



Reti Academy

FORMAZIONE . ESPERIENZA . ECCELLENZA

Catalogo corsi

Indice

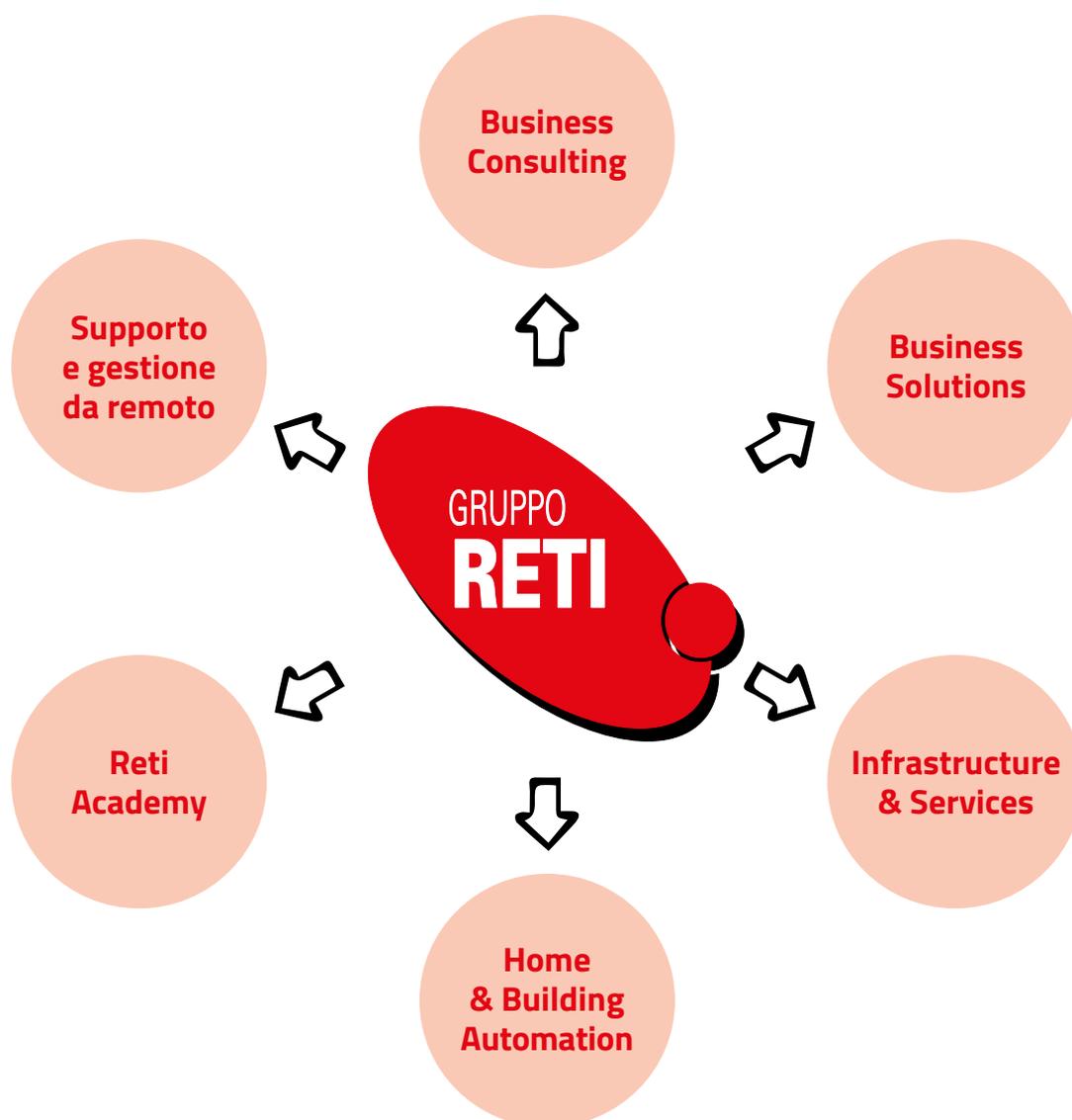
Gruppo Reti	3
Reti Academy	5
Formule didattiche	6
Le 4 aree formative	7
Collaborazioni e riconoscimenti	8
Management e Strategy	11
Project Management	12
PM_001 Project Management: metodi, tecniche e strumenti	12
PM_002 Corso Base di Project Management in preparazione alla Certificazione ISIPM-BASE®	13
PM_003 Corso Avanzato di Project Management in preparazione alla Certificazione ISIPM-Av®	14
PM_004 Workshop sul Project Management: La gestione completa di un progetto con Microsoft Project Office	15
PM_005 Corso Preparatorio alla Certificazione PMP®	16
PM_006 Corso Preparatorio alla Certificazione Agile PMI-ACP®	17
PM_007 Corso Preparatorio alla Certificazione ePMQ	18
PM_008 PM e ISO 31000: progettazione e implementazione di un sistema efficace di PM	19
PM_009 PRINCE2® Foundation	20
PM_010 PRINCE2® Practitioner	21
<small>PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited. All PRINCE2® courses are offered by Adfor S.p.A. ATO/Affiliate.</small>	
Service Management	22
SM_001 ITIL® Foundation - 2011 Edition 3	22
SM_002 ITIL® Intermediate - Capability Stream - Operational Support and Analysis	23
SM_003 ITIL® Intermediate - Capability Stream - Planning Protection and Optimization	24
SM_004 ITIL® Intermediate - Capability Stream - Release Control Validation	25
SM_005 ITIL® Intermediate - Capability Stream - Service Offerings and Agreements	26
SM_006 ITIL® Intermediate - Lifecycle Stream - Continual Service Improvement	27
SM_007 ITIL® Intermediate - Lifecycle Stream - Service Operation	28
SM_008 ITIL® Intermediate - Lifecycle Stream - Service Strategy	29
SM_009 ITIL® Intermediate - Lifecycle Stream - Service Transition	30
SM_010 ITIL® Intermediate - Lifecycle Stream - Service Design	31
<small>ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited. All ITIL® courses are offered by Adfor S.p.A. ATO/Affiliate.</small>	
Strategy e Innovation	32
SI_001 Innovazione organizzativa: riconfigurare o essere riconfigurati	32
SI_002 Definire e ridefinire il Business Model: modelli, strumenti e casi	33
SI_003 Service Design, Customer Experience e Gap Model Analysis: confrontarsi con clienti e fornitori per migliorare la qualità del servizio/prodotto	34
SI_004 Ridisegnare l'impresa: dalla mappa strategica all'ottimizzazione dei processi organizzativi	35
SI_005 La gestione strategica dei servizi per le organizzazioni che offrono servizi alle imprese: principi, metodi e strumenti	36
SI_006 Real time for you: rifocalizzare i membri di un'organizzazione sul ruolo agito per migliorarne le performance e la qualità delle interazioni interne	38
SI_007 Real time for team life: supportare il gruppo ad identificare i principi guida che garantiscano uniformità di azione attraverso processi di problem solving	39
SI_008 Real time for enterprise: definire e ridefinire i principi guida della strategia aziendale per essere leader di mercato	40

Business Analysis	43
BA_001 Business Analysis in un progetto IT	44
BA_002 Fondamenti di Business Analysis	45
BA_003 Corso preparatorio alla certificazione PMI-PBA®	46
Soft Skills	49
SK_001 Comunicazione - Corso base	50
SK_002 Comunicazione efficace e Public speaking	51
SK_003 Metodi e tecniche nella formazione	52
SK_004 La negoziazione	53
SK_005 Leadership	54
SK_006 Time Management - La gestione del tempo e delle riunioni	55
SK_007 Assessment di valutazione e Sviluppo del potenziale (aula + colloquio + attività di back office)	56
SK_008 Laboratori per lo sviluppo dell'intelligenza emotiva (aula + colloquio)	57
Formazione IT	59
Infrastructure & Services	60
IT_001 Microsoft Windows 2012 R2	60
IT_002 Microsoft Exchange 2013	60
IT_003 Windows Powershell	61
IT_004 Microsoft SCCM 2012 R2	61
IT_005 Microsoft SQL Server 2012	62
IT_006 Microsoft SQL Server 2014	62
IT_007 Skype For Business	63
IT_008 Linux	63
IT_009 Vmware 5.5	63
IT_010 Citrix XenDesktop 7.5	64
IT_011 Citrix - Netscaler	64
IT_012 Networking Base	64
IT_013 Cloud e Virtualizzazione	65
IT_014 Office 365	65
IT_015 SCOM 2012 R2	66
IT_016 Fondamenti Mac OS X: basi e integrazione in azienda	66
IT_017 Oracle Database: Performance Tuning	67
Business Solutions	68
IT_018 Testing e qualità del software	68
IT_019 Sviluppo WPF	68
IT_020 .Net Framework 4.5.1	68
IT_021 Sviluppo applicazioni ASP .Net (MVC, JQuery Bootstrap)	69
IT_022 Sharepoint 2013	69
IT_023 Sviluppo applicazioni Cloud - Panoramica	69
IT_024 Sviluppo applicazioni Cloud	69
IT_025 Processi di sviluppo software (ALM)	70
IT_026 Sviluppo applicazioni mobile Base	70
IT_027 Sviluppo applicazioni mobile Avanzato	70
IT_028 Sviluppo Java Enterprise	71
IT_029 SQL Server 2014	71
IT_030 Sviluppo su database Oracle 11 g	71
IT_031 Oracle Database: Performance SQL	72
IT_032 Microsoft Excel	73
IT_033 Microsoft Excel Avanzato	73
IT_034 CMS/WordPress	73
IT_035 Enterprise Social Networking	73

Gruppo Reti

Fondato nel 1994 da Bruno Paneghini, in pochi anni Gruppo Reti è diventato un'affermata realtà nel campo della Business & IT Consulting.

Forte dell'esperienza di oltre vent'anni, Gruppo Reti risponde alle crescenti aspettative del mercato e del Cliente, con più di 200 consulenti certificati che mettono a disposizione competenze e conoscenze nelle seguenti aree:



La vision di Gruppo Reti è porre come protagonista l'innovazione presso il Cliente per assicurare il costante miglioramento del business aziendale.

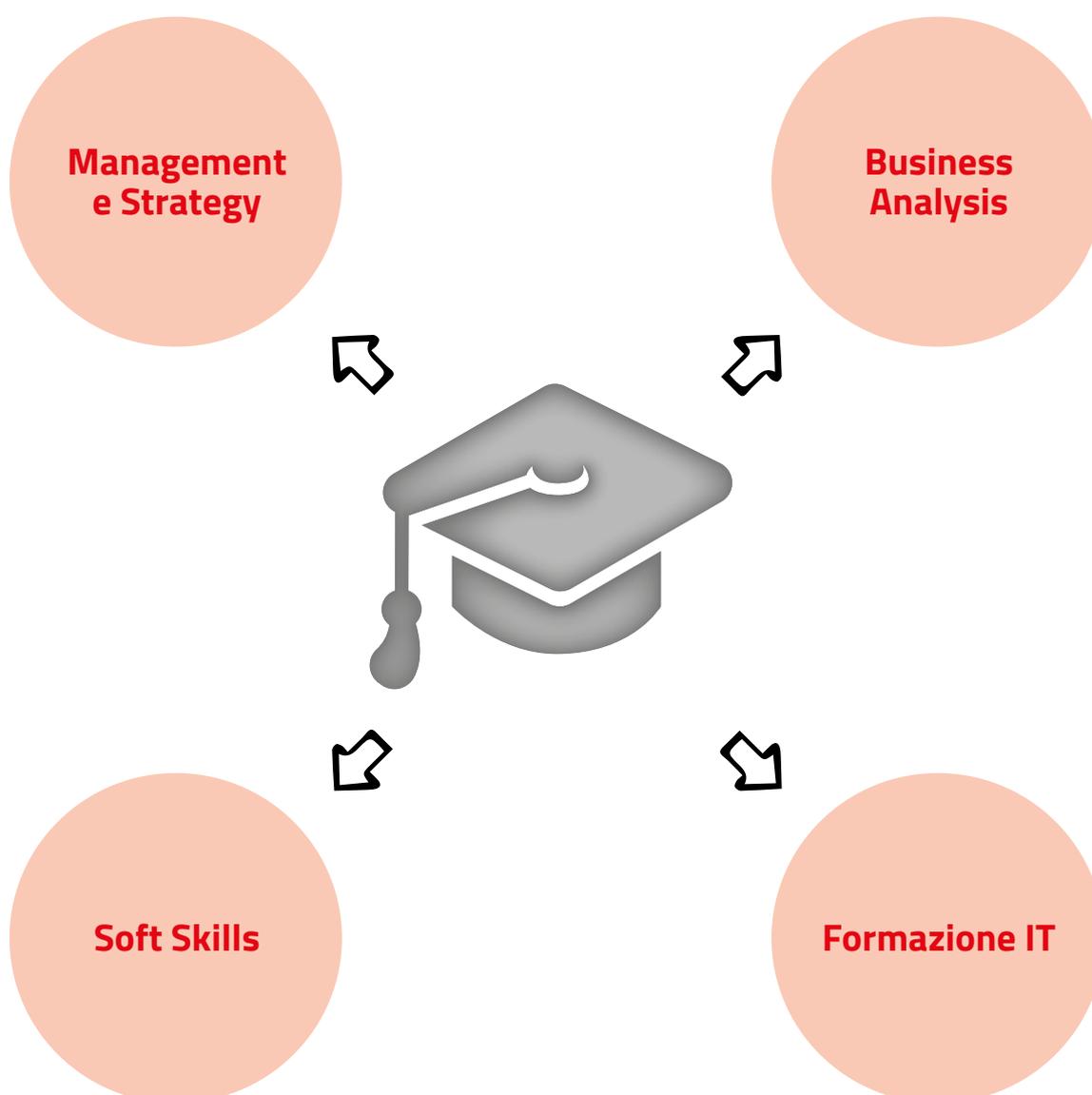
La mission è supportare il Cliente lungo tutto il processo di crescita manageriale e tecnologica garantendo un rapporto di lungo periodo basato su efficienza ed affidabilità.



Reti Academy

Reti Academy è la risposta di Gruppo Reti ai bisogni di formazione manageriale e tecnica dei Clienti e del mercato. L'obiettivo dell'offerta formativa è aiutare le aziende, il Top Management e i Professionisti a perseguire il livello di eccellenza necessaria per sviluppare e far crescere il business, generare valore ed essere sempre più competitivi sul mercato nazionale ed internazionale.

L'offerta di Reti Academy si suddivide nelle seguenti aree:



Formule *didattiche*



Tradizionale

Il corso è erogato nelle date previste a calendario secondo i contenuti descritti nel catalogo presso la sede di Reti Academy.



One-to-one

Il docente è a completa disposizione per sessioni individuali che permettono un apprendimento efficace grazie all'interazione frontale, con sede e date da definire.



Personalizzata

I contenuti del corso sono studiati e personalizzati direttamente con il Cliente. Lo svolgimento del corso avviene in data stabilita e può essere tenuto presso la sede del Cliente.

Le 4 aree *formative*

La formazione di Reti Academy va oltre la semplice trasmissione delle nozioni, è infatti il frutto della combinazione di due elementi: il nostro consolidato know-how aziendale, frutto dei numerosi successi progettuali realizzati presso i Clienti, e la crescente esperienza d'aula maturata negli anni basata sulla formula vincente del Learning by doing.



Management e Strategy

L'applicazione del Project Management all'interno di contesti progettuali, l'utilizzo di standard efficaci nell'ambito del Service Management e la rivisitazione delle strategie organizzative attraverso metodi innovativi, sono considerati elementi chiave per permettere alle organizzazioni di conseguire i propri **obiettivi di business**. Reti Academy offre specifici percorsi di formazione pensati su misura per le tue esigenze.

Soft Skills

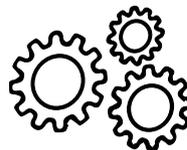
Visione allargata, ottime capacità relazionali, comunicative e negoziali, "leadership" responsabile e carismatica, capacità di apprendere e fare apprendere sono competenze trasversali di tipo **relazionale e gestionale** sempre più riconosciute come essenziali per conseguire obiettivi sia individuali che aziendali, "soft skills" imprescindibili e complementari alle competenze tecnico-specialistiche di ogni mestiere.

Business Analysis

Le organizzazioni riconoscono sempre più l'importanza della Business Analysis per attuare **cambiamenti di successo**. Reti Academy offre dei percorsi studiati per sviluppare e migliorare le competenze dei Business Analyst.

Formazione IT

Gruppo Reti offre consulenza in ambito **Information Technology** dal 1994, ecco perché la formazione tecnica IT va oltre la semplice trasmissione delle nozioni informatiche. È il frutto della combinazione di due elementi: il consolidato know-how aziendale e le molteplici esperienze concrete dei nostri consulenti.



Collaborazioni e *riconoscimenti*



Reti S.p.A. è Registered Education Provider (R.E.P.) del Project Management Institute (PMI). Tale riconoscimento, avvenuto dopo il superamento dei rigorosi standard qualitativi del PMI, attesta che Reti S.p.A. è in grado di fornire formazione e addestramento in Project Management secondo le Best Practice promosse dal Project Management Institute (PMI) e riconosciute a livello internazionale.

The PMI Registered Education Provider logo is a registered mark of the Project Management Institute, Inc



Reti S.p.A. collabora ufficialmente con l'**Istituto Italiano di Project Management**® nella diffusione della cultura di Project Management in Italia, con particolare riferimento ai programmi di certificazione professionale dei Project Manager.



Reti S.p.A. è stata riconosciuta da **ASSIREP** come **ORG** (Organismo Riconosciuto a livello Globale). Grazie all'elevata qualità dei corsi in ambito Project Management presenti nell'offerta Reti Academy, tutti gli eventi formativi vengono ritenuti validi in termini di riconoscimento di CFPM (Crediti Formativi di Project Management).



