



IT Service Management



CORSO DI FORMAZIONE CONTINUA PER INGEGNERI

Introduzione ai Servizi IT basati sulle best practice ITIL® 4

SABATO 29 GIUGNO ORE 09.30 – 18.30

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:

Il corso intende fornire ai partecipanti una breve descrizione dell'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 una best practice e un linguaggio comune utilizzabile nei settori pubblico e privato che descrive le practice IT, in termini di ruoli, processi, funzioni e sistema di gestione dei servizi IT per apportare valore di business. 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:

Non c'è alcun formale prerequisito per la partecipazione a questo corso, ma si raccomanda che i partecipanti abbiano maturato una esperienza nel campo della gestione dei servizi informatici.





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® Accredited Trainer

Sabato 29 giugno ore 09.30 – 18.30

09:30 – 11:30

I concetti base della gestione del servizio

Le quattro dimensioni della gestione del Servizio

- Organizzazioni e persone
- informazione e tecnologia
- partner e fornitori
- flussi di valore e processi

11:30 – 13:30

Il Service Value System

I principi alla base della gestione del servizio

13:30 – 14:30 PAUSA PRANZO

14:30 – 16:30

La Service Value Chain

Le practice ITIL

Service Level Management

Supplier Management

Information Security Management

16:30 – 18:30

IT Asset Management

Configuration Management

Change Control

Release Management

Deployment Management





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**

