



ITIL3-FON - ITIL® Foundation v3

ITIL® - Service Management - Project Management e Best Practice

Durata:

3 Giorni

Lingue:

Italiano

Certificazione:

-

Descrizione del corso

Questo corso permette di comprendere i processi principali, la terminologia, la struttura ed i concetti base di ITIL® e di come il framework ITIL® possa essere utilizzato per allineare i servizi IT alle esigenze di business. Inoltre il corso fornisce una preparazione solida e completa per il superamento dell'esame ITIL® Foundation. Il corso è rivolto a qualunque membro dell'organizzazione IT che stia cercando di migliorare i processi lavorativi. L'esame di certificazione verrà sostenuto dai partecipanti al termine del corso. Il corso include il materiale didattico ufficiale e il relativo esame in formato elettronico. ITCore Group è un Reseller dei (per-)corsi di formazione ITIL® che vengono erogati da Green Mill Solutions, accreditata come ATO da PeopleCert. ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited il cui uso è consentito solamente previa autorizzazione di AXELOS Limited. Tutti i diritti riservati. Tutti i corsi del portfolio di AXELOS Limited (ITIL® e PRINCE2®) vengono solo erogati con esame di certificazione incluso.

Programma

1. 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

2. Service Strategy

ITCore Group

Via Balestra, 12
6900 Lugano (CH)
+41.091.9760019
www.itcoregroup.com

Via Lanino, 36
21047 Saronno (VA)
+39.02.84108669
www.itcoregroup.com

- 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
3. 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
4. Service Transition
- Finalità, Obiettivi e valore per il Business del ST
 - I principali processi del ST richiesti per l'esame
5. Service Operation
- Finalità, Obiettivi e valore per il Business del SO
 - I processi di Event Management, Incident Management, Request Fullfilment, Problem Management, Access
 - Le Funzioni Organizzative di un IT Service Provider: Service Desk, Application Management, Technical Managent, IT Operations Management
6. Continual Service Improvement
- Finalità, Obiettivi e valore per il Business del CSI
 - Il 7-Step-Improvement Process

ITCore Group

Via Balestra, 12
6900 Lugano (CH)
+41.091.9760019
www.itcoregroup.com

Via Lanino, 36
21047 Saronno (VA)
+39.02.84108669
www.itcoregroup.com