L'acquisizione della **certificazione ISO 9001:2008** con l'estensione dell'accreditamento nel settore Formazione (EA 37), attesta che Reti S.p.A. è un'organizzazione che attua un sistema di gestione per la qualità in conformità alla nuova edizione della norma, assicurando, anche per ciò che attiene la progettazione ed erogazione di attività formative, un elevato orientamento dell'organizzazione verso il risultato finale e verso l'attenzione al Cliente.



Reti S.p.A. è Test Center autorizzato **Pearson VUE**. Grazie a tale riconoscimento Reti S.p.A. può offrire alla propria clientela l'accesso ad un vasto numero di esami per il raggiungimento di certificazioni e qualificazioni riferite a tecnologie leader nel settore IT e riconosciute a livello mondiale.



Reti S.p.A. è Test Center per la **certificazione ePMQ** (european Project Management Qualification). **AICA** in qualità di responsabile della certificazione delle sedi d'esame permanenti, ha infatti attestato la piena idoneità di Reti S.p.A. rispetto ai requisiti di conformità attesi dagli standard Europei.





Management e Strategy

In un contesto globale in continua evoluzione, l'ideazione di nuove strategie che permettano di aumentare la capacità di costruire e sostenere vantaggi competitivi, richiedono da parte delle organizzazioni sforzi sempre maggiori. RetiAcademy organizza appositi Workshop di sviluppo strategico attraverso l'utilizzo di efficaci metodi innovativi che garantiscono, grazie al coinvolgimento di tutti i partecipanti, l'ottenimento di risultati sorprendenti! Le strategie che un'organizzazione intende applicare comportano sforzi straordinari per il conseguimento di attività complesse realizzabili solamente grazie all'applicazione delle tecniche di Project Management. Le technicalities e le best practices alla base dell'odierno Project Management, derivanti dall'applicazione del "buon senso" e dalle esperienze maturate da chi ci ha preceduto, possono essere apprese, al pari di qualsiasi altra disciplina, attraverso specifici corsi di formazione che Reti Academy propone a chiunque svolga (o dovrà svolgere) un ruolo di coordinamento. Il riconoscimento delle competenze di Project Management è dettato anche dal conseguimento di apposite certificazioni/credentials sia nazionali sia internazionali (sempre più spesso considerate requisiti indispensabili nei bandi di gara privati e pubblici) per le quali Reti Academy propone appositi percorsi formativi.

Project Management



CODICE	TITOLO CORSO	P.
PM_001	Project Management: metodi, tecniche e strumenti	12
PM_002	Corso Base di Project Management in preparazione alla Certificazione ISIPM-BASE®	13
PM_003	Corso Avanzato di Project Management in preparazione alla Certificazione ISIPM-Av®	14
PM_004	Workshop sul Project Management: La gestione completa di un progetto con Microsoft Project Office	15
PM_005	Corso Preparatorio alla Certificazione PMP®	16
PM_006	Corso Preparatorio alla Certificazione Agile PMI-ACP®	17
PM_007	Corso Preparatorio alla Certificazione ePMQ®	18
PM_008	PM e ISO 31000: progettazione e implementazione di un sistema efficace di PM	19
PM_009	PRINCE2® Foundation	20
PM_010	PRINCE2® Practitioner	21

Service Management



CODICE	TITOLO CORSO	P.
SM_001	ITIL® Foundation - 2011 Edition 3	22
SM_002	ITIL® Intermediate - Capability Stream - Operational Support and Analysis	23
SM_003	ITIL® Intermediate - Capability Stream - Planning Protection and Optimization	24
SM_004	ITIL® Intermediate - Capability Stream - Release Control Validation	25
SM_005	ITIL® Intermediate - Capability Stream - Service Offerings and Agreements	26
SM_006	ITIL® Intermediate - Lifecycle Stream - Continual Service Improvement	27
SM_007	ITIL® Intermediate - Lifecycle Stream - Service Operation	28
SM_008	ITIL® Intermediate - Lifecycle Stream - Service Strategy	29
SM_009	ITIL® Intermediate - Lifecycle Stream - Service Transition	30
SM_010	ITIL® Intermediate - Lifecycle Stream - Service Design	31

Strategy e Innovation



CODICE	TITOLO CORSO	P.
SI_001	Innovazione organizzativa: riconfigurare o essere riconfigurati	32
SI_002	Definire e ridefinire il Business Model: modelli, strumenti e casi	33
SI_003	Service Design, Customer Experience e Gap Model Analysis: confrontarsi con clienti e fornitori per migliorare la qualità del servizio/prodotto	34
SI_004	Ridisegnare l'impresa: dalla mappa strategica all'ottimizzazione dei processi organizzativi	35
SI_005	La gestione strategica dei servizi per le organizzazioni che offrono servizi alle imprese: principi, metodi e strumenti	36
SI_006	Real time for you: rifocalizzare i membri di un'organizzazione sul ruolo agito per migliorarne le performance e la qualità delle interazioni interne	38
SI_007	Real time for team life: supportare il gruppo ad identificare i principi guida che garantiscano uniformità di azione attraverso processi di problem solving	39
SI_008	Real time for enterprise: definire e ridefinire i principi guida della strategia aziendale per essere leader di mercato	40

Project Management: metodi, tecniche e strumenti

CODICE PM_001

DURATA 4 giorni

DESCRIZIONE

La capacità di affrontare con successo progetti complessi nasce dalla conoscenza delle teorie di Project Management, dalla capacità di utilizzo delle principali tecniche e dal buon compromesso nell'utilizzo degli strumenti che possono supportare il Project Manager nelle sue attività quotidiane.

Il corso nasce con l'obiettivo di risolvere in maniera efficace i problemi che i Project Manager (con particolare attenzione al mondo dell'information technology) riscontrano nella propria professione quotidiana. Durante il corso i partecipanti vengono guidati attraverso un percorso che riprende le teorie classiche sul Project Management.

Tramite l'ausilio di apposite esercitazioni di gruppo, esempi e casi di applicazione pratici dei principali metodi e tecniche di Project Management, indispensabili per gestire un progetto con successo, le teorie vengono contestualizzate a situazioni reali.

DESTINATARI

Project Manager che nella loro vita professionale gestiscono progetti complessi;

Team Leader coinvolti nei meccanismi di gestione di un progetto;

Comparti PMO di qualsiasi tipologia di azienda;

Unità organizzative che vogliono iniziare a gestire i propri obiettivi "a progetto";

Chiunque desideri consolidare le proprie competenze nell'ambito del Project Management;

Qualsiasi azienda interessata all'utilizzo di metodi, tecniche e strumenti di Project Management.

PREREQUISITI

Nessuno.

CONTENUTI

- Il ciclo di vita di un progetto software
- Attività iniziali di un progetto IT
- Gestione dei requisiti e dei cambiamenti
- L'attività di pianificazione
- L'esecuzione ed il controllo di un progetto IT
- Le attività di chiusura.

A fine corso, il partecipante sarà in grado di:

- Padroneggiare la terminologia comune di Project Management
- Comprendere il valore delle tecniche di Project Management
- Padroneggiare le tecniche per gestire un progetto dall'inizio alla fine
- Applicare i template adeguati per la creazione del Project Plan (Scope, Time, Communication)
- Comprendere come si organizza uno Stato Avanzamento Lavori efficace
- Monitorare e controllare un progetto
- Definire il proprio ruolo nell'ambito progettuale
- Definire l'organizational breakdown structure di progetto.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Creare un chiaro piano di progetto
- Creare una Work Breakdown Structure
- Creare un Communication Plan
- Creare una RAM (Responsibility Assignment Matrix)
- Creare un documento di Stato Avanzamento Lavori
- Creare un verbale di progetto.



Corso Base di Project Management in preparazione alla Certificazione ISIPM-BASE®

CODICE PM_002

DURATA 3 giorni

DESCRIZIONE

L'obiettivo del corso è fornire i fondamenti di Project Management secondo la struttura data dall'Istituto Italiano di Project Management:

- Conoscenze di contesto
- Conoscenze tecnico metodologiche
- Conoscenze comportamentali

La trattazione, coerente con la guida di riferimento per la gestione dei progetti, norma UNI ISO 21500:2013, è contestualizzata alla realtà nazionale, in quanto tiene conto della specifica legislazione italiana (contrattualistica, ambiente, sicurezza, etc.).

DESTINATARI

Il corso è rivolto a tutti coloro che desiderano iniziare, anche da zero, un percorso professionale in ambito Project Management.

La partecipazione al corso non richiede pertanto una precedente esperienza professionale come Project Manager.

PREREQUISITI

Nessuno.

CONTENUTI

- Definizioni
- Descrizione delle Fasi del Progetto (ciclo di vita)
- Criteri di successo del progetto
- Strategie di progetto, requisiti e obiettivi
- Sviluppo e valutazione del progetto
- Strutture organizzative di progetto
- Gestione rischi e opportunità di progetto
- Gestione dei deliverable
- Gestione delle risorse di progetto
- Gestione dei tempi, dei costi e della qualità di progetto
- Sistema di gestione per la qualità
- Salute, sicurezza e ambiente
- Finanza e aspetti legali
- Gestione delle comunicazioni
- Leadership / Negoziazione / Team building / Team working
- Problem solving.

La prova di esame per la Certificazione ISIPM-Base rilasciata da ISIPM può essere sostenuta direttamente presso la sede di Reti Academy, nelle date visualizzabili sul nostro sito e sul sito di ISIPM.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Affrontare l'esame per l'acquisizione della credenziale ISIPM-BASE® con l'adeguata preparazione
- Comprendere quali strumenti metodologici ed organizzativi usare per la gestione dei processi di Project Management
- Utilizzare lessico e fraseologia inerenti il Project Management.

Corso Avanzato di Project Management in preparazione alla Certificazione ISIPM-Av®

CODICE PM_003

DURATA 3 giorni

DESCRIZIONE

L'obiettivo del corso è quello di fornire formazione adeguata a coloro che desiderino completare la propria preparazione sulle conoscenze di Project Management attraverso lo studio approfondito dei processi indicati nelle linee guida fornite dalla Norma UNI ISO 21500. Durante il corso verranno effettuate esercitazioni volte a migliorare le abilità cognitive e pratiche ritenute indispensabili per la gestione di un progetto tra cui specifiche prove (individuali e di gruppo) di applicazione delle tecniche di Project Management.

DESTINATARI

Il corso è rivolto a tutti coloro che abbiano già acquisito le conoscenze base in ambito Project Management e vogliano ottenere una credenziale di livello "superiore" utilizzabile in un percorso orientato alle certificazioni rilasciate dagli OdC accreditati.

PREREQUISITI

Possesso di una credenziale che attesti le conoscenze base in ambito Project Management quali: ISIPM-Base®, ePMQ, CAPM® o IPMA Level D®.

CONTENUTI

- Processi, Strumenti e tecniche di Project Management
- Gruppi di processi e gruppi tematici
- Interazioni tra gruppi di processi
- Avvio del progetto
- Pianificazione del progetto
- Esecuzione del progetto
- Controllo del progetto
- Chiusura del progetto
- Esercitazioni.

Reti Academy rilascerà l'attestato di frequenza valido per l'accesso all'esame ISIPM-Av®.

La prova di esame per la Certificazione ISIPM-Av® rilasciata da ISIPM può essere sostenuta direttamente presso la sede di Reti Academy, nelle date visualizzabili sul nostro sito e sul sito di ISIPM.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Affrontare l'esame per l'acquisizione della credenziale ISIPM-Av® con l'adeguata preparazione
- Applicare i corretti strumenti metodologici ed organizzativi per la gestione dei processi di Project Management.



Workshop sul Project Management: La gestione completa di un progetto con Microsoft Project Office

CODICE PM_004

DURATA 3 giorni

DESCRIZIONE

Seguendo la logica didattica del "learning by doing", il workshop applicativo ha l'obiettivo di attivare un vero e proprio laboratorio con lo scopo di permettere ai partecipanti di sperimentare la gestione completa di un progetto tramite la Suite Microsoft Project Office.

Sarà proposto un progetto di studio e saranno affrontati tutti i principali passi necessari per una sua compiuta gestione: dall'impostazione corretta dell'applicativo, alla fase di concezione del progetto, alla sua fase di pianificazione in termini di ambito, attività, tempi, risorse, costi e documentazione associata, fino al suo monitoraggio e controllo e conseguente ripianificazione.

DESTINATARI

Project Manager; Capi Commessa; Capi Progetto; Project Leader; Gestori del PMO aziendale; Tutti coloro che utilizzano Microsoft Project Office per gestire i loro progetti.

PREREQUISITI

Corso Base di Project Management (Familiarità con le metodologie di Project Management).

CONTENUTI

- Definizioni di Project Management e di sistema di Project Management
- La soluzione Microsoft Project Office (2007/2010/2013)
- Workshop applicativo:
 - Il ciclo di vita del progetto e del prodotto
 - L'avvio del progetto - dal Contratto alla redazione del Project Charter
 - La pianificazione del progetto:
 - ◊ La struttura di scomposizione del lavoro (WBS)
 - ◊ La struttura di scomposizione dell'organizzazione di progetto (OBS)
 - ◊ La matrice di assegnazione delle responsabilità (RAM)
 - ◊ Il reticolo di progetto
 - ◊ La Baseline di progetto (piano tempi, risorse, costi)
 - L'esecuzione del progetto
 - Il monitoraggio e controllo del progetto
 - ◊ Gli aggiornamenti e la consuntivazione del progetto: come rilevare gli avanzamenti
 - ◊ Previsioni, stime a finire e analisi degli scostamenti (tecnica dell'Earned Value)
 - ◊ Il Documento di avanzamento lavori (SAL)
 - La chiusura del progetto
 - Cenni su Risk & Issue Management.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Gestire le fasi del ciclo di vita gestionale di progetto tramite l'utilizzo di Microsoft Project Office e degli altri prodotti della Suite
- Gestire i principali documenti standard di Project Management.

Corso Preparatorio alla Certificazione PMP®

CODICE PM_005

DURATA 6 giorni

DESCRIZIONE

Il riconoscimento più ambito per un Project Manager, a livello internazionale, è inequivocabilmente la certificazione PMP® promossa dal PMI (Project Management Institute).

Tale certificazione attesta di aver acquisito sia le conoscenze necessarie per saper dirigere progetti nel rispetto dei vincoli di tempi, costi e qualità, sia le competenze nell'applicazione dei principali metodi e tecniche di Project Management.

Il corso, perfettamente in linea con i contenuti del libro *A guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide)-Fifth Edition, Project Management Institute, Inc., 2013.*, permette ai partecipanti di rafforzare ed integrare le conoscenze di Project Management, consentendo di applicare immediatamente quanto appreso all'interno del proprio contesto lavorativo secondo il principio del "tailoring". L'obiettivo del corso è quello di preparare il candidato alla prova d'esame attraverso il trasferimento graduale di quanto contenuto nella *PMBOK® Guide*, e con la continua verifica da parte del docente sul livello di apprendimento dei partecipanti.

Al termine del corso il partecipante riceverà l'attestato di frequenza ufficiale, recante l'indicazione delle 35 Contact Hours, rilasciato da Reti S.p.A.

DESTINATARI

Project Manager; Capo Progetto;
Coordinatori di progetto; Membri di una struttura di PMO (Project Management Office); Team Leader;
Professionisti che dopo aver maturato una significativa esperienza nell'attività di gestione progetti vogliono conseguire il riconoscimento PMP®.

PREREQUISITI

Nessuno.

CONTENUTI

- Project Management: definizioni
- Cos'è il ciclo di vita del progetto
- I Project Management Process Groups
 - Initiating
 - Planning
 - Executing
 - Monitoring & Controlling
 - Closing
- Le Knowledge Area
 - Integration Management
 - Scope Management
 - Time Management
 - Cost Management
 - Quality Management
 - Human Resource Management
 - Communication Management
 - Risk Management
 - Procurement Management
 - Stakeholder Management
- Professional Responsibility.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Applicare le tecniche di Project Management indispensabili nell'attività lavorativa
- Gestire i processi di Project Management durante il ciclo di vita dei progetti secondo gli standard internazionali del PMI
- Affrontare l'esame di certificazione PMP® con l'adeguata preparazione necessaria per rispondere alle domande d'esame nel poco tempo disponibile.



Corso Preparatorio alla Certificazione Agile PMI-ACP®

CODICE PM_006

DURATA 4 giorni

DESCRIZIONE

La certificazione PMI-ACP® attesta le competenze nell'utilizzo delle Best Practices, delle tecniche e degli strumenti "agili" nella gestione di progetti. La certificazione ACP riconosce le competenze individuali nell'utilizzo di queste tecniche e costituisce un valido livello di credibilità professionale richiedendo una combinazione di conoscenze ed esperienze professionali.

L'obiettivo del corso è quello di preparare il candidato alla prova d'esame attraverso l'analisi dei contenuti dei principali testi di riferimento proposti dal PMI e la continua verifica da parte del docente sul livello di apprendimento dei partecipanti.

Al termine del corso il partecipante riceverà l'attestato di frequenza ufficiale, recante l'indicazione delle 21 Contact Hours, rilasciato da Reti S.p.A.

DESTINATARI

Project Manager; Capo Progetto;
Coordinatori di progetto; Team Leader;
Professionisti che dopo aver maturato una significativa esperienza nell'attività di gestione progetti con tecniche "agili" vogliono conseguire il riconoscimento PMI-ACP®.

PREREQUISITI

Nessuno.

CONTENUTI

- Agile manifesto, valori e principi
- I 6 principali domini identificati dalla certificazione PMI-ACP
 - Value Driven Delivery
 - Stakeholder Engagement
 - Boosting Team Performance Practices
 - Adaptive Planning
 - Problem Detection and Resolution
 - Continuous Improvement
- Scrum
- Lean
- Kanban
- Kaizen
- Extreme Programming.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- A fine corso, il partecipante sarà in grado di applicare le tecniche di Project Management cosiddette agili nella vita lavorativa
- Affrontare l'esame di certificazione PMI-ACP® con l'adeguata preparazione necessaria per rispondere alle domande d'esame nel poco tempo disponibile.

