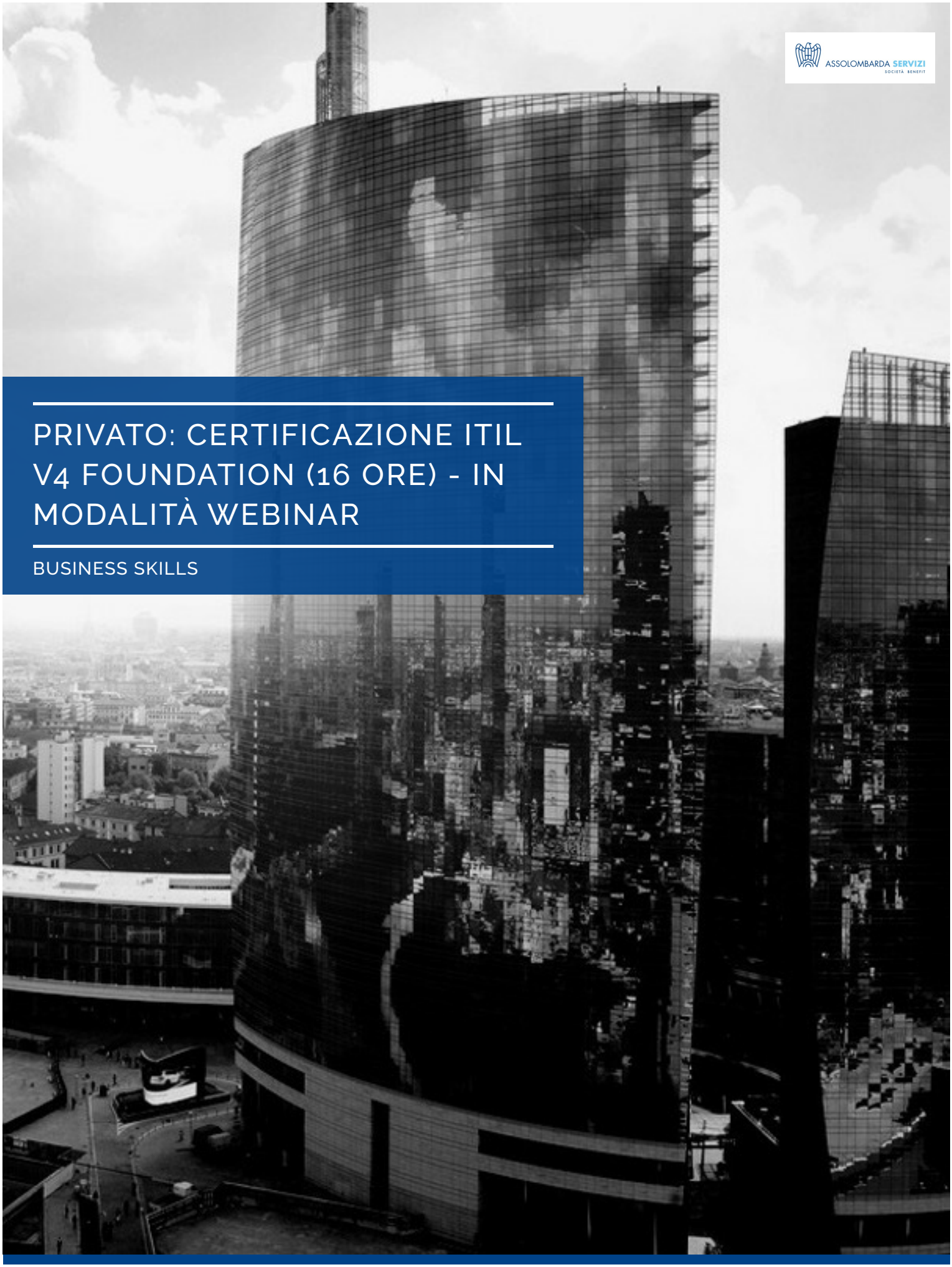

PRIVATO: CERTIFICAZIONE ITIL V4 FOUNDATION (16 ORE) - IN MODALITÀ WEBINAR

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 Accreditamento 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, outcome, output, rischio, utilità, garanzia
- Descrizione dei concetti di relazione del servizio: service offering, service relationship management, service provision, 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
- 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, design & 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