



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

DIREZIONE SVILUPPO ORGANIZZATIVO E GESTIONE DEL PERSONALE  
SETTORE BENESSERE E SVILUPPO PROFESSIONALE  
UFFICIO FORMAZIONE CONTINUA E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

## PROGRAMMA

### 1. ITIL - Approfondimento dei concetti base del framework

ITIL (IT Infrastructure Library) non è uno strumento prescrittivo e rappresenta un framework di riferimento piuttosto che una metodologia.

Il framework ITIL è ottenuto in base all'analisi di molteplici strutture organizzative di differenti dimensioni nei settori più diversi, mettendo a fattor comune le pratiche che si sono dimostrate efficaci ed efficienti.

Verranno approfonditi i seguenti punti:

- gestione del ciclo di vita dei servizi nell'ottica del miglioramento continuo
- concetto di collaborazione tra clienti e fornitori per aumentare il valore del servizio
- definizione di Servizio e di Service Portfolio Management
- componenti del framework ITIL:
  - service strategy e service design
  - service transition
  - service operation
  - continual service improvement

### 2. SMAX AS IS - Condivisione dello stato dell'arte dell'utilizzo della suite SMAX (Micro Focus) in UniMI

L'obiettivo principale è quello di condividere lo stato dell'arte dell'utilizzo della suite SMAX (Micro Focus) adottata in UniMI da novembre 2020. In particolare verranno verificate "live" le funzionalità attualmente utilizzate sui due ambienti SMAX attualmente implementati (InformaStudenti e ServiceManagement) e specifiche componenti applicative quali:

- l'interfaccia SPOC (Single Point Of Contact)
- i due ambienti SMAX (tenant InformaStudenti e ServiceManagement)
- il Service Catalog
- il Portale Utente
- il processo di gestione delle Service Request
- il back-end degli Operatori (gestione dei ticket e dashboard)
- concetti di gestione di SLA e Survey (attivi sul tenant InformaStudenti)
- le diverse applicazioni - non direttamente connesse alla gestione di Ticket - che sono state via via implementate (Calendario Appuntamenti per gli Studenti, Gestione Prenotazioni Screening Covid, Auto Certificazione Green Pass, Gestione Consegna Borracce per gli Studenti)

Insieme alla condivisione dello stato dell'arte, verranno riprese le principali caratteristiche e modalità di utilizzo dell'interfaccia SMAX.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

DIREZIONE SVILUPPO ORGANIZZATIVO E GESTIONE DEL PERSONALE  
SETTORE BENESSERE E SVILUPPO PROFESSIONALE  
UFFICIO FORMAZIONE CONTINUA E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

### 3. SMAX TO BE - Approfondimento delle opportunità che un ambiente gestionale come SMAX mette a disposizione

La suite SMAX (Micro Focus) non è finalizzata solamente alla gestione di "ticket", ma costituisce un ambiente gestionale per l'IT completo e complesso.

Verranno approfondite una serie di funzionalità che sono state già condivise con la Direzione ICT e che potranno essere implementate nei prossimi mesi:

- gestione del Configuration Management DataBase UniMI (l'infrastruttura di rete e applicative)
- la modellazione dei Servizi Applicativi di Business (per correlare alcune richieste di Servizi alle applicazioni ed all'infrastruttura che consente l'erogazione dei Servizi)
- i processi di gestione di:
  - Incident
  - Problem
  - Change Request

## CALENDARIO

Il corso si svolgerà in una delle seguenti giornate:

Edizione	Data	Aula	Orario
1	19 maggio 2022	701	9.30-13.00
2	20 maggio 2022	700	9.30-13.00
3	23 maggio 2022	700	9.30-13.00
4	7 giugno 2022	701	14.00-17-30
5	17 giugno 2022	700	9.30-13.00
6	24 giugno 2022	701	9.30-13.00
7	14 settembre 2022	700	9.30-13.00
8	16 settembre 2022	700	9.30-13.00
9	20 settembre 2022	700	9.30-13.00
10	23 settembre 2022	700	9.30-13.00