Corso Preparatorio alla Certificazione ePMQ®

CODICE PM_007

DURATA 4 giorni

DESCRIZIONE

ePMQ (european Project Management Qualification) è un programma di formazione certificata che nasce dall'accordo tra AICA e ISIPM (Istituto Italiano di Project Management), con l'obiettivo di collegare tra loro i programmi di certificazione ISIPM-Base ed il modulo ECDL Project Planning.

L'obiettivo del corso è fornire i fondamenti di Project Management secondo la struttura data dall'Istituto Italiano di Project Management:

- Conoscenze di contesto
- Conoscenze tecniche
- Conoscenze metodologiche
- Conoscenze manageriali di base
- Conoscenze comportamentali.

La trattazione è coerente con i modelli di riferimento adottati dalle principali certificazioni internazionali, ma contestualizzata alla realtà nazionale, in quanto tiene conto della specifica legislazione italiana (contrattualistica, ambiente, sicurezza, etc.) e delle normative di riferimento per la gestione progetti.

DESTINATARI

Il corso è rivolto a tutti coloro che desiderano avviare un percorso professionale in ambito Project Management. La partecipazione a questo corso non richiede necessariamente una precedente esperienza professionale come Project Manager.

PREREQUISITI

Nessuno.

CONTENUTI

- Definizione
- Processi di Project Management
- Descrizione delle fasi del progetto (ciclo di vita)
- Criteri di successo del progetto
- Strategie di progetto, requisiti e obiettivi
- Sviluppo e valutazione del progetto

- Strutture organizzative di progetto
- Gestione rischi e opportunità di progetto
- Gestione dei deliverable
- Gestione delle risorse di progetto
- Gestione dei tempi, dei costi e della qualità di progetto
- Sistema di gestione per la qualità
- Salute, sicurezza e ambiente
- Finanza e aspetti legali
- Gestione delle comunicazioni
- Leadership / Negoziazione / Team building / Team working
- Problem solving.

La prova d'esame potrà essere svolta presso la sede di Reti Academy, che in qualità di Test Center accreditato da AICA, permetterà al candidato di sostenere:

1. ISIPM-Base;
2. ECDL Project Planning (capacità di utilizzo strumenti).

L'esame relativo al primo modulo ha l'obiettivo di verificare le conoscenze di base del Project Management, mentre il secondo modulo, il cui obiettivo è quello di valutare le capacità del candidato nell'utilizzo degli strumenti di Planning, si basa sull'utilizzo dei software Microsoft Project 2013 (in simulazione, con correzione automatica) o ProjectLibre (con correzione manuale).

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Affrontare l'esame per l'acquisizione della credenziale ePMQ con l'adeguata preparazione
- Applicare i corretti strumenti metodologici ed organizzativi per la gestione dei processi di Project Management
- Utilizzare lessico e fraseologia inerenti il Project Management
- Utilizzare gli strumenti informatici Microsoft Project/ ProjectLibre.



PM e ISO 31000: progettazione e implementazione di un sistema efficace di PM

CODICE PM_008

DURATA 2 giorni

DESCRIZIONE

Tutte le attività e tutti i progetti di un'organizzazione comportano rischi. Come nel Project Management è prevista una specifica area di conoscenza dedicata al rischio, così l'Organizzazione Internazionale per la Standardizzazione (ISO) ha sviluppato una norma specifica per il Risk Management.

Due approcci diversi - uno nato per la gestione dei rischi di progetto e l'altro per la gestione dei rischi di processo - che però possono essere integrati e convergenti. Il corso mira ad evidenziare da un lato gli elementi tipici dei due punti di riferimento (PM e ISO), dall'altro i punti di contatto e integrazione che possono generare un beneficio reale alla gestione del rischio in ambito organizzativo.

La metodologia didattica prevede un opportuno mix tra lezioni frontali ed esercitazioni individuali e di gruppo, filmati, role-play e case history.

Gli obiettivi del corso sono:

- Definire l'accezione di rischio nell'ambito del PM e delle ISO
- Fornire metodologie e strumenti specifici e integrati per la gestione del rischio
- Evidenziare i vantaggi di un approccio integrato e multidisciplinare nella gestione del rischio.

DESTINATARI

Project Manager; Responsabili della Sicurezza e della gestione del rischio; Titolari, dirigenti e quadri impegnati nelle attività di prevenzione e gestione del rischio; Consulenti e Risk Manager; Responsabili Mod. Organizzativo 231/00; Responsabili SGQ ISO 9001.

PREREQUISITI

Costituisce requisito facilitante, ma non escludente, una certa esperienza nell'ambito della gestione dei rischi di progetto o di processo.

CONTENUTI

- Definizione di rischio e di risk management
- PM, il rischio di progetto: approccio e gestione
- ISO 31000, il rischio di processo: approccio e gestione
- Punti di contatto ed integrazione tra PM e ISO nella gestione del rischio
- Vantaggi dell'adozione di una gestione del rischio "integrata".

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Approcciare e sviluppare la gestione del rischio di progetto e di processo in modo integrato
- Conoscere gli elementi propri della gestione del rischio tipici del PM
- Definire i vantaggi di un approccio integrato alla gestione del rischio.

PRINCE2® Foundation

CODICE PM_009

DURATA 3 giorni

DESCRIZIONE

Il corso descrive i principi fondamentali della metodologia di Project Management PRINCE2® (PRojects IN Controlled Environment) affrontando le tematiche relative ai processi, alle componenti ed alle tecniche trattate nella metodologia. L'impianto didattico consente la fruizione di questo corso sia da parte di persone che intendono sostenere l'esame PRINCE2® Foundation sia da parte di chi vuole avere una conoscenza generale, ma rigorosa, del metodo PRINCE2®.

DESTINATARI

Responsabili di area; Project Manager;
Team di progetto.

PREREQUISITI

Nessuno.

CONTENUTI

- Project Management: introduzione al Project Management; introduzione alla metodologia PRINCE2®, Scope di PRINCE2®; contesto di riferimento
- I principi di PRINCE2®:
 - Giustificazione commerciale continua
 - Apprendimento dall'esperienza
 - Ruoli e responsabilità
 - Gestione per fasi
 - Gestione per eccezioni
 - Focalizzazione sui prodotti
 - Adattamento

- Processi di PRINCE2® - Descrizione dei processi e dei loro sotto processi:
 - Dirigere il Progetto (DP)
 - Avviare il Progetto (SU)
 - Iniziare il Progetto (IP)
 - Controllare una fase (CS)
 - Gestire la consegna del prodotto (MP)
 - Gestire i limiti fase (SB)
 - Chiudere il Progetto (CP)
- I temi di PRINCE2®:
 - Business Case
 - Organizzazione
 - Piani
 - Qualità
 - Rischio
 - Cambiamento
 - Avanzamento
 - Relazioni reciproche e con i processi
- Relazioni con i processi e con i temi; relazioni con le componenti
- Simulazione esame PRINCE2® Foundation: simulazione dell'Esame Foundation; verifica e discussione delle risposte
- Esame PRINCE2® Foundation.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Affrontare l'esame per l'acquisizione della certificazione PRINCE2® Foundation con l'adeguata preparazione
- Comprendere le ragioni alla base dei processi, dei temi e delle tecniche di PRINCE2®
- Applicare una metodologia di Project Management nell'ambito delle attività lavorative.

PRINCE2® Practitioner

CODICE PM_010

DURATA 2 giorni

DESCRIZIONE

Il metodo PRINCE2® Project è ampiamente riconosciuto come uno standard internazionale per la gestione dei progetti. Esso fornisce alle organizzazioni la capacità di individuare i benefici di un progetto di impresa e di gestione ad una conclusione positiva.

Questo corso, diretto a persone con conoscenza di base di PRINCE2® e in possesso di certificazione Foundation, prepara i partecipanti all'esame di certificazione PRINCE2® Practitioner.

Il corso affronta i vari argomenti con un approccio teorico-pratico e propone alcune simulazioni d'esame. Al termine del terzo giorno viene svolto l'esame ufficiale di Certificazione.

DESTINATARI

Responsabili di area; Project Manager;
Team di progetto.

PREREQUISITI

Certificazione PRINCE2® Foundation.

CONTENUTI

- Principi di PRINCE2®: giustificazione commerciale continua; apprendimento dall'esperienza; ruoli e responsabilità; gestione per fasi; gestione per eccezioni; focalizzazione sui prodotti; adattamento
- Relazione tra il Business Case, i programmi e il progetto
- Impostazione della simulazione di esame
- I Documenti Principali di PRINCE2®: Business Case; Project Brief; Documento di Inizio Progetto; Registro dei Rischi; Registro della Qualità; Registro delle Questioni; Registro delle Lezioni Apprese
- I processi di PRINCE2®: Avvio di un progetto, Direzione del Progetto, Inizio del Progetto, Controllo di una Fase, Gestione dei limiti di fase, Gestione del rilascio dei prodotti, Chiusura del progetto
- Tematiche di PRINCE2®: Business Case; Organizzazione; Piani; Qualità; Rischio; Cambiamento, Avanzamento; Relazioni con i processi
- Tecniche di PRINCE2®: Pianificazione basata sui prodotti; Gestione del cambiamento, Revisioni di Qualità. Relazioni con i processi; e con i temi
- Simulazione esame PRINCE2® Practitioner: Simulazione dell'Esame Practitioner; verifica e discussione delle risposte
- Esame PRINCE2® Practitioner.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Affrontare l'esame per l'acquisizione della certificazione PRINCE2® Practitioner con l'adeguata preparazione
- Applicare una metodologia di Project Management nell'ambito delle attività lavorative
- Proporre esempi di applicazione dei prodotti di gestione di PRINCE2® su un particolare scenario
- Adattare PRINCE2® ai differenti ambienti progettuali.

ITIL® Foundation - 2011 Edition 3

CODICE SM_001

DURATA 3 giorni

DESCRIZIONE

Il percorso formativo ha l'obiettivo di fornire una preparazione solida e completa per il superamento dell'esame ITIL® Foundation 2011 Edition secondo le specifiche ufficiali di APMG contenute nel documento: "The ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management SYLLABUS". Grazie alla sua struttura il corso permette di acquisire una solida chiave di lettura dei 5 libri "Core" che costituiscono il Corpus di ITIL® ed è pertanto consigliato anche per coloro che non abbiano intenzione/necessità di perseguire la certificazione.

DESTINATARI

Responsabili e personale coinvolto nell'erogazione di servizi IT; Personale coinvolto a vario titolo in progetti IT, che dovranno fornire nuove soluzioni da inserire nella erogazione dei servizi; Personale delle aziende clienti di servizi IT che devono interfacciare gli IT Service Provider.

PREREQUISITI

Esperienza delle problematiche IT.

CONTENUTI

- Introduzione: descrizione del percorso di preparazione all'esame e dettagli sulla certificazione Foundation. L'Information Technology Infrastructure Library, il concetto di Service Lifecycle e le sue fasi. Relazioni tra processi, fasi e funzioni organizzative per un IT Service Provider
- Service Strategy: finalità, obiettivi e valore per il Business del SS. Strategie per i servizi e servizi per le strategie. I concetti fondamentali del SS e i suoi processi

- Service Design: finalità, obiettivi e valore per il Business del SD. Il disegno dei servizi, dei tool di Service Management, delle architetture, dei processi e dei sistemi di misura
- Service Transition: finalità, obiettivi e valore per il Business del ST. I principali processi del ST richiesti per l'esame
- Service Operation: finalità, obiettivi e valore per il Business del SO. I processi di Event Management, Incident Management, Request Fulfillment, Problem Management, Access. Le funzioni organizzative di un IT Service Provider: Service Desk, Application Management, Technical Management, IT Operations Management
- Continual Service Improvement: Finalità, obiettivi e valore per il Business del CSI. Il 7-Step-Improvement Process
- Workshop: l'ultima parte del corso è dedicata alla simulazione dell'esame basata sui Sample Exam ufficiali, con contestuale correzione e rivisitazione della teoria ove necessario
- Esame di certificazione: al termine del terzo giorno viene effettuato l'esame di certificazione.

RISULTATI

- Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:
- Comprendere i processi principali, la terminologia, la struttura ed i concetti base di ITIL®
 - Comprendere come il framework ITIL® possa essere utilizzato per allineare i servizi IT al business
 - Conoscere le metodologie, i processi e le funzioni per migliorare la qualità dei servizi IT erogati da un'organizzazione
 - Sostenere l'esame di certificazione ITIL® Foundation.

ITIL® Intermediate - Capability Stream - Operational Support and Analysis

CODICE SM_002

DURATA 5 giorni

DESCRIZIONE

Il corso ITIL® Intermediate: Operational Support and Analysis (OSA) fa parte del percorso di certificazione ITIL® Intermediate Capability Stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL® Expert in IT Service Management (fornisce 4 crediti formativi). L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management come documentato nelle pubblicazioni core dell'ITIL® Service Lifecycle.

DESTINATARI

Professionisti IT; Business Manager;
Business process owners.

PREREQUISITI

È necessario essere in possesso del Certificato ITIL Foundation.

CONTENUTI

- Il Service Management come regola e norma
- Principi di Service Operation
- I processi relativi al supporto operativo e all'analisi nell'ambito del Service Lifecycle
- Attenzione particolare ai processi e ai ruoli del Service Operation Lifecycle inclusi in:
 - Event Management, che definisce ogni avvenimento rilevabile e riconoscibile, significativo per la gestione dell'infrastruttura IT o per l'erogazione di un servizio IT
 - Incident Management, che ha la responsabilità di riportare il servizio alla normalità il prima possibile, secondo i livelli concordati
 - Request Fulfilment, che risponde alle richieste in modo veloce ed efficiente, in modo che il business migliori la produttività e la qualità dei propri prodotti e servizi
 - Access Management, che garantisce agli utenti autorizzati il diritto di utilizzare i servizi e impedisce agli utenti non autorizzati di accedere agli stessi

- Attività operative dei processi coperti in altre fasi del Lifecycle, ad esempio:
 - Change Management
 - Service Asset e Configuration Management
 - Release e Deployment Management
 - Capacity Management
 - Availability Management
 - Knowledge Management
 - Financial Management per gli IT Services
 - IT Service Continuity Management
- Organizzare le Service Operation, descrivendo le funzioni richieste per il Service Operation and Support, come il Service Desk, il Technical Management, l'IT Operations Management e l'Application Management
- Ruoli e responsabilità del Service Operations e del Support Service Operation
- Considerazioni su tecnologie e implementazioni
- Fattori critici di successo e rischi
- Esame di certificazione.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Comprendere come tutti i processi esposti nel presente corso interagiscano con gli altri processi del ciclo di vita del servizio
- Comprendere i sotto processi, le attività, i metodi e le funzioni utilizzate all'interno di ognuno dei processi descritti
- Comprendere le sfide, i fattori critici di successo ed i rischi associati allo sviluppo dei processi descritti.

ITIL® Intermediate - Capability Stream - Planning Protection and Optimization

CODICE SM_003

DURATA 5 giorni

DESCRIZIONE

Il corso ITIL® Intermediate: Planning Protection and Optimization (PPO) fa parte del percorso di certificazione ITIL® Intermediate Capability Stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL® Expert in IT Service Management (fornisce 4 crediti formativi). L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management come documentato nelle pubblicazioni core dell'ITIL® Service Lifecycle.

DESTINATARI

Professionisti IT; Business Manager;
Business process owners.

PREREQUISITI

È necessario essere in possesso del Certificato ITIL Foundation.

CONTENUTI

- Il Service Management come regola e norma
- I processi del Service Lifecycle relativi alla pianificazione, protezione e ottimizzazione (Planning, Protection and Optimization)
- Capacity management per implementare con successo i progetti
- Availability management per implementare con successo i progetti
- IT Service Continuity Management per supportare il Business Continuity Management
- Information Security Management come parte della struttura della governance aziendale
- Ruoli e responsabilità per la pianificazione, protezione e ottimizzazione (Planning, Protection and Optimization)
- Considerazioni su tecnologie e implementazioni
- Sfide, fattori critici di successo e rischi
- Esame di certificazione.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Comprendere come tutti i processi esposti nel presente corso interagiscano con gli altri processi del ciclo di vita del servizio
- Comprendere i sotto processi, le attività, i metodi e le funzioni utilizzate all'interno di ognuno dei processi descritti
- Comprendere le sfide, i fattori critici di successo ed i rischi associati allo sviluppo dei processi descritti.

ITIL® Intermediate - Capability Stream - Release Control Validation

CODICE SM_004

DURATA 5 giorni

DESCRIZIONE

Il corso ITIL® Intermediate - Release Control Validation (RCV) fa parte del percorso di certificazione ITIL® Intermediate Capability Stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL® Expert in IT Service Management (fornisce 4 crediti formativi). L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management come documentato nelle pubblicazioni core dell'ITIL® Service Lifecycle.

DESTINATARI

Professionisti IT; Business Manager;
Business process owners.

PREREQUISITI

È necessario essere in possesso del Certificato ITIL Foundation.

CONTENUTI

- Il Service Management come regola e norma
- I processi del Service Lifecycle relativi alla gestione dei rilasci, del controllo e della validazione
- Change Management per garantire il successo della Service Transition
- Test e validazione dei servizi per garantire l'integrità e la qualità del Service Transition
- Gestione delle configurazioni e degli asset del servizio per garantire il monitoraggio dello stato della Service Transition
- Gestione della conoscenza come supporto alle decisioni e all'erogazione del servizio
- Gestione delle Service Request e loro valutazione per garantire il raggiungimento dei livelli di servizio concordati
- Ruoli e responsabilità dei processi di Release, Control and Validation
- Considerazioni su tecnologie e implementazioni
- Sfide, fattori critici di successo e rischi
- Esame di certificazione.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Comprendere come tutti i processi esposti nel presente corso interagiscano con gli altri processi del ciclo di vita del servizio
- Comprendere i sotto processi, le attività, i metodi e le funzioni utilizzate all'interno di ognuno dei processi descritti
- Comprendere le sfide, i fattori critici di successo ed i rischi associati allo sviluppo dei processi descritti.

