



SETTIMANA EUROPEA DELLA QUALITA' 2010
"QUALITY: A SUCCESS FACTOR"
(8 – 14 novembre 2010)

Caro Socio e prezioso amico di AICQ CentroNord,

è con vero piacere che presentiamo un'interessante seminario gratuito, proposto dal COMITATO PER LA QUALITA' DEL SOFTWARE E DEI SERVIZI IT, dal titolo:

IT SERVICE MANAGEMENT ITIL
ISO/IEC 20000

modelli, norme, linee guida, certificazione del sistema e delle persone

Giovedì 28 ottobre 2010 (14.00 - 18.00)
c/o AICQ CentroNord - Via M. Macchi, 42 Milano

Relatori: Ing. GIULIO CANTU' - Dr. SILVANO RONCHI

Il seminario mira a mettere in evidenza i principali elementi da considerare nell'ambito dei modelli per il "Service Management", considerando in particolare le "Best Practices" di ITIL e i requisiti della norma ISO/IEC 20000-1.

La descrizione del seminario e il programma sono sotto descritti.

Per poter partecipare al Seminario gratuito basta semplicemente inviare una mail di conferma all'indirizzo soci@aicqcn.it

Per raggiungere la sede del Seminario:

In metro: LINEA 2 verde - Fermata "CAIAZZO"

LINEA 3 gialla - Fermata "FS Centrale"

Sperando che l'evento AICQ CN incontri il tuo interesse, ci è gradito inviarti i nostri più cordiali saluti.

Lo Staff di Segreteria
AICQ CentroNord

segue



Brochure

Descrizione

L'IT Service Management permette un controllo nell'utilizzo degli asset IT, delle persone e dei processi che supportano le esigenze operative del business nella maniera più efficiente possibile. Assicura che l'organizzazione abbia la capacità di rispondere velocemente ed efficacemente alle situazioni non pianificate, ai mutamenti degli scenari e alle nuove opportunità di business. Inoltre permette un continuo monitoraggio delle performance dei processi, volto ad identificare ed applicare opportunità di miglioramento.

Obiettivi

L'incontro mira a mettere in evidenza i principali elementi da considerare nell'ambito dei modelli per il "Service Management", considerando in particolare le "Best Practices" di ITIL e i requisiti della norma ISO/IEC 20000-1. Uno spazio sarà anche dedicato alla presentazione del libro che tratta dell'applicazione della norma, redatto dal GdL AICQ "Qualità del SW e dei Servizi ICT" e a quella in preparazione nell'ambito ITsmf/UNINFO/ACCREDIA.

Ulteriori argomenti trattati saranno la certificazione del Sistema e delle Persone e l'apertura del relativo Registro da parte di AICQ-SICEV.

Programma

Introduzione al Service Management:

- Cos'è
- Perché è importante
- Come affrontarlo

ITIL: Information Technology Infrastructure Library

- Cenni storici
- Struttura delle librerie ITIL V2
- Da ITIL V2 a ITIL V3
- Le certificazioni ITIL

LA NORMATIVA ISO/IEC SERIE 20000

- Cenni storici
- Struttura della normativa ISO/IEC serie 20000
- La norma ISO/IEC 20000-1:2005 nel dettaglio
- Requisiti generali
- Requisiti relativi ai macro-processi

CORRELAZIONE ITIL / ISO/IEC 20000

LE GUIDE ALLA ISO/IEC 20000-1

- I risultati del GdL del Comitato AICQ per la Qualità del SW e dei Servizi ICT.
- Il libro: "La serie ISO/IEC 20000-Qualità del SW e dei servizi IT"
- I lavori della commissione mista di ITsmf/UNINFO/ACCREDIA per l'elaborazione delle linee guida.

LE CERTIFICAZIONI RELATIVE ALLA NORMA ISO/IEC 20000-1

- Lo schema di accreditamento che deriva dall'applicazione della Disposizione SINCERT N. 2008UTM159)
- La certificazione del Sistema di Gestione per il Service Management
- La certificazione dei Valutatori di Sistemi di Gestione per il Service Management e il Registro AICQ-SICEV.

segue



Sponsor Ufficiali 2009

