

ITIL® 4 FOUNDATION - EVENTO FORMATIVO CON CERTIFICAZIONE

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. La durata del corso è di due giorni, inclusivi della preparazione all'esame e dell'esame stesso. Al termine della seconda giornata di corso, si terrà l'esame per la certificazione ITIL Foundation riconosciuta a livello internazionale. Il superamento dell'esame di certificazione è prerequisito necessario per la partecipazione ai corsi dei percorsi professionali di approfondimento "ITIL Managing Professional (ITIL MP)", ed "ITIL Strategic Leader (ITIL SL)".



DURATA DEL CORSO

2 giorni



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.



PREREQUISITI

Il Certificato Foundation è necessario per sostenere l'esame Continual Service Improvement.

OBIETTIVI

Il corso è concepito come un'introduzione ad ITIL 4, e per comprendere un nuovo approccio alla gestione dei servizi IT tramite il "Sistema di valore del servizio" (Service Value System) che fornisce una prospettiva olistica, ed end-to-end, di cosa effettivamente significa contribuire al valore del business, anche alla luce di concetti e modelli quali Lean IT, Agile, e DevOps. La formazione introduce i partecipanti alla gestione dei moderni servizi abilitati all'IT, permette di apprendere ed acquisire il lessico, ed i concetti chiave di ITIL 4, e mostra come ITIL può migliorare il loro lavoro e il lavoro della loro organizzazione. Inoltre, fornisce una comprensione generale del framework ITIL 4 e delle sue practice. I contenuti del corso, le relative esercitazioni, sono disegnati per essere di supporto alla preparazione dell'esame di certificazione ITIL 4 Foundation.

CONTENUTI

Il corso tratta i seguenti macro contenuti:

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

Primo giorno

- Concetti chiave del Service Management
 - a. Sintesi dei concetti: servizio, cliente, utente, service management, sponsor
 - b. Descrizione dei concetti cardine della creazione del valore mediante i servizi: costo, valore, organizzazione, outcome, output, rischio, utilità, garanzia
 - c. Descrizione dei concetti di relazione del servizio: service offering, service relationship management, service provision, service consumption

- Come i 7 principi guida aiutano l'organizzazione ad adottare ed adattare il service management:
 - a. Focalizzati sul valore
 - b. Inizia da dove ti trovi
 - c. Procedi iterativamente con feedback
 - d. Collabora e promuovi la visibilità
 - e. Pensa ed agisci olisticamente
 - f. Tieniti sul semplice e pratico
 - g. Ottimizza ed automatizza
- Le 4 dimensioni del Service Management
 - a. Organizzazioni e persone
 - b. Informazione e tecnologia
 - c. Partner e fornitori
 - d. Value streams e processi
- Scopo e componenti del Service Value System
 - a. La natura della catena del valore del servizio, ed il suo supporto ai value streams
 - b. Inputs, outputs e scopo delle varie attività della catena del valore value chain: plan, improve, engage, design & transition, obtain/build, deliver & support

- Panoramica delle principali pratiche ITIL (parte 1)
 - a. Relationship Management
 - b. Information Security Management
 - c. Service Level Management
 - d. Supplier Management
 - e. IT Asset Management
 - f. Service Configuration Management
 - g. Change Control
 - h. Release Management
 - i. Deployment Management
 - j. Monitoring and Event Management
 - k. Service Request Management

Secondo giorno

- Panoramica delle principali pratiche ITIL (parte 2)
 - a. Incident Management
 - b. Problem Management
 - c. Service Desk
 - d. Continual Improvement
- Chiusura corso
 - a. Esempi di Service Value Stream
 - b. Riepilogo e conclusione
- Esame ITIL 4 Foundation
 - a. Simulazione prova d'esame
 - b. Esame ITIL 4 Foundation

* ITIL® è marchio registrato di AXELOS Limited, il cui uso è consentito solamente previa autorizzazione di Axelos Limited. Tutti i diritti riservati.



CONTATTA ROSMARÌ RACANO

Telefono: +39 389 8094741

rosmari.racano@nposistemi.it



SCOPRI IL CATALOGO CORSI

<https://formazione.nposistemi.it>