

ITIL® FOUNDATION

AREA TEMATICA

Information technology

PERCHÉ PARTECIPARE

Il corso è dedicato a:

- tutte quelle persone che necessitano di una conoscenza di base del framework ITIL e di come possa essere utilizzato per migliorare la qualità della gestione del servizio ITI all'interno di un'organizzazione;
- i professionisti del settore IT, che lavorano all'interno di un'organizzazione che ha adottato ITIL e che hanno la necessità di essere informati in merito per poter contribuire ad un programma di miglioramento continuo dei servizi.

OBIETTIVI E COMPETENZE

Alla fine del corso lo studente avrà acquisito le seguenti competenze:

- concetti base di IT Service Management;
- fasi del Ciclo di vita del Servizio;
- Best Practices ITIL;
- ruoli, processi e funzioni ITIL;

Preparazione necessaria a superare l'esame di certificazione.

DURATA

La durata del corso è di 28 ore.

L'esame dura 1 ora e si svolge nel pomeriggio dalla quarta giornata.

CONTENUTI

Il corso inizia con l'introduzione del "Service Management as a practice" e le relative definizioni e concetti come da Syllabus 2011. Per ciascuna fase del ciclo di vita, il corso illustra i "key principles and models", le funzioni, i "purpose, objectives and scope" dei seguenti stages del IT lifecycle:

- Service strategy
- Service design
- Service transition
- Service operation
- Continual service improvement

TARGET

IT Managers, Responsabili erogazione servizi, Responsabili fruizione servizi

PRE-REQUISITI

Non sono necessari particolari pre-requisiti.

ATTESTATO

Attestato di frequenza

Attestato di certificazione ITIL rilasciato da PEOPLECERT

AGSG è Accredited Training Organisation (ATO) e Authorized Examination Center per PEOPLECERT, e può pertanto amministrare ed erogare gli esami relativi alla certificazione **ITIL® FOUNDATION**.

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