ITIL® Intermediate - Capability Stream - Service Offerings and Agreements

CODICE SM_005

DURATA 5 giorni

DESCRIZIONE

Il corso ITIL® Intermediate - Service Offerings and Agreements (SOA) fa parte del percorso di certificazione ITIL® Intermediate Capability Stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL® Expert in IT Service Management (fornisce 4 crediti formativi). L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management come documentato nelle pubblicazioni core dell'ITIL® Service Lifecycle.

DESTINATARI

Professionisti IT; Business Manager;
Business process owners.

PREREQUISITI

È necessario essere in possesso del Certificato ITIL Foundation.

CONTENUTI

- Il Service Management come regola e norma
- I processi del Service Lifecycle relativi alla gestione delle offerte e degli accordi sui servizi offerti
 - Service Portfolio Management, per la presentazione dei servizi in termini di business
 - Service Catalogue Management, per la presentazione dei servizi operativi da un punto di vista tecnico e di business
 - Service Level Management, per la messa in opera di Service Level Agreement (SLA) e la garanzia che tutti gli SLA siano supportati

- Demand Management, per l'identificazione dei Patterns of Business Activity in modo da individuare la strategia appropriata da implementare
- Supplier Management, per assicurare che tutti i partners e i fornitori siano gestiti in modo appropriato, inclusa la gestione dei contratti
- Financial Management, per assicurare la comprensione del valore dei servizi e la loro gestione economica
- I processi in carico ai Business Relationship Managers, che hanno la responsabilità di rappresentare i clienti ed assicurarsi che il Service Catalogue soddisfi i bisogni del business
- Attività e processi coperti da altre fasi del Lifecycle, come l'Incident Management e il Chang Management
- Organizzare le Service Operation, descrivendo le funzioni coinvolte nel Service Offerings and Agreement
- Ruoli e responsabilità del Service Offerings and Agreement
- Considerazioni su tecnologie e implementazioni
- Sfide, fattori critici di successo e rischi
- Miglioramento continuo dei servizi come conseguenza di un efficace Service Offerings and Agreement.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Comprendere come tutti i processi esposti nel presente corso interagiscano con gli altri processi del ciclo di vita del servizio
- Comprendere i sotto processi, le attività, i metodi e le funzioni utilizzate all'interno di ognuno dei processi descritti
- Comprendere le sfide, i fattori critici di successo ed i rischi associati allo sviluppo dei processi descritti.



ITIL® Intermediate - Lifecycle Stream - Continual Service Improvement

CODICE SM_006

DURATA 3 giorni

DESCRIZIONE

Il corso ITIL® Intermediate - Continual Service Improvement fa parte del percorso di certificazione ITIL® Intermediate Lifecycle Stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL® Expert in IT Service Management (fornisce 3 crediti formativi). L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management, come documentato nella pubblicazione ITIL® Service Continual Service Improvement.

DESTINATARI

CIO, CTO, manager; Staff con funzione di controllo; Responsabili di funzioni o di gruppi; Analisti IT; Architetti IT; Consulenti IT; Auditor IT; Responsabili della sicurezza IT; Formatori per IT Service Manager direttamente coinvolti nell'erogazione e/o supporto dei servizi IT.

PREREQUISITI

È necessario essere in possesso del Certificato ITIL Foundation.

CONTENUTI

- Introduzione al Continual Service Improvement
- I principi del Continual Service Improvement
- I processi del Continual Service Improvement
- Metodi e tecniche del Continual Service Improvement
- Organizzazione del Continual Service Improvement
- Le tecnologie disponibili per il Continual Service Improvement
- Considerazioni sull'implementazione
- Fattori critici di successo e rischi
- Esame di certificazione.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Comprendere come tutti i processi esposti nel presente corso interagiscano con gli altri processi del ciclo di vita del servizio
- Comprendere i sotto processi, le attività, i metodi e le funzioni utilizzate all'interno di ognuno dei processi descritti
- Comprendere le sfide, i fattori critici di successo ed i rischi associati allo sviluppo dei processi descritti.

ITIL® Intermediate - Lifecycle Stream - Service Operation

CODICE SM_007

DURATA 3 giorni

DESCRIZIONE

Il corso ITIL® Intermediate - Service Operation fa parte del percorso di certificazione ITIL® Intermediate Lifecycle Stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL® Expert in IT Service Management (fornisce 3 crediti formativi). L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management, come documentato nella pubblicazione ITIL® Service Service Operation.

DESTINATARI

CIO, CTO, manager; Staff con funzione di controllo; Responsabili di funzioni o di gruppi; Analisti IT; Architetti IT; Consulenti IT; Auditor IT; Responsabili della sicurezza IT; Formatori per IT Service Manager direttamente coinvolti nell'erogazione e/o supporto dei servizi IT.

PREREQUISITI

È necessario essere in possesso del Certificato ITIL Foundation.

CONTENUTI

- Introduzione al Service Operation
- Principi di Service Operations
- I processi del Service Operation
- Le principali attività del Service Operation
- Organizzare il Service Operation: Funzioni
- Considerazioni sulla tecnologia
- Considerazioni sull'implementazione
- Sfide, fattori critici di successo e rischi
- Esame di certificazione.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Comprendere come tutti i processi esposti nel presente corso interagiscano con gli altri processi del ciclo di vita del servizio
- Comprendere i sotto processi, le attività, i metodi e le funzioni utilizzate all'interno di ognuno dei processi descritti
- Comprendere le sfide, i fattori critici di successo ed i rischi associati allo sviluppo dei processi descritti.



ITIL® Intermediate - Lifecycle Stream - Service Strategy

CODICE SM_008

DURATA 3 giorni

DESCRIZIONE

Il corso ITIL® Intermediate - Service Strategy fa parte del percorso di certificazione ITIL® Intermediate - Lifecycle Stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL® Expert in IT Service Management.

L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management e della gestione delle strategie, come documentato nella pubblicazione ITIL Service Strategy.

DESTINATARI

CIO, CTO, manager; Staff con funzione di controllo; Responsabili di funzioni o di gruppi; Analisti IT; Architetti IT; Consulenti IT; Auditor IT; Responsabili della sicurezza IT; Formatori per IT Service Manager direttamente coinvolti nell'erogazione e/o supporto dei servizi IT.

PREREQUISITI

È necessario essere in possesso del Certificato ITIL Foundation.

CONTENUTI

- Business Relationship Management
- Strategy Management
- Service Portfolio Management
- Financial Management
- Demand Management.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Comprendere come tutti i processi esposti nel presente corso interagiscano con gli altri processi del ciclo di vita del servizio
- Comprendere i sotto processi, le attività, i metodi e le funzioni utilizzate all'interno di ognuno dei processi descritti
- Comprendere le sfide, i fattori critici di successo ed i rischi associati allo sviluppo dei processi descritti.

ITIL® Intermediate - Lifecycle Stream - Service Transition

CODICE SM_009

DURATA 3 giorni

DESCRIZIONE

Il corso ITIL® Intermediate - Service Transition fa parte del percorso di certificazione ITIL® Intermediate Lifecycle Stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL® Expert in IT Service Management (fornisce 3 crediti formativi). L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management, come documentato nella pubblicazione ITIL® Service Transition.

DESTINATARI

CIO, CTO, manager; Staff con funzione di controllo; Responsabili di funzioni o di gruppi; Analisti IT; Architetti IT; Consulenti IT; Auditor IT; Responsabili della sicurezza IT; Formatori per IT Service Manager direttamente coinvolti nell'erogazione e/o supporto dei servizi IT.

PREREQUISITI

È necessario essere in possesso del Certificato ITIL Foundation.

CONTENUTI

- Introduzione al Service Transition
- Principi di Service Transition
- Gestione e controllo delle attività di Service Transition
- Le attività del Service Transition nella gestione del cambiamento - comunicazione, cambiamenti organizzativi, coinvolgimento
- Organizzare il Service Transition
- Controllo e coordinamento delle attività relative alla tecnologia necessaria al Service Transition
- Analisi e selezione degli approcci implementativi, delle sfide, dei fattori critici di successo e dei rischi
- Esame di certificazione.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Comprendere come tutti i processi esposti nel presente corso interagiscano con gli altri processi del ciclo di vita del servizio
- Comprendere i sotto processi, le attività, i metodi e le funzioni utilizzate all'interno di ognuno dei processi descritti
- Comprendere le sfide, i fattori critici di successo ed i rischi associati allo sviluppo dei processi descritti.



ITIL® Intermediate - Lifecycle Stream - Service Design

CODICE SM_010

DURATA 3 giorni

DESCRIZIONE

Il corso ITIL® Intermediate - Service Design fa parte del percorso di certificazione ITIL® Intermediate Lifecycle Stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL® Expert in IT Service Management (fornisce 3 crediti formativi). L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management, come documentato nella pubblicazione ITIL® Service Design.

DESTINATARI

CIO, CTO, manager; Staff con funzione di controllo; Responsabili di funzioni o di gruppi; Analisti IT; Architetti IT; Consulenti IT; Auditor IT; Responsabili della sicurezza IT; Formatori per IT Service Manager direttamente coinvolti nell'erogazione e/o supporto dei servizi IT.

PREREQUISITI

È necessario essere in possesso del Certificato ITIL Foundation.

CONTENUTI

- Gestione e controllo delle attività concernenti il Service Design
- Applicazione dei concetti e degli input/output del Service Design
- Conoscenza dei principi di Service Design e gestione dei relativi processi
- Controllo e coordinamento delle attività relative alla tecnologia necessaria al Service Design
- Controllo degli asset del Service Design in ambito organizzativo e tecnologico
- Analisi e selezione degli approcci implementativi, delle sfide, dei fattori critici di successo e dei rischi
- Esame di certificazione.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Comprendere come tutti i processi esposti nel presente corso interagiscano con gli altri processi del ciclo di vita del servizio
- Comprendere i sotto processi, le attività, i metodi e le funzioni utilizzate all'interno di ognuno dei processi descritti
- Comprendere le sfide, i fattori critici di successo ed i rischi associati allo sviluppo dei processi descritti.

Innovazione organizzativa: riconfigurare o essere riconfigurati

CODICE SI_001

DURATA 3 giorni

DESCRIZIONE

Un importante studioso delle organizzazioni, Richard Normann, affermò che le organizzazioni sono costantemente ad un bivio: riconfigurare continuamente l'ambiente e il mercato di riferimento per consolidare il proprio ruolo di leader oppure esserne riconfigurate con il rischio di scomparire.

Il fattore discriminante è la capacità di innovare.

L'innovazione prima ancora che una problema di tecnologie, processi o prodotti è un problema culturale.

Il corso mira ad evidenziare quali siano i principali driver dell'innovazione e come essi consentano di poter crescere e mantenere un effettivo vantaggio competitivo rispetto all'ambiente e al mercato di riferimento.

La metodologia didattica prevede un opportuno mix tra lezioni frontali ed esercitazioni individuali e di gruppo, filmati, role-play e case history.

L'obiettivo del corso è quello di definire le condizioni dell'innovazione, offrire chiavi di lettura e di definizione di processi innovativi e individuare strumenti di valutazione del processo innovativo.

DESTINATARI

Project Manager; Dirigenti e quadri responsabili di prodotto o processo; Strategy Manager; Consulenti.

PREREQUISITI

Nessuno.

CONTENUTI

- Alcune sollecitazioni di contesto
- L'innovazione: approcci, teorie e strategie
 - Riconfigurare o essere riconfigurati
 - Knowledge producer o knowledge broker
 - Red Ocean vs. Blue Ocean
 - Il percorso innovativo
 - Innovazione incrementale o distruttiva
 - Innovazione di prodotto e/o di processo
 - Matrici: SWOT e ANSOFF
- Gestire il cambiamento per l'innovazione
- Misurare il livello e la qualità dell'innovazione organizzativa.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Conoscere e riconoscere le dinamiche e i driver dell'innovazione
- Utilizzare framework efficaci per definire le strategie per l'innovazione
- Utilizzare strumenti per monitorare il processo ed il livello innovativo.



Definire e ridefinire il Business Model: modelli, strumenti e casi

CODICE SI_002

DURATA 2 giorni

DESCRIZIONE

Capita spesso che i processi di innovazione e cambiamento siano valutati solo secondo criteri di costi e benefici dimenticando invece quanto essi debbano rispondere ad un preciso modello di business.

Il corso mira ad offrire strumenti, modelli e casi per sviluppare un Business Model sostenibile e coerente con tutte le variabili di contesto.

La metodologia didattica prevede un opportuno mix tra lezioni frontali ed esercitazioni individuali e di gruppo, filmati, role-play e case history.

Gli obiettivi del corso sono:

- Definire in modo chiaro il Business Model
- Offrire criteri, modelli e strumenti per sviluppare, ampliare e personalizzare il Business Model.

DESTINATARI

Project Manager; HR Specialist/HR Manager; Titolari e responsabili di area o Business Unit; Consulenti.

PREREQUISITI

Nessuno.

CONTENUTI

- Cosa è e a cosa serve un Business Model
- Strumenti, modelli e casi di Business Model
- Sviluppare un Business Model
- Business Model e Benchmarking
- Utilizzare il Business Model per avviare processi di coinvolgimento dei collaboratori.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Sviluppare un Business Model coerente con gli obiettivi aziendali
- Utilizzare uno strumento per lo sviluppo di strategie aziendali
- Utilizzare le domande chiave del Business Model Canvas per coinvolgere il personale nei processi di sviluppo e cambiamento.

Service Design, Customer Experience e Gap Model Analysis: confrontarsi con clienti e fornitori per migliorare la qualità del servizio/prodotto

CODICE SI_003

DURATA 3 giorni

DESCRIZIONE

Per ogni organizzazione è sempre più strategico il confronto con clienti e fornitori in ottica di miglioramento non solo della qualità delle relazioni, ma anche della qualità del servizio e dei prodotti. Progettare e riprogettare servizi e prodotti secondo un approccio olistico "user centered" è ormai un'esigenza imprescindibile.

Il corso mira, quindi, a fornire ai partecipanti spunti teorici e pratici per costruire un sistema di relazioni positive e di reciproco beneficio tra tutte le parti. La metodologia didattica prevede un opportuno mix tra lezioni frontali ed esercitazioni individuali e di gruppo, filmati, role-play e case history.

Gli obiettivi del corso sono:

- Arrivare a conoscere modalità e approcci innovativi alla CRM (Customer Relationship Management) per incrementare il livello di reciproco beneficio tra le parti interessate
- Imparare ad utilizzare strumenti e modelli per monitorare e massimizzare le informazioni di ritorno da parte di fornitori e clienti
- Definire meglio il concetto di qualità attesa/percepita e qualità erogata.

DESTINATARI

Project Manager; HR Specialist/HR Manager; Responsabili CRM; Responsabili area Marketing e Comunicazione; Responsabili Qualità; Consulenti.

PREREQUISITI

Nessuno.

CONTENUTI

- Gli elementi tipici del Service Design, della Customer Experience e del Gap Model Analysis
- Progettare o riprogettare processi e azioni di Service Design, Customer Experience e Gap Model Analysis
- Progettare e implementare risposte efficaci e coerenti finalizzate a sanare il gap tra qualità erogata e qualità attesa/percepita.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Utilizzare sistemi di progettazione di servizi e prodotti multidisciplinari e improntati a valorizzare le informazioni di ritorno da parte di clienti e fornitori per pianificare azioni di miglioramento della qualità del servizio/prodotto
- Trasferire in azienda approcci e metodi multidisciplinari e customizzabili per la raccolta delle informazioni di ritorno.



Ridisegnare l'impresa: dalla mappa strategica all'ottimizzazione dei processi organizzativi

CODICE SI_004

DURATA 2 giorni

DESCRIZIONE

Le organizzazioni possono essere descritte attraverso la metafora della mappa. Una mappa in cui tutti gli elementi devono essere in perfetta armonia.

La prospettiva strategica, la prospettiva del Cliente, la prospettiva dei processi e, infine, la prospettiva delle risorse devono muoversi come un sistema omogeneo e interconnesso. Il corso mira a fornire gli strumenti per disegnare una mappa strategica dell'organizzazione al fine di avviare un percorso di revisione, miglioramento e reingegnerizzazione dei processi che migliori le performance collettive e individuali.

La metodologia didattica prevede un opportuno mix tra lezioni frontali ed esercitazioni individuali e di gruppo, filmati, role-play e case history.

Gli obiettivi del corso sono:

- Acquisire e consolidare una visione organizzativa olistica
- Offrire strumenti per l'analisi e la gestione integrata dei processi organizzativi
- Ampliare gli strumenti i tools direzionali e gestionali
- Fornire uno strumento di raccolta e sintesi delle informazioni di ritorno.

DESTINATARI

Project Manager; HR Specialist/HR Manager; Titolari, dirigenti e quadri; Responsabili di area o Business Unit; Responsabili Qualità; Consulenti.

PREREQUISITI

Nessuno.

CONTENUTI

- Identificare e definire gli elementi della Mappa Strategica
- Rappresentare la mappa strategica dell'organizzazione: approcci, elementi e strumenti
- Analizzare il grado di allineamento e coerenza tra i vari livelli organizzativi: punti di forza e punti di lavoro
- Allineare e ottimizzare i processi organizzativi per valorizzare le risorse, garantire la soddisfazione dei clienti e il raggiungimento degli obiettivi organizzativi.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Rappresentare/codificare una mappa completa ed esaustiva dell'organizzazione
- Utilizzare input ed elementi di analisi e valutazione rispetto alla coerenza tra i vari livelli organizzativi
- Pianificare attività di miglioramento e reingegnerizzazione dei processi per la valorizzazione delle risorse, la soddisfazione dei clienti e il raggiungimento degli obiettivi organizzativi.

