



SPECIALIST CREATIVE DELIVER AND SUPPORT - ITIL 4 CDS

Il modulo ITIL® 4 Specialist Create Deliver and Support (ITIL CDS) affronta le attività principali della gestione di servizi ed estende la portata attuale di ITIL per coprire la “creazione” di servizi. Questo modulo è incentrato sull’integrazione di diversi flussi di valore e di attività per creare, fornire e supportare prodotti e servizi basati sulle tecnologie dell’informazione coprendo allo stesso tempo le pratiche, i metodi e gli strumenti di supporto.

Sede del corso:

Gruppo Infor in via Sardi 14/B
Alberi Parma

Orario:

9 alle 13 e dalle 14 alle 17

Durata:

3 giorni

Sessione d’esame:

verrà sostenuto dai candidati l’ultimo giorno di corso.

Costo:

Il prezzo è € 1.550,00 + iva
comprensivo di manuale e voucher
per il sostenimento dell’esame.

Note:

L’attivazione del corso è subordinata
al raggiungimento del numero minimo
di iscritti.

ITIL 4 Specialist Create, Deliver and Support è rivolto ai professionisti ITSM che gestiscono l’operazione di prodotti e servizi digitali incentrati sulle tecnologie dell’informazione e ai responsabili della delivery end-to-end. La formazione accreditata per i moduli ITIL Managing Professional è obbligatoria per permettere una comprensione completa del contenuto principale. Tutti i moduli hanno ITIL 4 Foundation come prerequisito.

Il livello di certificazione ITIL® 4 Managing Professional è composto da quattro moduli:

ITIL 4 Specialist - Create, Deliver and Support

ITIL 4 Specialist - Drive Stakeholder Value

ITIL 4 Specialist - High Velocity IT

ITIL 4 Strategist - Direct Plan and Improve

ITIL® 4 SPECIALIST: CREATE, DELIVER AND SUPPORT (ITIL 4 SPECIALIST CDS)

Il modulo ITIL® 4 Specialist Create Deliver and Support affronta le attività principali della gestione di servizi ed estende la portata attuale di ITIL per coprire la “creazione” di servizi. Questo modulo è incentrato sull’integrazione di diversi flussi di valore e di attività per creare, fornire e supportare prodotti e servizi basati sulle tecnologie dell’informazione coprendo allo stesso tempo le pratiche, i metodi e gli strumenti di supporto.

ITIL 4 Specialist Create, Deliver and Support è rivolto ai professionisti ITSM che gestiscono l’operazione di prodotti e servizi digitali incentrati sulle tecnologie dell’informazione e ai responsabili della delivery end-to-end. La formazione accreditata per i moduli ITIL Managing Professional è obbligatoria per permettere una comprensione completa del contenuto principale. Tutti i moduli hanno ITIL 4 Foundation come prerequisito.

Questo modulo affronterà anche la prestazione di servizi e fornirà ai professionisti una comprensione dei metodi di miglioramento e qualità del servizio. Permetterà inoltre ai professionisti IT di continuare a fornire servizi tecnologici innovativi ma affidabili ai loro clienti in un mercato sempre più competitivo.

Prerequisiti

Per poter accedere al corso e all’esame ITIL® 4 Create Deliver and Support, è necessario aver ottenuto la certificazione ITIL® 4 Foundation.

Obiettivi:

- Capire come pianificare e costruire un flusso di valore del servizio per creare, fornire e supportare i servizi:
 - Imparare i concetti e le sfide legate alla struttura organizzativa, alle capacità della squadra, ai ruoli e alla cultura all’interno del flusso di valore del servizio (SVS)
 - Capire il valore della comunicazione positiva
 - Capire la pianificazione e la gestione delle risorse nel SVS
 - Capire il valore e l’utilizzo delle tecnologie dell’informazione nel SVS
- Scoprire come le pratiche ITIL rilevanti contribuiscono alla creazione, alla fornitura e al supporto nel SVS e dei flussi di valore:
 - Imparare a progettare, sviluppare e cambiare un flusso di valore utilizzando le pratiche ITIL
 - Imparare a fornire un migliore supporto agli utenti utilizzando le pratiche ITIL
- Imparare a creare, fornire, e supportare servizi:
 - Scoprire come stabilire le priorità, come strutturare e coordinare il lavoro e le attività
 - Capire le decisioni buy vs build, le opzioni di approvvigionamento e la Service Integration and Management (SIAM)

A chi è rivolto

Questo corso è rivolto ai professionisti IT che desiderano ottenere il titolo di ITIL Managing Professional (MP), e/o ai responsabili delle operazioni di servizi IT basati sulle tecnologie dell’informazione e del supporto e della delivery end-to-end.

Contenuti:

- Introduzione
- Organizzazione, gestione e pianificazione CDS
- Information & Technology e SVS
- Sviluppare un nuovo servizio, flusso di valore e pratiche
- Supportare un servizio attivo, flusso di valore e pratiche
- Tecniche e opzioni CDS

in collaborazione con

