



Parma, 16 e 17 novembre 2020

ITIL 4 Foundation introduce i candidati al Service Value System (SVS), che descrive il modo in cui tutti i componenti e le attività dell'organizzazione lavorano insieme come un sistema per facilitare la creazione di valore. ITIL SVS supporta molti approcci di lavoro, come Agile, DevOps e Lean, oltre al procedimento tradizionale e il project management, con un modello operativo flessibile orientato al valore.

Sede del corso:

Gruppo Infor in via Sardi 14/B
Alberi Parma

Date:

16 e 17 novembre 2020

Orario:

9 alle 13 e dalle 14 alle 17

Durata:

2 giorni

Sessione d'esame:

nel pomeriggio del secondo giorno è prevista la sessione d'esame.

Costo:

Il prezzo è € 900,00 + iva comprensivo di manuale e voucher per il sostenimento dell'esame

Certificato ITIL® Foundation in IT Service Management

Il candidato che supera l'esame consegue la certificazione ITIL® Foundation in IT Service Management. Il certificato attesta che il candidato ha acquisito la terminologia, la struttura ed i concetti di base di ITIL® e ha compreso i principi chiave delle pratiche ITIL® per il Service Management. È un prerequisito indispensabile per l'accesso alle altre certificazioni ITIL.

A chi è rivolto

E' rivolto a chi è all'inizio del loro percorso nel service management Manager ITSM e aspiranti manager ITSM. Coloro che lavorano in altre aree dell' "IT" (digitale, prodotto, sviluppo) con una forte interfaccia con l'erogazione del servizio Titolari dell'attuale qualifica ITIL che desiderano aggiornare le loro conoscenze

Percorso formativo

I candidati che hanno sostenuto e superato l'esame ITIL® Foundation possono proseguire nel percorso di certificazione verso ITIL Master.

Prerequisiti

Non sono richiesti prerequisiti.

Obiettivi:

Una panoramica degli strumenti e delle metodologie, delle finalità e dei componenti di ITIL 4, inclusi l'ITIL Service Lifecycle e il Service Value System

I concetti chiave e il valore dell'IT service management per i fornitori di servizi IT e i loro clienti.

In che modo i principi guida ITIL possono aiutare le organizzazioni ad adottare e adattare il service management

Le attività della catena del valore dei servizi e il modo in cui si interconnettono Lo scopo e i termini chiave delle 18 pratiche ITIL e delle 7 pratiche essenziali Come viene utilizzato il framework delle best practice ITIL per aumentare l'efficienza, l'efficacia e la qualità generale dei servizi correlati all'IT, indipendentemente dalle dimensioni, dalla struttura o dal settore di un'organizzazione Come diventare un esperto di ITIL 4 comprendendo il nuovo percorso di qualificazione, compresi i percorsi ITIL Managing Professional (MP) e ITIL Strategic Leader (SL)

Contenuti:

Key Service Management e concetti ITIL 4

- Definire il valore e il suo rapporto con gli stakeholder
- Rapporti di servizio e co-creazione di valore
- Comprensione delle offerte e dei prodotti del servizio
- Risultati di bilanciamento, valore, costi e rischi

Le 4 dimensioni del Service Management o Organizzazioni e persone

- Informazione e tecnologia
- I partner e i fornitori
- Value Stream e processi

I principi guida di ITIL 4

- Introduzione ai principi guida
- Comprensione a applicazione di ognuno dei 7 principi guida

Pratiche di service management ITIL 4

- Presentazione delle 3 aree di intervento

Principali pratiche in ITIL 4 o Incident Management

- Problem Management
- Change Control
- Service Request Management
- Service Level Management
- Service Desk
- Continual Improvement

Panoramica di altre pratiche di ITIL 4

ITIL 4 Service Value System (SVS)

- Comprensione del ruolo del sistema del valore di servizio
- Elementi di ITIL 4 SVS o Principi guida : Governance, Service Value Chain, Practice

Continual Improvement

- Service Value Chain o Comprensione degli elementi della catena del valore dei servizi

Le pratiche e il loro ruolo nella catena del valore dei servizi

Utilizzo della catena del valore dei servizi per identificare e mappare i flussi di valore

in collaborazione con



Pratiche di service management ITIL 4

- Presentazione delle 3 aree di intervento

Principali pratiche in ITIL 4 o Incident Management

- Problem Management
- Change Control
- Service Request Management
- Service Level Management
- Service Desk
- Continual Improvement

Panoramica di altre pratiche di ITIL 4

ITIL 4 Service Value System (SVS)

- Comprensione del ruolo del sistema del valore di servizio
- Elementi di ITIL 4 SVS o Principi guida : Governance, Service Value Chain, Practice

Continual Improvement

- Service Value Chain o Comprensione degli elementi della catena del valore dei servizi

Le pratiche e il loro ruolo nella catena del valore dei servizi

Utilizzo della catena del valore dei servizi per identificare e mappare i flussi di valore