La gestione strategica dei servizi per le organizzazioni che offrono servizi alle imprese: principi, metodi e strumenti

CODICE SI_005

DURATA 2 giorni

DESCRIZIONE

Progettare e/o riprogettare un servizio è di fatto una competenza organizzativa strategica tanto più nel contesto attuale ove l'utente è sempre più "consapevole" e maturo, tanto da essere considerato non solo come "fruitore", ma come un vero e proprio interlocutore strategico. Il corso mira a mostrare cosa significhi considerare il servizio un fattore strategico e quali approcci, strumenti e strategie debbano essere agiti per garantire e migliorare il vantaggio competitivo derivante da una eccellente gestione dei servizi.

La metodologia didattica prevede un opportuno mix tra lezioni frontali ed esercitazioni individuali e di gruppo, filmati, role-play e case history.

Gli obiettivi del corso sono:

- Arrivare a descrivere gli elementi tipici dei servizi
- Ridefinire il ruolo strategico dei servizi nella definizione del vantaggio competitivo
- Rifocalizzare la risorsa umana quale risorsa chiave nella gestione dei servizi
- Stimolare nuovi approcci e strategie nella gestione dei servizi quale fattore competitivo.

DESTINATARI

Project Manager; HR Specialist/HR Manager; Titolari, dirigenti e quadri; Responsabili Marketing e Comunicazione; Responsabili Qualità; Consulenti.

PREREQUISITI

Nessuno.

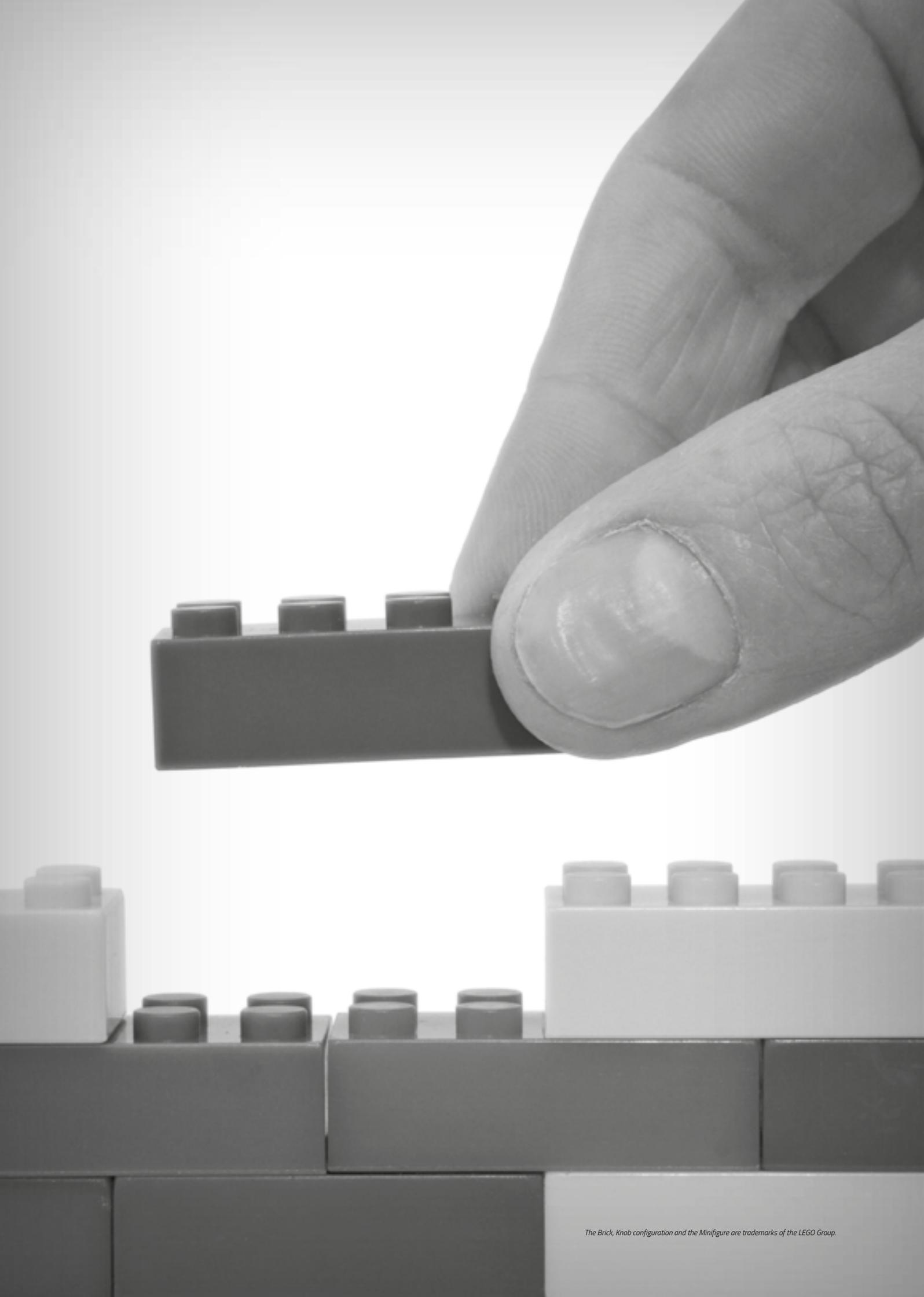
CONTENUTI

- I servizi come fattore strategico a valore aggiunto
- Il ruolo e l'impatto delle risorse interne nella gestione dei servizi
- Generare pacchetti servizi integrati
- Sviluppare servizi coerenti con il proprio target di mercato
- Gestire i fenomeni di industrializzazione/standardizzazione dei servizi.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Ridefinire la natura e la struttura dei servizi offerti
- Riposizionare i servizi in modo coerente con obiettivi e strategie organizzative
- Studiare un approccio di sviluppo delle risorse umane coerente con la centralità dei servizi.



Real time for you: rifocalizzare i membri di un'organizzazione sul ruolo agito per migliorarne le performance e la qualità delle interazioni interne

CODICE SI_006

DURATA 2 giorni

DESCRIZIONE

Il workshop, realizzato attraverso l'utilizzo dei materiali e del metodo LEGO® SERIOUS PLAY®, mira a migliorare il grado di consapevolezza del proprio ruolo agito sia rispetto ai colleghi che all'organizzazione e ad innescare in modo rapido decisioni e azioni per il miglioramento delle performance e dei livelli di interazione tra colleghi.

Gli obiettivi del workshop sono:

- Arrivare ad acquisire competenze per diventare più efficienti
- Esplicitare le abilità, competenze, conoscenze e capacità specifiche del proprio ruolo
- Migliorare il livello di consapevolezza del proprio e dell'altrui ruolo
- Incrementare il valore del proprio ruolo per la propria organizzazione.

DESTINATARI

Gruppi aziendali (max 14 persone) che condividono lo stesso ruolo sia esso a livello apicale, intermedio (quadri o middle management), di staff o di produzione.

PREREQUISITI

Nessuno.

CONTENUTI

- Il metodo: storia, principi e strumenti
- Attività introduttive di skills building
- Il ruolo agito - il punto di vista individuale
- Il ruolo agito - il punto di vista collettivo
- Gli agenti esterni che impattano sul ruolo
- Decisioni e azioni agite per rispondere ad eventi sfidanti che impattano il ruolo
- Principi guida e azioni per migliorare il ruolo agito e il livello di prestazione.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Valorizzare il contributo di ciascuno nella definizione e ridefinizione del ruolo
- Utilizzare un approccio e un linguaggio altamente innovativo, coinvolgente e impattante
- Migliorare il livello di interazione e di conoscenza tra i partecipanti rispetto alle prestazioni di ruolo
- Definire principi guida e azioni condivise per migliorare il ruolo agito e le performance individuali.



Real time for team life: supportare il gruppo ad identificare i principi guida che garantiscano uniformità di azione attraverso processi di problem solving

CODICE SI_007

DURATA 2 giorni

DESCRIZIONE

Il workshop, realizzato attraverso l'utilizzo dei materiali e del metodo LEGO® SERIOUS PLAY®, consentirà ai partecipanti di rispondere alla domanda "Come facciamo ciò che facciamo?".

Ciò significa identificare i principi e i valori guida che devono unificare e orientare l'azione del team di lavoro o progetto nell'individuazione rapida di soluzioni e risposte coerenti alle sfide organizzative e di contesto.

Il workshop risulta particolarmente efficace nell'avviare o consolidare un processo di integrazione all'interno di un team multidisciplinare impegnato su un'attività o un progetto comune.

Gli obiettivi del workshop sono:

- Consentire di condividere il ruolo individuale all'interno di un team multidisciplinare
- Chiarirsi e chiarire al gruppo le competenze, conoscenze, abilità o capacità specifiche apportate al progetto o all'attività su cui il gruppo è ingaggiato
- Individuare e definire le aree non presidiate dal team rispetto alle attività di progetto
- Potenziare e rinforzare l'impegno del team rispetto ai propri obiettivi attraverso la definizione di principi guida e valori condivisi.

DESTINATARI

Team di progetto o di lavoro aziendali e/o multidisciplinari ingaggiati per sviluppare progetti o attività aziendali o interaziendali.

PREREQUISITI

Nessuno.

CONTENUTI

- Il metodo: storia, principi e strumenti
- Attività introduttive di skills building
- Il proprio ruolo all'interno del team
- Il proprio contributo al team
- "Come facciamo ciò che facciamo?" ovvero "Come funziona il nostro team?"
- Decisioni e azioni agite dal team per rispondere ad eventi sfidanti che sollecitano una risposta del team
- Principi guida e azioni per migliorare, orientare e unificare le prestazioni del team.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Valorizzare il contributo di ciascuno all'interno del team
- Utilizzare un approccio e un linguaggio altamente innovativo, coinvolgente e impattante
- Migliorare il livello di interazione e di conoscenza tra i membri del team
- Definire principi guida e azioni condivise per migliorare le performance del team.

Real time for enterprise: definire e ridefinire i principi guida della strategia aziendale per essere leader di mercato

CODICE SI_008

DURATA 2 giorni

DESCRIZIONE

Il workshop di sviluppo strategico partecipativo, realizzato attraverso l'utilizzo dei materiali e del metodo LEGO® SERIOUS PLAY®, permetterà ai partecipanti di attivare un processo di analisi e ridefinizione della strategia aziendale agita al fine di giungere in modo rapido ad assumere decisioni che garantiscano e migliorino le performance aziendali rispetto alle sfide del mercato e dell'ambiente.

Gli obiettivi del workshop sono:

- Giungere ad una visione unitaria e condivisa dell'organizzazione e delle sue strategie
- Mantenere sempre "attiva" la propria visione strategica
- Sviluppare un set di principi guida per un processo di pianificazione strategica "continuo" e aggiornato.

DESTINATARI

Team aziendali impegnati nella valutazione, definizione e/o ridefinizione delle strategie organizzative.

PREREQUISITI

Nessuno.

CONTENUTI

- Il metodo: storia, principi e strumenti
- Attività introduttive di skills building
- Dalla visione individuale alla visione collettiva della propria organizzazione
- Gli agenti esterni che impattano sull'organizzazione
- Le decisioni e le azioni agite per rispondere ad eventi sfidanti che sollecitano l'organizzazione
- Principi guida e azioni per migliorare, orientare e unificare le prestazioni del team.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Migliorare e condividere la visione organizzativa
- Utilizzare un approccio e un linguaggio altamente innovativo, coinvolgente e impattante
- Migliorare il livello di comprensione e validazione delle strategie agite
- Definire principi guida per orientare la definizione della strategia organizzativa.



Business Analysis

La Business Analysis sta crescendo ad un ritmo fenomenale.

Le organizzazioni (aziende, associazioni profit e no-profit, la pubblica amministrazione, etc.) riconoscono sempre più l'importanza della Business Analysis per attuare cambiamenti di successo e stanno investendo fortemente nello sviluppo di queste competenze.

La Business Analysis è la metodologia che permette di individuare, formalizzare e condividere i reali bisogni, anche quelli inespressi, degli Stakeholders, massimizzando il valore aggiunto delle soluzioni implementate. Questa disciplina è trasversale a tutta l'organizzazione: supporta le decisioni a partire dal livello strategico fino a quello operativo.



CODICE	TITOLO CORSO	P.
BA_001	Business Analysis in un progetto IT	44
BA_002	Fondamenti di Business Analysis	45
BA_003	Corso preparatorio alla certificazione PMI-PBA®	46

Business Analysis in un progetto IT

CODICE BA_001

DURATA 3 giorni

DESCRIZIONE

Il Business Analyst è tra i principali attori in ambito progettuale, grazie infatti al contributo di questa figura professionale è possibile definire in maniera chiara ed inequivocabile, in accordo con tutti gli Stakeholder di progetto, i requisiti progettuali a partire dalle fasi di inizio progetto. Il presente corso è indirizzato a coloro che vogliono intraprendere il percorso professionale di Business Analyst, o per coloro che già svolgono tale ruolo ma non hanno mai ricevuto un training formale su tali tematiche. Il corso fornisce una panoramica generale sulle modalità con cui un Business Analyst contribuisce allo sviluppo delle situazioni di business e supporta i progetti, stabilendo l'ambito nella fase di analisi e assicurando che i requisiti siano stati rispettati nella fase di test.

DESTINATARI

Tutti coloro che vogliono acquisire, attraverso un training formale, le conoscenze di base per lo sviluppo della professione del Business Analyst.

PREREQUISITI

Nessuno.

CONTENUTI

- Introduzione
 - Best Practice nella business analysis
 - Perché la Business Analysis
 - Ruolo del Business Analyst in un progetto
 - Business Analyst e Project Manager come collaborano
 - Pianificazione e monitoraggio dell'attività di analisi
- Documentazione iniziale
 - Business Model
 - Business Case
 - Business Plan
 - Definizione Vision e Scope della soluzione
- Definizione dei requisiti
 - Condurre i brainstorming per la definizione della soluzione
 - Definizione dei requisiti
 - Gestione dei requisiti e comunicazioni
 - Estrazione dei requisiti
 - Analisi dei requisiti estratti
 - Pianificazione dei requisiti
- Documentazione delle specifiche
 - Capire i requisiti funzionali e non
 - Come passare dai requisiti alle specifiche
 - Gestione dei rischi
 - Utilizzo dei prototipi
- Documentazione Finale
 - Verifica e validazione dei Requisiti
 - Test & Quality
 - Documentazione dei test

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Definire i concetti fondamentali della Business Analysis
- Conoscere il ruolo del Business Analyst all'interno di un progetto IT
- Comprendere le tecniche base della Business Analysis.

Fondamenti di Business Analysis

CODICE BA_002

DURATA 3 giorni

DESCRIZIONE

Il corso fornisce un framework globale per la Business Analysis. Chiarisce il ruolo chiave del Business Analyst nella definizione dei requisiti durante le fasi iniziali del progetto e durante la pianificazione, la definizione e la validazione dell'ambito (scope) del progetto. Descrive le conoscenze che il Business Analyst deve possedere per sviluppare le soluzioni di business. L'obiettivo del corso è guidare il Business Analyst, approfondendo le dinamiche relazionali, le criticità e l'impatto di questa posizione critica durante le fasi di un progetto. Il corso ha un taglio pratico e riflette le best practice internazionali sulla Business Analysis.

DESTINATARI

Il corso è rivolto alle figure aziendali che gestiscono progetti o che guidano gruppi di lavoro all'interno delle funzioni di organizzazione, processi, IT. In particolare il corso si rivolge a: Business Manager; Business Analyst; Analisti e Responsabili di processo; Responsabili di qualità e di funzione; Project Manager; Responsabili dei sistemi informativi aziendali.

PREREQUISITI

Nessuno.

CONTENUTI

- Introduzione
 - Business Analysis
 - Le aree di conoscenza della Business Analysis
 - Le certificazioni di Business Analysis
- Project Management e Business Analysis a confronto
 - Il contesto e l'organizzazione
 - I ruoli del Business Analyst e del Project Manager
- Business Analysis Planning & Monitoring
 - Selezione delle tecniche di analisi
 - Definizione degli Stakeholder (*Raci Matrix / Stakeholder Map*)
 - Pianificare le attività di analisi (*WBS*)
 - Definizione delle regole di comunicazione
 - Definizione del processo di gestione dei requisiti
 - Definizione delle regole di performance (*Interviews, Survey-Questionnaire*)
 - Esercitazioni pratiche sulle tecniche illustrate

- Enterprise Analysis
 - Definizione del bisogno del Business (*Benchmarking / Brainstorming / Focus groups*)
 - Definizione dell'ambito e dello scopo della soluzione (*Functional Decomposition*)
 - Valutazione dei gaps fra AS IS e TO BE
 - Definizione del Business Case (*Decision Analysis / SWOT Assessment*)
 - Esercitazioni pratiche sulle tecniche illustrate
- Elicitation
 - Preparare e condurre le attività di elicitation
 - Tecniche di elicitation
 - Documentazione dei requisiti estratti
 - Conferma requisiti estratti (*Interviews / Observation*)
 - Esercitazioni pratiche sulle tecniche illustrate
- Requirements Analysis
 - I requisiti: definizione e classificazione
 - Prioritizzazione dei requisiti estratti (*MoSCoW analysis*)
 - Tecniche per la modellizzazione e l'analisi dei requisiti
 - Definizione assunti e vincoli
 - Documentazione dei requisiti di Business
 - Esercitazioni pratiche sulle tecniche illustrate
- Solution Assessment & Validation
 - Verificare le soluzioni proposte, allocare i requisiti, verificare l'applicabilità
 - Definire i requisiti di transizione
 - Validare la soluzione
 - Sviluppo tecniche di riferimento
 - Esercitazioni pratiche sulle tecniche illustrate
- Requirement Management & Communication
 - Gestire i requisiti, l'ambito della soluzione e le relative comunicazioni
 - Preparare il Requirement Package.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Definire i concetti fondamentali della Business Analysis
- Conoscere il ruolo del Business Analyst durante il ciclo di vita del progetto e come interagisce e lavora con gli Stakeholder
- Definire un framework per introdurre la Business Analysis nell'organizzazione
- Comprendere le tecniche della Business Analysis e l'applicazione durante le fasi del ciclo di vita del progetto.

