



Desidero partecipare al convegno

ITIL – innovazione nella qualità dei servizi IT

Nome

Cognome

Azienda

Via

Cap

Città

Prov

Tel

Fax

Mail

Data

Firma

Ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 196/03 sulla privacy, i dati personali acquisiti con la presente scheda vengono trattati in forma cartacea, informativa e telematica ai fini interni e potranno essere comunicati ad altre società per gli scopi di cui all'oggetto.

**Friuli Innovazione,
Centro di Ricerca e di Trasferimento Tecnologico**

Parco Scientifico e Tecnologico Luigi Danieli di Udine
Via Jacopo Linussio, 51 - 33100 Udine - Italia
T +39 0432 629911 - **F** +39 0432 603887
E info@friulinnovazione.it

www.friulinnovazione.it



Centro di Ricerca e di Trasferimento Tecnologico

ITIL – innovazione nella qualità dei servizi IT

29 maggio 2008

ore 15.00

Parco Scientifico e Tecnologico
Luigi Danieli di Udine

Con la collaborazione di:



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

Direzione Centrale del Lavoro, Formazione, Università e Ricerca

In collaborazione con





programma

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) è un insieme completo di indicazioni e di linee guida per organizzare ed erogare al meglio i Servizi Informatici. Le sue norme di riferimento sono in grado di adattarsi alle situazioni operative di ogni azienda, migliorando progressivamente l'organizzazione dei servizi ICT.

Oggi ITIL costituisce di fatto il modello per le best practice dei Servizi Informatici, ed è stato recentemente inglobato nello standard ISO20000, di cui costituisce la struttura metodologica.

La pubblicazione di ITIL Versione 3 ha ulteriormente migliorato le best practice già note e consolidate, riducendo a 5 i manuali fondamentali e introducendo il concetto di "Ciclo di Vita" dei Servizi. Contemporaneamente si sono evoluti anche gli schemi di certificazione. Tale approccio rinnova la gestione della qualità dei servizi IT diventando il motore del miglioramento continuo.

Durante il seminario saranno presentati vantaggi e modalità di funzionamento del modello, i cui benefici saranno testimoniati anche dai casi aziendali del Comune di Udine e di Generali Business Solution.

14.45 **Registrazioni**

15.00 *Fabio Feruglio*, Friuli Innovazione
Saluti e introduzione

15.15 *Sergio Cipri*, ItSMF Italia
Presentazione di ItSMF Italia

15.30 *Christian Cantù*, ItSMF Italia
ITIL, una guida per la qualità dei servizi IT
(non solo organizzazioni complesse)

16.10 *Antonio Scaramuzzi*, Comune di Udine
Il caso aziendale del Comune di Udine

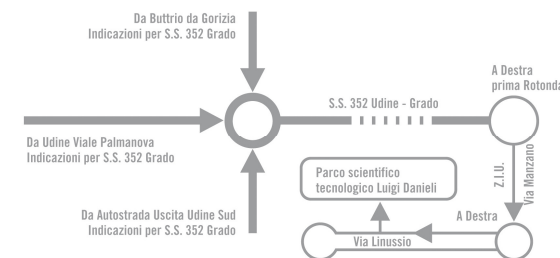
16.40 *Stefano Bellin*, Generali Business Solution
Il caso aziendale di Generali Business Solution

17.10 *Chiara Mainolfi*, Exin
Le opportunità di certificazione professionale

17.40 Conclusione e dibattito

Seguirà aperitivo

Come arrivare al Parco Scientifico e
Tecnologico Luigi Danieli di Udine



Iscrizioni sul sito
www.friulininnovazione.it

oppure compilare il form sul retro e inviare via
fax al numero: 0432/603887

Per maggiori informazioni:
Friuli Innovazione
T 0432/629911
info@friulininnovazione.it