

ITIL FOUNDATION V4

PRESENTAZIONE

Le aziende guardano sempre con maggiore interesse all'aspetto di governance dei processi, al fine di ottimizzare i costi ed ottenere **un'efficace gestione dell'IT**. In questo contesto sono nati diversi modelli di riferimento che facilitano il compito delle aziende ma **ITIL®** è senza dubbio il framework più diffuso ed apprezzato nel mondo, tecnologicamente evoluto, per l'erogazione ed il supporto dei servizi IT.

A fine corso tutti i partecipanti saranno in grado di comprendere i processi principali, le relazioni, i benefici e gli aspetti critici dell'ITIL®; comprendere l'approccio olistico **Service Lifecycle** che costituisce il nucleo di ITIL®. Conoscere le principali definizioni contenute nell'ITIL® e il vocabolario standard ITIL®.

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

CERTIFICAZIONE

Non è previsto un esame ufficiale legato ai contenuti di questo corso.

Verrà rilasciato un attestato di partecipazione.

DESTINATARI

Operatori e responsabili di:

-  Application Manager
-  Project Manager
-  IT Manager

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
|  Ambito: Project Management IT |  Vendor: Interdisciplinare |  + Aula virtuale + one-to-one vILT + presenza in aula |  Corso in italiano e materiale in inglese |  Partecipanti: Min 4 Max 20 |
|  3 giorni (24 ore) 9-13/14-18 |  Docenti esperti di processi aziendali |  Laboratorio: no |  Materiale su supporto elettronico |  Esame di certificazione |

FINALITÀ

- ✓ Comprendere come il framework ITIL® v 4 possa essere utilizzato per allineare i servizi IT alle esigenze di business
- ✓ Conoscere le metodologie, i processi e le funzioni per migliorare la qualità dei servizi IT erogati da un'organizzazione
- ✓ Contribuire ad un programma già in atto di miglioramento dei servizi
- ✓ Conoscere e comprendere il Service management come metodo
- ✓ Conoscere e comprendere l' ITIL® Service Lifecycle
- ✓ Conoscere e comprendere i concetti base e le definizioni
- ✓ Conoscere e comprendere i principi ed i modelli chiave
- ✓ Conoscere e comprendere i processi e le funzioni
- ✓ Conoscere e comprendere i ruoli
- ✓ Conoscere e comprendere la Tecnologia e l'architettura

PREPARAZIONE RACCOMANDATA

Il corso è indicato sia ad appartenenti di società che hanno una propria struttura IT interna sia a chi appartiene a società volta all'erogazione di servizi IT verso i clienti o chi si occupa di consulenza .

L'esame (in lingua Inglese) sarà svolto in aula al termine della sessione formativa tramite un questionario a risposta multipla composto da 40 domande e della durata massima di 60 minuti. Il superamento dell'esame si ottiene rispondendo esattamente ad almeno il 65% delle domande.

PREZZI

Quota di partecipazione in aula: € **990+IVA**

Sono disponibili sconti per partecipazioni in gruppo

WIDEOFFICE 
THE WORLD IS YOUR OFFICE

 **Via John F. Kennedy 7**
10024 MONCALIERI (TO)

 **+39 011 627 2828**

 **P.IVA IT09185850014**

 **education@wideoffice.it**

 **www.wideoffice.it**



 **Vietato registrare le lezioni**

Day 1:

- Che cos'è l'ITIL
- Standard e Pratiche di Service Management
- Struttura e Componenti di ITIL
- Concetti di ITIL Core
- Service e Value System overview
- Servizi
- Processi e value streams
- Valore
- Practices
- The Four Dimension model
- Componenti del service value system

Day 2:

- Governance
- The service value chain
- Service value chain activities and value streams
- Practices Overview
- Practices Purpose
- 7 practices in detail:
- Continual Improvement model
- Continual Improvement practice
- Change control practice

Day 3:

- 7 practices in detail (continuazione):
- Incident management practice
- Problem management practice
- Service request management practice
- Service desk practice
- Service level management practice
- Riassunto e Terminologia di ITIL
- Suggerimenti per Approfondimenti Ulteriori
- Simulazione di Esame
- Esame Finale