Corso preparatorio alla certificazione PMI-PBA®

CODICE BA_003

DURATA 6 giorni

DESCRIZIONE

La capacità di eseguire accurate analisi in ambito progettuale o di programma è considerata oramai elemento chiave per permettere a qualsiasi organizzazione di raggiungere i propri obiettivi strategici. Saper lavorare in modo efficace con tutti gli Stakeholder nella definizione e "modellazione" dei requisiti di business è fattore determinante per garantire risultati di successo e di soddisfazione nei confronti del Cliente. La richiesta di professionisti capaci di svolgere il ruolo di Business Analyst secondo le best practices indicate dagli standard internazionali è in continuo aumento. Questa figura professionale, il Business Analyst, può finalmente contare su una certificazione che attesta le conoscenze in questi ambiti: la certificazione internazionale PMI-PBA®. Al termine del corso il partecipante riceverà l'attestato di frequenza ufficiale, recante l'indicazione delle 35 Contact Hours, rilasciato da Reti S.p.A.

DESTINATARI

Tutti coloro che vogliono conseguire la certificazione PMI-PBA® ed essere quindi riconosciuti come PMI Professional in Business Analysis (PMI-PBA®).

PREREQUISITI

Esperienza professionale nel ruolo di Business Analyst.

CONTENUTI

- Introduzione alla certificazione PMI-PBA®
 - Panoramica sui requisiti e sul processo di certificazione
 - Panoramica sull'esame PMI-PBA®
- Assessment iniziale
 - Definire il "problema" o l'opportunità di Business
 - Determinare la value proposition
 - Sviluppare i "Goals" di progetto
 - Identificare e analizzare gli Stakeholders
 - Tecniche
 - Gestione dei conflitti
 - Skill comunicativi

- Pianificazione
 - Rivedere il business case
 - Definire la strategia di tracciabilità
 - Piano di controllo delle Change Request
 - Definire i criteri di accettazione della soluzione
 - Pianificazione delle Contingency
 - Sviluppo delle metodologie
 - Tools di stima
- Analisi
 - Elicitare i requisiti progettuali
 - Tecniche e tools di elicitazione
 - Analizzare i requisiti
 - Tools di misurazione
 - Realizzare la gap analysis
 - Ottenere la validazione dei requisiti
 - Scrivere le specifiche
 - Analisi dei dati
 - Analisi dei processi
 - Problem solving
- Tracciabilità e monitoraggio
 - Tracciare i requisiti
 - Monitorare i requisiti
 - Aggiornare e comunicare lo stato dei requisiti
 - Gestire i cambi ai requisiti
 - Controllare le versioni
 - Gestione del Backlog
 - Report
- Valutazione
 - Validare i risultati dei test
 - Gestire i difetti della soluzione
 - Ottenere la conferma della soluzione da parte degli Stakeholders
 - Valutare la "bontà" della soluzione
 - Lessons Learned
 - Gestione della qualità
 - Tools e tecniche di validazione
 - Metodi di verifica.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Comprendere i processi chiave della Business Analysis
- Comprendere le tecniche di Business Analysis riconosciute a livello internazionale
- Affrontare l'esame di certificazione PMI-PBA® con l'adeguata preparazione.



An interesting statistic for the U.S. is that the average person spends more time on their smartphone than they do on their television. This is a clear indication of the shift in consumer behavior towards mobile devices. The average person spends about 150 minutes per day on their smartphone, compared to about 100 minutes per day on their television. This is a significant increase in mobile usage, and it is likely to continue in the future. The average person also spends more time on their smartphone than they do on their laptop. This is another indication of the shift in consumer behavior towards mobile devices. The average person spends about 150 minutes per day on their smartphone, compared to about 100 minutes per day on their laptop. This is a significant increase in mobile usage, and it is likely to continue in the future.





Soft Skills

Visione allargata, ottime capacità relazionali, comunicative e negoziali, "leadership" responsabile e carismatica, capacità di apprendere e fare apprendere sono, e sempre saranno, fattori determinanti di successo per chi li detiene, fonti di insoddisfazione, e talvolta di insuccesso per chi ne è privo o li possiede solo in parte.

Si tratta di competenze trasversali di tipo relazionale e gestionale sempre più riconosciute come essenziali per conseguire obiettivi sia individuali che aziendali, "soft skills" imprescindibili e complementari alle competenze tecnico-specialistiche di ogni mestiere.

Reti Academy propone corsi per valorizzarle attraverso il potenziamento della capacità di relazionarsi e negoziare in molti contesti cruciali, la gestione efficace del tempo, lo sviluppo di leadership, dello spirito collaborativo e di quegli atteggiamenti/attitudini di fondo indispensabili a promuovere la crescita personale e professionale dei partecipanti.



CODICE	TITOLO CORSO	P.
SK_001	Comunicazione - Corso base	50
SK_002	Comunicazione efficace e Public speaking	51
SK_003	Metodi e tecniche nella formazione	52
SK_004	La negoziazione	53
SK_005	Leadership	54
SK_006	Time Management - La gestione del tempo e delle riunioni	55
SK_007	Assessment di valutazione e Sviluppo del potenziale (aula + colloquio + attività di back office)	56
SK_008	Laboratori per lo sviluppo dell'intelligenza emotiva (aula + colloquio)	57

Comunicazione - Corso base

CODICE SK_001

DURATA 1 giorno

DESCRIZIONE

È un corso intenso ed interattivo che favorisce sin da subito il confronto tra i partecipanti ed il docente rispetto ad alcuni aspetti base della comunicazione, a volte sottovalutati o dati per scontato.

Si riflette insieme sugli atteggiamenti che garantiscono una maggiore efficacia comunicativa ed un confronto più aperto e costruttivo con gli altri.

Gli obiettivi del corso sono:

- Acquisire sensibilità sul tema della comunicazione e consapevolezza del proprio punto di partenza
- Attivare, anche attraverso esercitazioni pratiche, modalità volte a meglio comprendere quali sono gli elementi su cui porre attenzione per potere migliorare l'espressione di sé e la comunicazione interpersonale, sia nei contesti personali che professionali.

DESTINATARI

Tutte le persone che intendono migliorare sensibilità e approccio comunicativo ed avere una competenza di base per affrontare altre aree formative (comunicazione & public speaking, formazione per formatori, negoziazione, leadership).

PREREQUISITI

Nessuno.

CONTENUTI

- Caratteristiche generali della comunicazione
- I tre livelli della comunicazione
- Il feedback
- L'ascolto attivo
- Gli stili relazionali
- L'assertività
- Esercitazioni pratiche con feedback (tra cui una dinamica di gruppo, che fa fare esperienza del passaggio, "non banale", dalla propria posizione individuale ad una posizione che sia esito di un confronto e di una condivisione).

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Avere chiare le diverse componenti del processo comunicativo (emittente, ricevente, messaggio, interpretazione, feedback, etc.)
- Essere consapevole che la visione della realtà è soggettiva e che questo deve costituire una premessa ben compresa ai fini di un approccio comunicativo davvero efficace
- Prendere coscienza di come si viene percepiti (stile relazionale ed altro).



Comunicazione efficace e Public speaking

CODICE SK_002

DURATA 2 giorni

DESCRIZIONE

È un corso dove la teoria si alterna continuamente alla pratica, con l'idea di fare acquisire ai partecipanti una maggiore capacità comunicativa attraverso un "escalation" di elementi su cui portare di volta in volta l'attenzione, per dare ai propri interventi maggiore impatto e "memorabilità" presso gli ascoltatori. Si passa dagli aspetti verbali, a quelli paraverbali e al "meta-comunicato" (l'elemento più impalpabile e tuttavia di più rilevante importanza), senza trascurare un efficace costruzione del discorso. L'obiettivo del corso è quello di acquisire maggiori capacità di coinvolgere, impattare ed influenzare il contesto di riferimento, attraverso l'acquisizione di modalità efficaci per la comprensione dei diversi interlocutori/target e per l'espressione e valorizzazione di se stessi, delle proprie idee e dei propri progetti.

DESTINATARI

Tutte le persone che intendono approfondire le competenze comunicative in contesti interpersonali e di esposizione ad un pubblico (non necessariamente numeroso!).

PREREQUISITI

È necessario aver frequentato il corso "Comunicazione - Corso base".

CONTENUTI

- Ripresa di alcuni concetti base della comunicazione
- Training assertivo
- Comunicazione verbale, paraverbale e non verbale
- Il "Rapport" cos'è e come crearlo
- I canali rappresentazionali (visivo, auditivo e cinestesico)
- I "Metamodelli"
- Lo "Stato" del relatore (rappresentazioni interne e fisiologia)
- Tecniche di presentazione
- Esercitazioni pratiche con feedback individuali (tra cui la preparazione e presentazione di uno "speech" finale, dove fare sintesi di quanto appreso potendo disporre dell'ausilio della videoregistrazione).

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Conoscere le teorie, i metodi e gli strumenti che orientano la costruzione di un discorso e di una presentazione, in funzione degli interlocutori a cui ci si rivolge
- Avere maggiore confidenza in sé e disinvoltura nell'affrontare situazioni di esposizione comunicativa.

Metodi e tecniche nella formazione

CODICE SK_003

DURATA 2 giorni

DESCRIZIONE

È un corso dove il docente stabilisce sin da subito una forte alleanza coi partecipanti (colleghi!), dovendo facilitare in loro l'apprendimento di quanto egli stesso fa (il formatore!). Tutte le fasi d'aula vengono pertanto erogate e poi riviste e analizzate nei contenuti e nei principi insieme ai partecipanti, che cominciano ad apprendere a partire da qualcosa di concreto, che si è già svolto sotto i loro occhi. Un altro punto di continua attenzione, che può avvalersi e si avvale dei vissuti dei partecipanti, è la fondamentale importanza di garantire un approccio che rispetti la profonda differenza tra pedagogia (l'insegnare ai giovani) e andragogia (insegnare agli adulti) e le diversità individuali nella predisposizione con cui ciascuno apprende. Gli obiettivi del corso sono:

- Acquisire dimestichezza coi principi essenziali della formazione degli adulti, che consentano di gestire al meglio situazioni d'aula e gruppi di apprendimento
- Fornire strumenti e tecniche necessari a definire obiettivi didattici, progettare ed erogare interventi formativi.

DESTINATARI

Neo formatori o futuri formatori con ambito di competenza specialistico ma con poca esperienza d'aula.

PREREQUISITI

È necessario aver frequentato il corso "Comunicazione - Corso base" (ideale anche Comunicazione e Public Speaking).

CONTENUTI

- Obiettivi e modalità della formazione
- Principali concetti relativi a: apprendimento negli adulti, diverse modalità, motivazioni e fasi dell'apprendimento
- La progettazione di un intervento: esigenze dei destinatari, alternative e metodologie didattiche e preparazione dei supporti
- La gestione dell'aula (uso degli strumenti didattici, gestione di domande e obiezioni, etc.)
- Il formatore: lo stato ottimale e le convinzioni potenzianti
- Esercitazioni applicative con feedback individuali (tra cui la preparazione di una presentazione finale, dove fare sintesi di quanto appreso potendo disporre dell'ausilio della videoregistrazione).

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di gestire un corso in tutti gli aspetti che non attengono al contenuto, bensì al processo e all'interazione coi partecipanti, dalla preparazione, alla definizione del programma, al patto d'aula iniziale, all'erogazione e alla conclusione della sessione formativa.



La negoziazione

CODICE SK_004

DURATA 2 giorni

DESCRIZIONE

Il corso tratta di uno degli argomenti più cruciali nella vita di tutti, visto che, anche al di là dei contesti professionali che richiedono la negoziazione come skill specifico, la vita di relazione altro non è che una sequenza ininterrotta di negoziazioni. Il focus non è pertanto sullo specifico delle trattative negoziali ma su come costruire e proporre posizioni/ricieste per l'ottenimento di obiettivi personali in parte diversi e o contrastanti con quello degli interlocutori con cui è necessario interagire. Gli aspetti teorici sono sempre oggetto di riflessioni, confronti e sperimentazioni pratiche tra i partecipanti.

L'obiettivo del corso è quello di sviluppare la capacità di gestire con mutua soddisfazione tra le parti tutti i momenti negoziali, in ambito personale e professionale, acquisendo maggiore efficacia relazionale (acquisizione di consenso, influenzamento, costruzione di partnership, etc).

DESTINATARI

Tutte le persone che siano coinvolte in "trattative", di tipo contrattuale e/o commerciale ma anche gestionale e relazionale.

PREREQUISITI

È preferibile aver seguito il corso "Comunicazione - Corso base".

CONTENUTI

- Il concetto di negoziazione e gli ambiti negoziali
- Il concetto di conflitto
- I fondamenti della negoziazione:
 - Stili
 - Obiettivi
 - Regole comuni
 - Relazioni interpersonali
 - Interesse
 - Potere
- Le fasi del processo negoziale:
 - Preparare la strategia
 - Scambio di informazioni
 - Fare concessioni
 - Raggiungere e consolidare l'accordo
- Il processo negoziale integrato
- Esercitazioni applicative con debriefing e feedback individuali e di gruppo
- Visione commentata di un film, attraverso cui allenare la capacità di riconoscere e modellare, vedendoli agiti, gli aspetti cruciali della negoziazione.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Avere una visione allargata dei contesti negoziali
- Conoscere le teorie, i metodi e gli strumenti per cimentarsi con maggiore efficacia nel raggiungere accordi soddisfacenti, partendo da obiettivi diversi da quelli delle altre parti coinvolte.

Leadership

CODICE SK_005

DURATA 2 giorni

DESCRIZIONE

Il corso propone diversi spunti per consentire ai partecipanti una visione di ampio respiro del concetto di leadership, a partire da quello che hanno come riferimento. Il focus del corso è su come ciascuno possa sviluppare una leadership efficace partendo da come è fatto, ovvero dalle sue caratteristiche e peculiarità (limiti compresi), oltre che tenendo conto dei contesti in cui si muove e delle caratteristiche delle persone da "condurre" (leadership deriva dal verbo inglese to lead). Gli aspetti teorici sono sempre oggetto di riflessioni, confronti e sperimentazioni pratiche tra i partecipanti. Gli obiettivi del corso sono:

- Acquisire consapevolezza del proprio stile di leadership e delle implicazioni pratiche, in ottica di sviluppo
- Migliorare la capacità di porsi come guida autorevole nei confronti dei diversi interlocutori, di ottenere consenso e di ottimizzare il clima del team, anche mediante l'uso di diverse leve gestionali e motivazionali.

DESTINATARI

Tutte le persone che siano coinvolte in attività manageriali e di coordinamento.

PREREQUISITI

È preferibile aver seguito il corso "Comunicazione - Corso base".

CONTENUTI

- Leadership e Management
- Teorie sulla Leadership
 - La leadership situazionale
 - Autodiagnosi del proprio stile di leadership e delle sue implicazioni
 - Il modello di Goleman-Boyatzis
- Leadership e Team management
- Leadership e condizioni strutturali di un gruppo di lavoro (obiettivi, metodi e ruoli)
- Leadership e condizioni processuali di un gruppo di lavoro (comunicazione, clima e sviluppo)
- Esercitazioni applicative con debriefing e feedback
- Visione commentata di un film, attraverso cui allenare la capacità di riconoscere, vedendoli agiti, gli aspetti cruciali della leadership.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Essere consapevole del proprio stile di leadership e degli impatti che sortisce
- Avere una direzione personale di sviluppo per una leadership più autentica e matura
- Conoscere le teorie, i metodi e gli strumenti per agire una leadership personale di maggiore impatto.



Time Management - La gestione del tempo e delle riunioni

CODICE SK_006

DURATA 2 giorni

DESCRIZIONE

Il corso affianca ai concetti fondamentali del time management, quali la matrice di Eisenhower, le matrici di misurazione del tempo e l'evidenza e la gestione dei "cronovori" (i divoratori di tempo) pratiche fondamentali per verificare durante il corso stesso la corretta comprensione e applicazione di alcuni concetti. In tal senso viene proposta, con riferimento all'ottimizzazione di un tempo limitato a fronte di diversi problemi da gestire, una prova di simulazione manageriale da condurre a livello individuale e da correggere in plenaria da parte del docente.

Gli aspetti teorici sono sempre oggetto di riflessioni, confronti e sperimentazioni pratiche tra i partecipanti. L'obiettivo del corso è quello di acquisire la capacità di gestire tempi di lavoro ed azioni, proprie e delle altre persone, coerentemente agli obiettivi da raggiungere, utilizzando la risorsa tempo in modo efficiente ed efficace, anche grazie al corretto utilizzo dello strumento delle delega e all'ottimizzazione degli incontri formali ed informali.

DESTINATARI

Tutte le persone che siano coinvolte in attività manageriali e di coordinamento.

PREREQUISITI

È necessario aver frequentato il corso "Comunicazione - Corso base" e il corso "Leadership".

