



ITIL4-CDS - ITIL® 4 Specialist - Create, Deliver & Support (CDS)

ITIL® - Service Management - Project Management e Best Practice

Durata:

3 Giorni

Lingue:

Italiano

Certificazione:

ITIL® 4 Managing Professional

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

Descrizione del corso

Il corso ITIL® 4 Specialist Create, Deliver & Support è rivolto a:

- Professionisti IT, come CIO, CTO, IT/IS Manager, IT Security Manager e Consulenti IT
- Business Manager, Team Leader, Designer, Planner, IT Auditor
- ITSM Trainer e Coach
- I responsabili della gestione di servizi IT basati sulle tecnologie dell'informazione e responsabili del supporto e della delivery end-to-end
- Chiunque stia già lavorando o vorrà entrare in un ambiente di IT Service Management o all'interno di team tecnologici e digitali di qualsiasi organizzazione.

Certificazioni

Questo corso è parte della seguente certificazione:

- ITIL® 4 Managing Professional
- ITIL® Practice Manager

Prerequisiti

I partecipanti al corso e all'esame ITIL® 4 Specialist Create, Deliver & Support devono essere in possesso della certificazione ITIL® 4 Foundation e di una buona conoscenza della lingua inglese.

Obiettivi del Corso

Lo scopo del corso ITIL® 4 Specialist Create, Deliver & Support è di :

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

Al termine del corso i partecipanti avranno una comprensione di ITIL® 4 sufficiente per applicare il framework alla creazione, l'erogazione e il supporto di servizi, e per sostenere l'esame ITIL® 4 Specialist Create, Deliver and Support, che è uno dei prerequisiti per ottenere la qualifica ITIL® 4 Managing Professional.

Esame di certificazione

Il voucher d'esame è incluso e deve essere obbligatoriamente riscattato entro e non oltre la fine della prima giornata di corso. Lo studente potrà sostenere l'esame in autonomia prenotando una data a scelta direttamente con il Testing Center.

The ITIL® courses on this page are offered by Green Mill Solutions ATO/Affiliate of PeopleCert group. ITIL® is a registered trademark of PeopleCert group. All rights reserved

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

Programma

Il corso ITIL® 4 Specialist Create, Deliver & Support (ITIL4 CDS) è stato pensato per affrontare le attività principali della gestione di prodotti e servizi digitali. Questo modulo è incentrato sull'integrazione di diversi flussi di valore del servizio e di attività per creare, fornire, supportare e migliorare la qualità di prodotti e di servizi innovativi ed affidabili basati sulle tecnologie dell'informazione, trattando allo stesso tempo anche le pratiche, i metodi e gli strumenti di supporto.

Questo modulo copre gli elementi principali della qualificazione ITIL® 4 Specialist Create, Deliver & Support.

È composto da un corso di formazione obbligatorio che permette ai candidati di sostenere l'esame finale ITIL® 4 Specialist Create, Deliver & Support.

I principali contenuti di questo corso sono :

- Introduzione
- L'evoluzione professionale in ITSM, Organizzazioni, persone, culture e team
- Usare Informazioni & Tecnologie per creare, erogare e supportare servizi
- Flussi di valore e Pratiche per creare, erogare e supportare servizi
- Le priorità e la gestione delle attività
- Conclusioni

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