



Information Technology

ITIL® 4 FOUNDATION

Corso online



Dal 22/11/2023 al 24/11/2023 - 24h

Descrizione del corso

ITIL® 4 FOUNDATION CON QUALIFICA PEOPLE CERT

Premessa

ITIL

®

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

Il corso è rivolto a: CIO, CTO, IT Manager, Service Manager, Service Owner e Service Level Manager, analisti IT, architetti IT, consulenti IT, auditor IT e responsabili della sicurezza IT direttamente e principalmente coinvolti nell'erogazione dei servizi e nella gestione dell'infrastruttura IT, che ricerchino un framework adatto alla gestione dei processi che sottendono l'erogazione dei servizi IT

Contenuto

La nuova versione di ITILv4 è molto più di un semplice aggiornamento: riflette un approccio innovativo allo scenario di trasformazione digitale che investe il mercato.

Nella versione 4 i principi di ITIL vengono arricchiti da un nuovo focus e da linee guida applicabili per integrare ITIL ad altre quali DevOps, Agile e Lean, ponendosi l'obiettivo di fornire alle aziende una guida completa per la gestione dell'IT.

ITIL

®

4 ha dunque ridisegnato gran parte delle practices di ITSM in un contesto di business più ampio e innovativo.

Il corso è strutturato nelle seguenti aree fondamentali:

- Gli elementi chiave, i concetti e la terminologia di ITIL® 4
- Il Modello a quattro dimensioni per l'IT Service Management
- Il Service Value System (SVS) e Service Value Chain
- I Principi guida e le principali IT Management Practices
- Esame di certificazione ITILv4 Foundation

Prerequisiti

Per svolgere l'esame è necessario aver letto ed accettare i termini e condizioni di PeopleCert disponibili qui:
<https://www.peoplecert.org/terms-of-service-and-privacy-policy>

L'accettazione di tali condizioni e termini dovrà essere confermata in fase di registrazione all'esame

Certificati/Attestati rilasciati

Il corso si tiene in italiano, il materiale del corso è in versione bilingue, inglese con traduzione italiana.

Il corso è accreditato da PeopleCert in esclusiva per AXELOS.

La certificazione è rilasciata da PeopleCert, ed è riconosciuta a livello mondiale

Programma

Primo giorno

Orari:

9.00 – 9.15 Verifica collegamento partecipanti

9.15 – 18.00 Svolgimento corso

- I Concetti chiave del Service Management
- I Concetti chiave di ITIL
- Il modello a 4 dimensioni del Service Management
- Il concetto di Service Value System (SVS) e Service Value Chain
- ITIL Service Value System
- I Principi guida e le principali IT Service Management Practices

Secondo giorno

Orari:

9.00 – 18.00 Svolgimento corso

IT Service Management Practices

- General management practices: Continual Improvement, Information security management, Relationship management, Information security management, Supplier management
- Service management practices: Service Level Management, Availability management, Capacity and performance management, Service continuity management, Change Control, Service configuration management
- Technical management

Terzo giorno

Orari:

9.00 – 18.00 Svolgimento corso

IT Service Management Practices

- IT asset management
- Release management
- Deployment management
- Service desk
- Incident management
- Service request management
- Problem management

Prova d'esame finale - Test d'esame in lingua Inglese

- Ripasso Generale
- Simulazioni d'esame