CONTENUTI

- Gestione del tempo: organizzazione
 - La dinamica del tempo (velocità, anticipazione, flessibilità)
 - Governare il tempo
 - ◊ Misura (rilevazioni)
 - ◊ Analisi (cause di inefficienza interne ed esterne alla persona, criteri che influenzano l'uso del tempo)
 - ◊ Strategie (priorità, produttività, obiettivi, controllo, priorità e urgenza, organizzazione)
 - Strumenti di pianificazione: Modello RDP
- Gestione del tempo: i collaboratori
 - Motivazione
 - Delega (approfondimento dei benefici e delle resistenze, acquisizione delle competenze a supporto di tutte le fasi del processo di delega, dalla definizione degli obiettivi alla valutazione ed al feedback)
- Gestione del tempo: le riunioni
 - La riunione come "Gruppo di lavoro"
- Esercitazioni applicative con debriefing e feedback (tra cui simulazione di una prova di assunzione di ruolo manageriale, in ottica di time management e una simulazione di riunione).

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di conoscere le teorie, i metodi e gli strumenti per cimentarsi con maggiore efficacia nell'acuita complessità delle funzioni manageriali, nella definizione delle priorità, nell'assegnazione di una delega, nell'ottimizzazione dei momenti di confronto (SAL e riunioni di vario genere), valorizzandone al contempo le risorse in campo.

Assessment di valutazione e Sviluppo del potenziale (aula + colloquio + attività di back office)

CODICE SK_007

DURATA 2 giorni d'aula + 1 giorno di altre attività dedicate a ciascun partecipante

DESCRIZIONE

È un percorso molto intenso dove ciascun partecipante è chiamato a riprendersi del tempo prezioso per fare riflessioni su di sé e riaprire i giochi con il proprio "empowerment" personale. Mentre si acquisiscono elementi teorici fondamentali su come attivare un percorso di crescita si costruisce al contempo anche il contesto per sperimentarsi, dove risulta fondamentale anche il confronto con gli altri partecipanti ed il feedback che si dà e si riceve in fase conclusiva del laboratorio. La valutazione costituisce l'elemento propedeutico fondamentale al successivo sviluppo, che è il vero focus del laboratorio.

Anche il colloquio tra consulente e partecipante, dove quest'ultimo riceve un feedback strutturato da parte del consulente (si ripercorre e si commentano tutti i momenti dell'assessment), va nella direzione di favorire lo sviluppo della persona, che il capo potrà poi favorire assumendo il ruolo di sponsor.

Gli obiettivi del corso sono:

- Acquisire la consapevolezza sia delle capacità (cognitive, relazionali, realizzative) già forti, che quelle da sviluppare
- Favorire l'innescare di elementi motivazionali che spingano la persona a voler cambiare e ad investire in auto sviluppo, a partire da una migliore conoscenza di sé ed in considerazione degli obiettivi che si vogliono raggiungere.

DESTINATARI

Persone interessate a conoscere e a sviluppare gli elementi del proprio potenziale, sia per la normale evoluzione professionale, che per rispondere ad esigenze specifiche, come l'acquisizione di ruoli nuovi e/o l'assunzione di maggiori responsabilità. Aziende che vogliono conoscere i profili di potenziale dei loro collaboratori e aiutarli ad attivare un percorso di sviluppo.

PREREQUISITI

Nessuno.

CONTENUTI

- Laboratorio esperienziale
 - Momenti teorici sui processi di auto sviluppo, sugli atteggiamenti e gli strumenti che li favoriscono, sul feedback come strumento di sviluppo
 - Diversi momenti dedicati a prove ed esercitazioni sia di gruppo (dinamiche relazionali, esercizi con focus prestazionali ed obiettivi da raggiungere) che individuali (test, autovalutazioni e simulazioni di ruolo)
 - Sessioni di feedback reciproci tra i partecipanti
- Colloqui con ciascun partecipante: per la rielaborazione dell'esperienza e la restituzione di un feedback, da parte del formatore/consulente, orientato allo sviluppo della persona nei contesti di riferimento reali
- Colloqui per la condivisione del profilo con il capo del partecipante e l'eventuale preparazione del capo al successivo colloquio con il proprio collaboratore, in ottica di sostegno nel suo percorso di sviluppo
- Attività di back office
 - Correzione prove e predisposizione evidenze per il colloquio con il partecipante
 - Stesura profilo finale, sulla base di tutte le evidenze raccolte (anche durante il colloquio).

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Conoscere le proprie capacità personali
- Innescare un processo di auto-sviluppo, a partire dalla consapevolezza acquisita delle proprie aree forti e meno forti, dai feedback ricevuti dai colleghi, dalla restituzione personale da parte del consulente e dal profilo di potenziale che completa il percorso.



Laboratori per lo sviluppo dell'intelligenza emotiva (aula + colloquio)

CODICE SK_008

DURATA 2 giorni d'aula e 2 ore di colloquio individuale

DESCRIZIONE

È un laboratorio esperienziale dove ridare spazio alle emozioni, a partire dal linguaggio più appropriato (l'"emozionario") per parlarne. I partecipanti ricevono diversi stimoli che afferiscono il ricco mondo emozionale che, se riscoperto e orientato, dà completezza e "potenza" in ogni ambito della vita, anche professionale; se negletto o mal gestito rischia invece derivate indesiderate, di cui l'anestesia emotiva o il dis-controllo delle emozioni rappresentano i due estremi, entrambi poco desiderabili. Il laboratorio è il contesto ideale per allenare, guidati, il contatto con se e con gli altri, e l'apertura non giudicante verso quello che si prova. L'obiettivo del corso è quello di acquisire una maggiore consapevolezza delle proprie emozioni e delle possibilità di gestirle ed orientarle con efficacia, integrando l'intelligenza emotiva ai processi razionali e cognitivi per migliorare prestazioni e relazioni.

DESTINATARI

Persone che desiderino o siano chiamate a lavorare andando oltre la performance, con intensità, coinvolgimento, energia e capacità relazionali sempre più sofisticate ed adeguate a rispondere con maggiore efficacia alle richieste dell'ambiente. Aziende che vogliano favorire lo sviluppo anche del potenziale emotivo dei loro collaboratori e aiutarli ad attivare un percorso di sviluppo.

PREREQUISITI

Nessuno.

CONTENUTI

- Laboratorio esperienziale
 - Momenti teorici: il contributo delle neuroscienze alla conoscenza dell'intelligenza emotiva, il modello di Goleman, il funzionamento dei processi emotivi, la teoria dei sentimenti innati, ecc.
 - Esperienze individuali e di gruppo per la sperimentazione e l'attivazione emotiva tra cui: brainstorming sulle emozioni, favorire la comparsa di emozioni attraverso la musica, movimento, ascolto e contatto con sé, contatto interpersonale attraverso mani, sguardo, movimento e parola
 - Role Playing per l'attivazione, la presa di contatto e la comprensione delle proprie e altrui emozioni
 - Rilassamenti, meditazioni e visualizzazioni guidate
 - Consulenza d'aula sulle esperienze "emotive" dei partecipanti, con feedback e sperimentazioni nella direzione del salto di qualità emozionale di ciascuno
 - Momenti dedicati alla trasferibilità (su cosa e come attivarsi nei contesti quotidiani)
- Colloqui con ciascun partecipante: per la rielaborazione dell'esperienza e la restituzione di un feedback, da parte del formatore/consulente, orientato allo sviluppo dell'intelligenza emotiva della persona.

RISULTATI

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Avere una conoscenza più completa di sé
- Comprendere in maniera approfondita le integrazioni tra processi razionali ed emozionali ("ragione e sentimento")
- Avere una maggiore confidenza con le proprie e altrui emozioni e con gli strumenti per gestirle
- Innescare un processo di auto-sviluppo della propria intelligenza emotiva, a partire dalla conoscenza dei modelli e dall'esperienza vissuta.



Formazione IT

Gruppo Reti offre consulenza in ambito Information Technology dal 1994, ecco perché la formazione tecnica IT va oltre la semplice trasmissione delle nozioni informatiche, è il frutto della combinazione di due elementi: il consolidato know-how aziendale e le molteplici esperienze concrete dei nostri consulenti. Il team docenti, composto da Senior Consultant, mette a disposizione un'offerta formativa articolata in due linee: Infrastructure&Services e Business Solutions, a cui si affiancano proposte formative ad hoc. È infatti possibile creare dei percorsi formativi personalizzati, specifici in termini di contenuti e durata.

Infrastructure & Services



CODICE	TITOLO CORSO	P.
IT_001	Microsoft Windows 2012 R2	60
IT_002	Microsoft Exchange 2013	60
IT_003	Windows Powershell	61
IT_004	Microsoft SCCM 2012 R2	61
IT_005	Microsoft SQL Server 2012	62
IT_006	Microsoft SQL Server 2014	62
IT_007	Skype For Business	63
IT_008	Linux	63
IT_009	Vmware 5.5	63
IT_010	Citrix XenDesktop 7.5	64
IT_011	Citrix - Netscaler	64
IT_012	Networking Base	64
IT_013	Cloud e Virtualizzazione	65
IT_014	Office 365	65
IT_015	SCOM 2012 R2	66
IT_016	Fondamenti Mac OS X: basi e integrazione in azienda	66
IT_017	Oracle Database: Performance Tuning	67

Business Solutions



CODICE	TITOLO CORSO	P.
IT_018	Testing e qualità del software	68
IT_019	Sviluppo WPF	68
IT_020	.Net Framework 4.5.1	68
IT_021	Sviluppo applicazioni ASP .Net (MVC, JQuery Bootstrap)	69
IT_022	Sharepoint 2013	69
IT_023	Sviluppo applicazioni Cloud - Panoramica	69
IT_024	Sviluppo applicazioni Cloud	69
IT_025	Processi di sviluppo software (ALM)	70
IT_026	Sviluppo applicazioni mobile Base	70
IT_027	Sviluppo applicazioni mobile Avanzato	70
IT_028	Sviluppo Java Enterprise	71
IT_029	SQL Server 2014	71
IT_030	Sviluppo su database Oracle 11 g	71
IT_031	Oracle Database: Performance SQL	72
IT_032	Microsoft Excel	73
IT_033	Microsoft Excel Avanzato	73
IT_034	CMS/WordPress	73
IT_035	Enterprise Social Networking	73

TITOLO	CODICE	CONTENUTI	PIATTAFORMA TECNOLOGICA	DURATA
Microsoft Windows 2012 R2	IT_001	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introduzione a Windows Server 2012 R2: Versioni e Licensing ▪ Modello a Ruoli e Feature ▪ Gestione e configurazione del sistema operativo con "Server Manager" ▪ Servizi di Rete ▪ Introduzione ad Active Directory ▪ Creazione di Active Directory Domain Services ▪ Cenni di Design di un'infrastruttura Active Directory ▪ Configurazione degli oggetti di Active Directory. Repliche e Trust ▪ Gestione degli oggetti elementari (User & Computer) ▪ Le collezioni di oggetti in AD: Creazione dei gruppi e delle Organizational Units ▪ Basi di LDAP Query ▪ Gestione degli accessi alle risorse in Active Directory Domain Services ▪ Configurazione delle deleghe amministrative in Active Directory ▪ Creazione e configurazione delle Group Policy ▪ Implementazione della sicurezza tramite le Group Policy ▪ Configurazione degli ambienti tramite le Group Policy ▪ Ottimizzare la configurazione dell'ambiente tramite le Group Policy Preference. 	Microsoft	4 giorni
Microsoft Exchange 2013	IT_002	<ul style="list-style-type: none"> ▪ I Recipient di Exchange ▪ Accesso all'infrastruttura, protocolli e client ▪ Cenni di Powershell ▪ SMTP Routing, gestione della coesistenza di più sistemi di posta ▪ I ruoli di Microsoft Exchange 2013 ▪ Ridondanza dei ruoli e Best Practice ▪ Installazione di Microsoft Exchange LAB di routing ▪ Design Overview ▪ CAS Configuration ▪ HUB Configuration ▪ Configurazione MOMT e DOMT ▪ Configurazione DAG ▪ Configurazione CAS ARRAY. 	Microsoft	4 giorni

TITOLO	CODICE	CONTENUTI	PIATTAFORMA TECNOLOGICA	DURATA
Windows Powershell	IT_003	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introduzione al linguaggio Powershell (Dichiarazione Variabili, Comandi Principali) ▪ Costrutti, cicli, operatori logici e di confronto ▪ Integrazione di Powershell con Active Directory ▪ DnsShell: importare il modulo di gestione dns in Powershell con esempi di automatizzazione ▪ Uso delle Form di Windows in Powershell (Bottoni, Box di input e output, Combo Box) ▪ Introduzione al modulo Vmware e comandi principali ▪ Migrazione/Deploy di una Virtual Machine ▪ Introduzione all'uso di PowerGui ▪ Gestione dei fogli excel (input/output). 	Windows / VMware	2 giorni
Microsoft SCCM 2012 R2	IT_004	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Overview di SCCM 2012 R2 ▪ Metodi di discovery ed organizzazione delle risorse ▪ Metodi di installazione e gestione di Agent SCCM 2012 R2 ▪ Definizione e gestione di Hardware Inventory, Software Inventory, Collection ▪ Definizione e gestione di Software Metering, Query, Reports ▪ Application Management: Package, Program, Advertisement ▪ Application Management: Applications, Deployment Types, Deployments ▪ Integrazione con Software Updates ▪ Integrazione con Endpoint Protection ▪ Operating System Deployment (cenni fondamentali) ▪ Definizione e gestione di Compliance Settings ▪ Definizione e gestione di Wake On LAN, Remote Assistance / Control e Power Management. 	Microsoft	3 giorni

TITOLO	CODICE	CONTENUTI	PIATTAFORMA TECNOLOGICA	DURATA
Microsoft SQL Server 2012	IT_005	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Overview di SQL Server 2012 e dei suoi strumenti ▪ Preparazione del sistema per SQL Server 2012 ▪ Installazione e configurazione SQL Server 2012 ▪ Lavorare con i Database ▪ Capire i modelli di Recovery di SQL Server 2012 Models ▪ Backup dei Database di SQL Server 2012 ▪ Ripristino dei Database di SQL Server 2012 ▪ Importazione ed esportazione dei dati ▪ Autenticazione e autorizzazione degli utenti ▪ Assegnazione dei ruoli nei server e database ▪ Autorizzazione degli utenti per l'accesso alle risorse ▪ Auditing dell'ambiente SQL Server ▪ Automatizzazione della gestione di SQL Server 2012 ▪ Configurazione dell'agent di Security per SQL Server ▪ Monitoraggio SQL Server 2012 con Alerts e notifiche ▪ Esecuzione della manutenzione Ongoing del Database ▪ Tracciamento degli accessi a SQL Server 2012 ▪ Monitoraggio SQL Server 2012 ▪ Gestione multi-server ▪ Troubleshooting dei più comuni problemi amministrativi. 	Microsoft	4 giorni
Microsoft SQL Server 2014	IT_006	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Overview di SQL Server 2014 e dei suoi strumenti ▪ Quali differenze tra SQL 2012 e SQL 2014 ▪ Installazione e configurazione SQL Server 2014 ▪ Lavorare con i Database ▪ Capire i modelli di recovery ▪ Backup e ripristino dei Database ▪ Importazione ed esportazione dei dati ▪ Autenticazione e autorizzazione degli utenti ▪ Assegnazione dei ruoli nei server e database ▪ Autorizzazione degli utenti per l'accesso alle risorse ▪ Auditing dell'ambiente SQL Server ▪ Automatizzazione della gestione ▪ Configurazione dell'agent di Security ▪ Esecuzione della manutenzione Ongoing del Database ▪ Tracciamento degli accessi a SQL Server 2014 ▪ Monitoraggio SQL Server 2014 ▪ Gestione multi-server ▪ Troubleshooting dei più comuni problemi amministrativi. 	Microsoft	4 giorni

TITOLO	CODICE	CONTENUTI	PIATTAFORMA TECNOLOGICA	DURATA
Skype For Business	IT_007	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Overview ▪ Architetture di riferimento ▪ Capacity Planning ▪ Installazione ▪ Configurazione ▪ Gestione ▪ Servizi di Instant Messaging ▪ Audio e Video Conference ▪ Licensing ▪ Integrazione con centralino telefonico. 	Microsoft	3 giorni
Linux	IT_008	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentazione Linux - Installazione ▪ Gestione dello Storage - Amministrazione utenti e gruppi ▪ Processo di boot - Gestione del software ▪ Gestione dell'hardware - Operazioni pianificate - Eventi di sistema ▪ Networking - I principali servizi di rete ▪ Sicurezza - Gestione dei processi ▪ RedHat vs Suse - Licensing e supporto - Installazione ▪ RedHat vs Suse - Tool d'amministrazione - Software. 	Linux	4 giorni
Vmware 5.5	IT_009	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concetti di base Virtualizzazione ▪ Installazione ESXi ▪ Creazione e Deploy VM ▪ Virtual Machine Hardware e Virtual Machine Files ▪ Architettura vCenter Server ▪ Installazione vCenter Server ▪ vSphere Web Client ▪ vCenter Server inventory ▪ vCenter Single Sign-On ▪ HA Cluster ▪ DRS Cluster ▪ vMotion ▪ Configurazione standard switch ▪ Algoritmi di bilanciamento network ▪ Protocolli storage: iSCSI, NFS, FC ▪ Datastore ▪ Storage DRS ▪ Resource Management ▪ Update Manager ▪ Template. 	Vmware	4 giorni

