
PRIVATO:
CERTIFICAZIONE ITIL V4
FOUNDATION (16 ORE) - IN
MODALITÀ WEBINAR

BUSINESS SKILLS

DESCRIZIONE

Il corso introduce i principi e gli elementi chiave dell'IT Service Management (ITSM) basato su ITIL®4. Da oltre 30 anni il framework ITIL è riconosciuto a livello mondiale come il modello di riferimento più largamente adottato dalle organizzazioni IT per l'IT Service Management.

PROGRAMMA

Orari giornate formative:

9:00 – 9:15 Accreditalmento partecipanti

9:15 – 13:00 Formazione

13:00 – 14:00 Pausa

14:00 – 18:00 Formazione

18:00 Conclusione

Coffee break a metà mattina e metà pomeriggio

PROGRAMMA DIDATTICO:

Elementi cardine delle best practices di ITIL 4

- Il Service Value System
- La Service Value Chain
- Le 4 dimensioni del Service Management
- I Service Value Stream
- Scopo e terminologia delle principali Practice di ITIL 4
- Preparazione, mediante simulazione, all'esame di certificazione ITIL 4 Foundation
- Partecipazione all'esame di certificazione ITIL 4 Foundation, lingua dell'esame: inglese

Prima giornata

1. Concetti chiave del Service Management

- Sintesi dei concetti: servizio, cliente, utente, service management, sponsor
- Descrizione dei concetti cardine della creazione del valore mediante i servizi: costo, valore, organizzazione, output, rischio, utilità, garanzia
- Descrizione dei concetti di relazione del servizio: service offering, service relationship management, service consumption

2. Come i 7 principi guida aiutano l'organizzazione ad adottare ed adattare il service management:

- Focalizzati sul valore
- Inizia da dove ti trovi

Privato: Certificazione ITIL v4 Foundation (16 ore) - in modalità WEBINAR

- Procedi iterativamente con feedback
- Collabora e promuovi la visibilità
- Pensa ed agisci olisticamente
- Tieniti sul semplice e pratico
- Ottimizza ed automatizza

3. Le 4 dimensioni del service management

- Organizzazioni e persone
- Informazione e tecnologia
- Partner e fornitori
- Value streams e processi

4. Scopo e componenti del Service Value System

- La natura della catena del valore del servizio, ed il suo supporto ai value streams
- Inputs, outputs e scopo delle varie attività della catena del valore value chain: plan, improve, engage, transition, obtain/build, deliver & support

5. Panoramica delle principali pratiche ITIL (parte 1)

- Relationship Management
- Information Security Management
- Service Level Management
- Supplier Management
- IT Asset Management
- Service Configuration Management
- Change Control
- Release Management
- Deployment Management
- Monitoring and Event Management
- Service Request Management

Seconda giornata

6. Panoramica delle principali pratiche ITIL (parte 2)

- Incident Management
- Problem Management
- Service Desk
- Continual Improvement

7. Chiusura corso

- Esempi di Service Value Stream
- Riepilogo e conclusione

8. Esame ITIL 4 Foundation

- Simulazione prova d'esame

- Esame ITIL 4 Foundation

DOCENTI

LORENA FACCHINETTI – Formazione su ed implementazione di Sistemi e Soluzioni di Qualità per il Settore Informatico basati sugli Standard e sui

Modelli Internazionali di riferimento come ITIL® e ISO/IEC-20000 (ITSM), ISO/IEC-27000 (Sicurezza), Cloud Computing, Continuità, IAOP OPBox (Outsourcing), IT as a Supply Chain e GreenIT.

(Ri-)organizzazione e gestione del reparto aziendale dei Sistemi Informativi con l'introduzione di Processi di Qualità per

migliorare le prestazioni e l'affidabilità dei servizi da erogare ottimizzando i costi. Applicazione di modelli come ITSM/ITIL® per poter raggiungere gli obiettivi di Business, attraverso concetti di

Process Assessment, GAP Analysis e IT Governance. Implementazione dei cambiamenti organizzativi sotto forma di

Progetti formali gestiti secondo la metodologia PMI.

DESTINATARI

Il corso è rivolto a:

- Specialisti che si accostano, ed avviano, il loro percorso professionale nel mondo del Service Management quali Service Manager, IT Support Staff, IT Consultants, Business Managers, Business Process Owners, IT Developers, Service Providers, System Integrators
- Professionisti che operano in altre aree dell'IT che si interfacciano e hanno una forte interazione, con il "Service delivery" (es: sviluppo SW, trasformazione digitale, product management)
- Professionisti che, già in possesso di certificazioni ITIL, desiderano aggiornare le proprie conoscenze

REFERENTI

DATE E PREZZI

ATTUALMENTE DISPONIBILE SOLO PER LA FORMAZIONE IN AZIENDA