI:**

Le competenze acquisite, se applicate al proprio contesto lavorativo possono contribuire a:

- Migliorare la qualità dei servizi IT offerti
- Ridurre i costi operativi IT
- Offrire supporto più affidabile
- Migliorare la soddisfazione dei clienti
- Ottenere maggiore flessibilità
- Definire con maggior chiarezza le possibilità che il settore IT offre per incrementare il business.

### **PREREQUISITI:**

**Modulo IT01** - Introduzione alla Gestione dei Servizi IT basati sulle linee guida ITIL.



## PROGRAMMA

### Responsabile Scientifico

**Dott. Ing. Gennaro Annunziata**

Consigliere Ordine Ingegneri Napoli

### Docenti:

**Dott. Ing. Claudio Restaino**

Qualifica/Carica: Direttore Servizi Professionali BITIL.COM, Docente collaboratore University of Applied Sciences and Arts of Southern Switzerland, ITIL® 4 Accredited Trainer

### Sabato 30 novembre ore 09.30 – 17.30

*SALA "SOL LEWITT" c/o IL FAB LAB DI CITTÀ DELLA SCIENZA  
VIA COROGLIO 57/104, NAPOLI*

#### 09:30 – 11:30

Modulo IT01 - Review

- Service Value System & Service Value Chain

Practice - Overview

- Relationship Management
- Service Level Management - Supplier Management
- Information Security Management

#### 11:30 – 12:30

Practice - Overview

- IT Asset Management
- Service Configuration Management
- Change Control - Release Management - Deployment Management

#### 13:30 – 15:30

Practice - Overview

- Monitoring & Event Management
- Incident Management - Problem Management
- Service Request Management
- Continual Improvement

#### 15:30 – 17:30

Sessione d'esame ITIL 4 Foundation (inglese):

- Domande: 40 domande a risposta multipla, delle quali una sola è quella corretta.
- Durata: 60 minuti (+extra time 15' NO Madrelingua)
- Soglia superamento: 26/40 = 65%



### **Info Iscrizioni**

Numero massimo partecipanti: **30**

Ai partecipanti verranno rilasciati **n.8 CFP**

Per la partecipazione è obbligatoria la prenotazione da effettuare utilizzando esclusivamente il form di registrazione presente sul sito internet dell'Ordine.

Assenze consentite: **10 % del totale del corso**

### **Quota di Iscrizione\***

**Quota base:** € 40,00 iva inclusa

**Quota ridotta** del 30% (per tutti gli iscritti all'Albo dell'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Napoli che non abbiano ancora compiuto 40 anni): € 28,00 iva inclusa

**Quota ridotta** del 50% (per tutti gli iscritti che non hanno ancora compiuto 40 anni e che sono iscritti da meno di due anni all'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Napoli): € 20,00 iva inclusa.

La quota di iscrizione dovrà essere versata a mezzo bonifico bancario sul c/c intestato alla **Fondazione Ordine Ingegneri Napoli, IBAN: IT82Z0301503200000003561852**

\*Il prezzo esposto NON comprende la tassa d'esame per la credenziale ITIL 4 Foundation, esame che sarà svolto al termine dell'evento al costo a noi riservato di € 200,00 (+ iva).