TITOLO	CODICE	CONTENUTI	PIATTAFORMA TECNOLOGICA	DURATA
Citrix XenDesktop 7.5	IT_010	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere Citrix ▪ Versioni XenDesktop ▪ Architettura XenDesktop (componenti) ▪ Nuova politica di licensing XenDesktop ▪ Installazione XenDesktop ▪ Installazione e configurazione StoreFront ▪ Configurazione XenDesktop Administration ▪ Monitoraggio ▪ Delivering Applications ▪ Configurazione stampanti. 	Citrix	4 giorni
Citrix - Netscaler	IT_011	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identify the capabilities and functionality of the NetScaler ▪ Explain basic NetScaler network architecture ▪ Obtain, install, and manage NetScaler licenses ▪ High Availability ▪ Securing Netscaler ▪ Basic Load Balancing ▪ SSL Offload ▪ Global Server Load Balancing ▪ Rewrite, Responder, and URL Transformation ▪ Content Switching ▪ Configure authentication for users on the NetScaler Gateway ▪ Monitoring and Management ▪ auto-tshoot (taas.citrix.com) 	Citrix	3 giorni
Networking Base	IT_012	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concetti base di architetture di rete. La pila ISO/OSI ▪ Ethernet, VLAN, VTP, Trunk ▪ FlowControl, MTU, Jumbo Frame, Etherchannel ▪ Spanning Tree ▪ IP e protocolli. Routing e rotte ▪ Switch, Router, Firewall, questi sconosciuti ▪ NAT ▪ Introduzione a Cisco IOS ▪ Network design zone. Come si fa una rete ▪ Il cablaggio. Rame e Fibra ▪ Design infrastrutturale. Layer 2 e Layer 3 ▪ VPN: PPTP, L2TP, IPSec e SSL ▪ I firewall, gli UTM, gli IPS: quali le differenze? ▪ MZ e DMZ ▪ Introduzione a Cisco ASA ▪ Wireshark. Analisi traffico. 	Network	3 giorni

TITOLO	CODICE	CONTENUTI	PIATTAFORMA TECNOLOGICA	DURATA
Cloud e Virtualizzazione	IT_013	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementazione di Hyper_V e System Center Virtual Machine Manager 2012 <ul style="list-style-type: none"> - Introduzione alla virtualizzazione Microsoft - Creazione di una struttura con Hyper_V - Virtual network, storage e monitoring - Utilizzo di System Center 2012 per la gestione dell'ambiente virtuale - Hyper-V clustering e high availability - Come creare e gestire applicazioni virtuali con App_V ▪ Implementazione Virtualizzazione On-Premise Con Vmware Vsphere 5 <ul style="list-style-type: none"> - Introduzione alla virtualizzazione VMware - Creazione di una struttura con ESXi 5 - Virtual Network e Virtual Storage - Utilizzo di vCenter per la gestione dell'ambiente virtuale - Creazione di una struttura virtuale ad alta affidabilità con vSphere - Pool di risorse, VMotion e VMware Distributed Resource Scheduler (DRS) ▪ Introduzione al Private Cloud Computing <ul style="list-style-type: none"> - Definizione di private cloud e dei componenti architetturali - I modelli di servizio SaaS, PaaS e IaaS - Ottimizzazione delle risorse - Microsoft System Center 2012 e VMware vCloud - Self-service provisioning con System Center VMM 2012 - Breve analisi dei player sul mercato nel cloud. 	Microsoft/ VMware	4 giorni
Office 365	IT_014	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introduzione a Office 365 <ul style="list-style-type: none"> - Overview delle componenti - Importanza delle connettività - Il licensing ▪ La Gestione di Office 365 <ul style="list-style-type: none"> - Gestione di utenti e gruppi con l'Administration Center - La gestione delle utenze con Windows PowerShell - Ruoli amministrativi in Office 365 - Come gestire i diritti degli utenti ▪ Pianificazione della migrazione <ul style="list-style-type: none"> - Importanza del DNS e migrazione Exchange - Le strategie di migrazione - Modello ibrido ▪ Introduzione a SharePoint Online <ul style="list-style-type: none"> - Componenti e strategie di utilizzazione - Gestione delle Site Collections - Pianificare una soluzione sharepoint Online ▪ Introduzione a Skype for Business Online <ul style="list-style-type: none"> - Componenti e pianificazione di Skype for Business Online - Strategie e modalità di migrazione - Impostazioni di Skype for Business Online ▪ Implementazione della Directory Synchronization <ul style="list-style-type: none"> - Introduzione alla Directory Synchronization - Come implementarla On-premises - Gestione di AD e degli utenti con la DirSync ▪ Basi di monitoring per Office 365. 	Microsoft	4 giorni

TITOLO	CODICE	CONTENUTI	PIATTAFORMA TECNOLOGICA	DURATA
SCOM 2012 R2	IT_015	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introduzione a System Center Operation Manager ▪ Quali le novità in SCOM 2012 R2 ▪ Definizione infrastruttura, ruoli e componenti ▪ Installazione di SCOM ▪ Utilizzo della console per la configurazione e gestione di SCOM ▪ Configurazione, amministrazione e installazione di Management Pack ▪ Metodi e strategie per il deploy dell'Agent di SCOM ▪ Utilizzo di tool per analisi Management Pack ▪ Considerazioni su account e sicurezza ▪ Configurazione canali di notifiche ▪ Configurazione e uso del Reporting ▪ Nozioni Generali per le creazione di Management Pack ▪ Analisi alert e tuning sui Management Pack ▪ Componenti Aggiuntivi - ACS ▪ Installazione ACS ▪ Creazione di Report Custom per l'ACS. 	Microsoft	3 giorni
Fondamenti Mac OS X: basi e integrazione in azienda	IT_016	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fondamenti del sistema operativo ▪ Installazione Mac OS X ▪ Navigazione del Desktop ▪ Eseguire aggiornamenti ▪ Scoprire il nuovo File System ▪ Gestione dei permessi ▪ Interfaccia a riga di comando ▪ Installazione e rimozione del software ▪ Sicurezza dei dati ▪ Tipi di account utente ▪ Integrazione di un Mac in azienda ▪ Certificati di sicurezza ▪ Servizi di condivisione ▪ Impostazioni di sicurezza. 	Apple	3 giorni

TITOLO	CODICE	CONTENUTI	PIATTAFORMA TECNOLOGICA	DURATA
<p>Oracle Database: Performance Tuning</p>	<p>IT_017</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Richiami sull'architettura di Oracle Database ▪ DB Time ▪ Time Model ▪ Top Events ▪ Componenti della SGA e concetto di granulo ▪ Gestione automatica della memoria (AMM E ASMM) e parametro MEMORY_TARGET ▪ Memory advisor ▪ Linee guida sulla gestione della memoria ▪ Struttura ed utilizzo della PGA ▪ Parametro PGA_AGGREGATE_TARGET ▪ Esecuzione dei comandi in modalità optimal, 1-pass e multipass ▪ Statistiche ed istogrammi sul funzionamento della PGA ▪ Tuning dello Shared Pool ▪ Library Cache e Dictionary Cache ▪ Soft Parse e Hard Parse ▪ Adaptive cursor ▪ Tuning del Database Buffer Cache ▪ Database buffer cache di Default, di Keep e di Recycle ▪ Tuning dei comandi SQL ▪ Profili SQL ▪ Funzionamento dell'ottimizzatore ▪ Statistiche e istogrammi ▪ Explain Plan ed interpretazione dei piani di esecuzione ▪ Hints Capture SQL Plan ▪ SQL Tuning Advisor ▪ Statistiche estese ▪ Indici B*Tree ▪ Indici Bitmap ▪ Indexed Organization Table ▪ Segment Advisor ▪ Automatic Workload Repository (AWR) ▪ Baseline ▪ Metriche ▪ Operazioni fondamentali sulle Baseline ▪ Automatic Database Diagnostic Monitor (ADDM) ▪ Trace ▪ Package DBMS_MONITOR ▪ Gestione dei segmenti ▪ Gestione degli extent (Locally Management) ▪ Considerazioni sulla dimensione del blocco Oracle ▪ Segment Space Management Auto ▪ Migrazione e Chaining ▪ Riorganizzazione dei segmenti ▪ Tuning I/O ▪ Database Replay ▪ Capture e Replay ▪ Calibrazione ▪ Libri e siti di riferimento ▪ Suggerimenti per eventuali approfondimenti. 	<p>Oracle</p>	<p>4 giorni</p>

TITOLO	CODICE	CONTENUTI	PIATTAFORMA TECNOLOGICA	DURATA
Testing e qualità del software	IT_018	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introduzione alla qualità del Software ▪ Introduzione ad alcuni elementi teorici sul testing ▪ Gli strumenti a supporto dello sviluppatore ▪ Assegnazione dei coding task ai team di sviluppo ▪ Sviluppo dei coding task per il team ▪ Condividere i risultati. 	-	2 giorni
Sviluppo WPF	IT_019	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fondamenti di WPF ▪ Stili e DataBinding ▪ Utilizzo di Blend, Storyboard & Animazioni ▪ Esempi di implementazioni. 	Microsoft	2 giorni
.Net Framework 4.5.1	IT_020	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Panoramica del framework .Net 4.5.1 ▪ Convenzioni, gli oggetti in Net, ereditarietà e deleghe ▪ Garbage Collector ▪ Exceptions, generics e Collections framework ▪ Pattern di sviluppo ed architettura applicazione .Net ▪ Modularità, espandibilità e riusabilità ▪ DAL - Data Access Layer ▪ Introduzione web services e WCF ▪ Introduzione sviluppo web e client-server ▪ Logging: Log4Net. 	Microsoft	2/3 giorni



TITOLO	CODICE	CONTENUTI	PIATTAFORMA TECNOLOGICA	DURATA
Sviluppo applicazioni ASP .Net (MVC, JQuery Bootstrap)	IT_021	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecnologie e Framework (panoramica ed esempi) ▪ Asp.net mvc (+ Entity Framework) ▪ JQuery (+ WCF) ▪ Bootstrap ▪ Architettura delle soluzioni web ▪ Strutturazione dei livelli e suddivisione dei progetti ▪ Presentazione e spiegazione del modello usato. 	Microsoft	3/4 giorni
Sharepoint 2013	IT_022	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SharePoint: Overview infrastrutturale (Implementazione VM) ▪ SharePoint: Il prodotto e la piattaforma applicativa ▪ Sviluppare Server Side ▪ Sviluppo Client Side. 	Microsoft	5 giorni
Sviluppo applicazioni Cloud - Panoramica	IT_023	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Panoramica offerta cloud Microsoft ▪ Servizi disponibili nel mondo cloud ▪ Sviluppo applicazione cloud - analogie e diversità rispetto a soluzioni tradizionali ▪ Valutazione dei costi per i servizi cloud. 	Microsoft	1 giorno
Sviluppo applicazioni Cloud	IT_024	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrizione Piattaforma tecnologica Microsoft ▪ Moduli cloud computing : IAAS, PAAS, SAAS ▪ Aspetti economici ▪ Aspetti di sicurezza ▪ Sviluppo soluzioni PAAS ▪ Utilizzo SQL Azure ▪ Deploy soluzioni. 	Microsoft	3 giorni

TITOLO	CODICE	CONTENUTI	PIATTAFORMA TECNOLOGICA	DURATA
Processi di sviluppo software (ALM)	IT_025	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introduzione all'Application Lifecycle Management ▪ Le fasi di vita di un progetto software ▪ Utilizzo di TFS all'interno di progetti software ▪ Esempi pratici. 	Microsoft	2 giorni
Sviluppo applicazioni mobile Base	IT_026	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Framework mobile - Introduzione ▪ Linguaggio di sviluppo e differenze con le piattaforme tradizionali ▪ Database e storicizzazione dei dati ▪ Sviluppo applicazione client-server e modalità di integrazione ▪ Panoramica sui tool di sviluppo. 	Android Apple Microsoft	2 giorni
Sviluppo applicazioni mobile Avanzato	IT_027	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Individuazione delle principali piattaforme e della collocazione sul mercato ▪ Modalità di sviluppo sulle singole piattaforme <ul style="list-style-type: none"> - Sviluppo nativo (iOS, Android, Windows) - Sviluppo multipiattaforma (Xamarin) ▪ Architettura di un'applicazione mobile <ul style="list-style-type: none"> - UI design - Storage su base dati interna - Autenticazione - Servizi - Troubleshooting e log ▪ Metodi di distribuzione delle app <ul style="list-style-type: none"> - Store pubblico - Store aziendali ▪ Tecnologia <ul style="list-style-type: none"> - Apple Swift - Java/Android - Windows .Net - Xamarin .Net. 	Android Apple Microsoft	5 giorni

TITOLO	CODICE	CONTENUTI	PIATTAFORMA TECNOLOGICA	DURATA
Sviluppo Java Enterprise	IT_028	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principali componenti del pacchetto JDK ▪ Convenzioni, gli oggetti in java, Inheritance e Delegation ▪ Le Stringhe, la memoria, il Garbage Collector ▪ Assegnamento e operatori ▪ Exceptions, Generics e Collections framework ▪ Accenni sulla concorrenza ▪ Pattern GOF ▪ Modularità, espandibilità e riusabilità ▪ Accenni sulle GUI ▪ Applicazioni three-tier ed mvc ▪ Web-container, Servlet, jsp ▪ Utilizzo delle JDBC ed il pacchetto java.sql ▪ EJB container ▪ Accenni su Hibernate. 	Java	4 giorni
SQL Server 2014	IT_029	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Installazione - Architettura - Cenni sicurezza, backup e restore ▪ Programmazione SQL, tipi dati, stored procedure ▪ Progettazione DWH, OLTP, strumenti e linee guida ▪ Ottimizzazione - indicizzazione, partizionamento, analisi query e performance ▪ Integration Services ▪ Reporting Services. 	Microsoft	3/4 giorni
Sviluppo su database Oracle 11 g	IT_030	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Installazione - Architettura (database - istanza) ▪ Tabelle - Data dictionary - Ottimizzazione ▪ Transazioni - Locking e Latching - Concorrenza - Redo, Undo, Multiversioning ▪ PL/SQL collections - Cursori - Procedure - Function - Package - Trigger ▪ Sicurezza - Backup ▪ Data Loading - Advanced Query. 	Oracle	3 giorni

TITOLO	CODICE	CONTENUTI	PIATTAFORMA TECNOLOGICA	DURATA
Oracle Database: Performance SQL	IT_031	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Richiami sull'architettura di Oracle Database Server ▪ Concetto di DB Time ▪ Time Model ▪ Cenni sulle Statistiche di Sistema ▪ Automatic Workload Repository ▪ Analisi dell'esecuzione dei comandi SQL ▪ Funzionalità dell'Ottimizzatore ▪ SQL ricorsivo ▪ Hard Parse e Soft Parse ▪ Variabili di bind e Peeking ▪ Parametro CURSOR_SHARING ▪ Adaptive Cursor ▪ Impostazioni per l'ottimizzatore: FIRST_ROWS, ALL_ROWS ▪ Statistiche per l'ottimizzatore e costi ▪ Istogrammi ▪ Statistiche estese ▪ Profili ▪ Interpretazione dei piani di esecuzione ▪ EXPLAIN PLAN e AUTOTRACE ▪ Viste V\$SQL, V\$SQLAREA, V\$_SQL_PLAN, V\$SQL_STATISTICS ▪ Package DBMS_STATS Dinamic Sampling ▪ Modalità di accesso ai dati ▪ Indici semplici e composti ▪ Indici invisibili ▪ Indici B*Tree e Bitmap ▪ Indexed Organization Table ▪ Join: Nested Loop Join, Sort Merge Join, Hash Join ▪ Subquery ▪ Hint ▪ SQL Advisor ▪ SQL Tuning Advisor ▪ SQL Access Advisor ▪ Introduzione alle Viste Materializzate ▪ Query Rewrite ▪ Result Cache ▪ PGA e Workspace Area ▪ Modalità di esecuzione dei comandi: Optimal, 1-Pass, Multi Pass ▪ SQL Trace, TKPROF ▪ Gestione dei Servizi ▪ Package DBMS_MONITOR ▪ Utility trcsess. 	Oracle	3 giorni

TITOLO	CODICE	CONTENUTI	PIATTAFORMA TECNOLOGICA	DURATA
Microsoft Excel	IT_032	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Strumenti per la visualizzazione di un foglio di lavoro ▪ Importare e esportare dati ▪ Funzioni ▪ Strumenti di controllo ▪ Formattazione avanzata dei fogli di lavoro ▪ Uso dei grafici ▪ Funzioni per la gestione dei dati ▪ Tabelle Pivot ▪ Lavorare con più fogli di lavoro ▪ Protezione e sicurezza ▪ Introduzione alle Macro. 	Microsoft	2 giorni
Microsoft Excel Avanzato	IT_033	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Data Validation: <ul style="list-style-type: none"> - Validazione valori presenti nelle celle - Creazione di un elenco di valori possibili ▪ Confronto tra Range di celle ▪ Grafici Combinati ▪ Grafici Sparkline ▪ Macro Excel <ul style="list-style-type: none"> - VBA: sintassi e parole chiave - Struttura di una subroutine - Struttura di una funzione - Codice e celle: interazioni - Utilizzo dei Form Controls - Struttura di una User Form - Ottimizzazione del codice - Creazione di una classe - Esercizi. 	Microsoft	2 giorni
CMS/ WordPress	IT_034	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contenuti <ul style="list-style-type: none"> - Introduzione a WordPress - Struttura del CMS - Sviluppo temi - Sviluppo plugin ▪ Tecnologia <ul style="list-style-type: none"> - PHP/MySQL. 	WordPress	3 giorni
Enterprise Social Networking	IT_035	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Network e content spaces ▪ Following e Follower ▪ Lavorare con i files ▪ Wiki, Blog, Forum, Polls e Calendar ▪ Lavorare con i Tasks ▪ My Page ▪ Gestire le Communities. 	ClearVale by Broadvision	1 giorno

Per maggiori informazioni sui corsi
e sulle modalità di iscrizione contattare
la segreteria ai seguenti riferimenti:

 +39 0331 357 688

 academy@reti.it



Gruppo Reti - RETI S.p.A.
I - 21052 Busto Arsizio, Varese
Via Dante 6
www.reti.it

Reti Academy

I - 21052 Busto Arsizio, Varese
Via Dante 6
Tel. +39 0331 357 688
Fax +39 0331 622 869
<http://academy.reti.it>
academy@reti.it