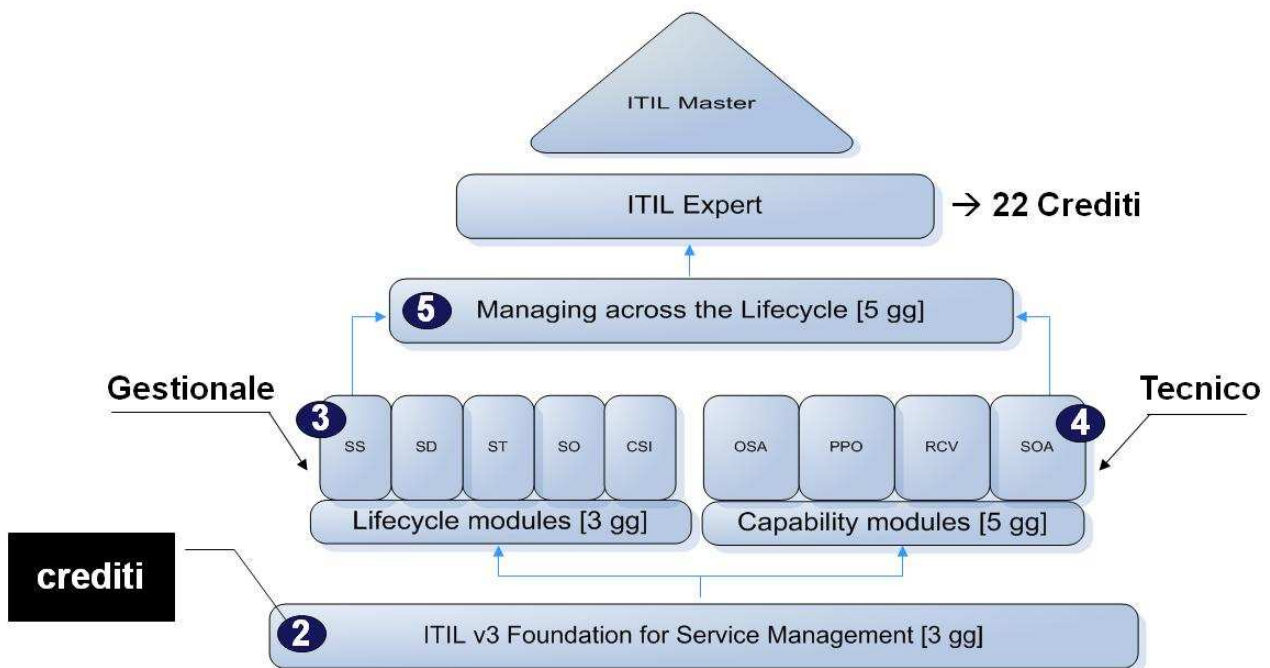


ITIL v3 Schema di Certificazione – Update

Fonte: APM Group | Copyright ©2009

Nel nuovo schema ci sono quattro livelli, così denominati:

- Foundation
- Intermediate (Lifecycle e Capability)
- Expert
- Master | Advanced Level *attualmente in sviluppo



FOUNDATION

Il livello **Foundation** è focalizzato sulla conoscenza e comprensione di una buona base dei principali concetti, della terminologia e dei processi di ITIL v3.

Corso	Personal Study	-
3 gg	6 ore (suggerito)	-
Esame	Durata	Soglia di certificazione
40 domande (italiano) a risposta chiusa (4 alternative)	60 minuti	65%

INTERMEDIATE

Nel livello intermedio, ci sono due flussi:

- Lifecycle
- Capability

Il flusso del **Lifecycle** è basato sui 5 libri principali dell'OGC:

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

Corso	Personal Study	-
3 gg	9 ore (suggerito)	-
Esame (Inglese)	Durata	Soglia di certificazione
8 domande complesse con la scelta di 4 possibili dettagliate opzioni, che vanno dalla risposta più corretta a quella incorretta, basate su uno scenario reale.	90 minuti (120 minuti No Madrelingua)	70%

Il flusso del **Capability** è costruito intorno ai seguenti 4 cluster:

- Planning protection and optimisation (PPO)
 - Availability Management
 - Capacity Management
 - IT Service Continuity Management
 - Demand Management
 - Risk Management
 - Information Security Management
- Service offerings and agreement (SOA)
 - Service Portfolio Management
 - Service Level Management
 - Service Catalogue Management
 - Demand Management
 - Supplier Management
 - Financial Management
- Release, control and validation (RCV)
 - Change Management
 - Service Release and Deployment Management
 - Service Validation and Testing
 - Service Asset and Configuration Management
 - Knowledge Management
 - Request Fulfillment
 - Service Evaluation

- Operational support and analysis (OSA)
 - Event Management
 - Incident Management
 - Request Fulfillment
 - Problem Management
 - Access Management
 - Service Desk
 - Technical Management
 - IT Operations Management
 - Application Management

Corso	Personal Study	-
5 gg	12 ore (suggerito)	-
Esame (Inglese)	Durata	Soglia di certificazione
8 domande complesse con la scelta di 4 possibili dettagliate opzioni, che vanno dalla risposta più corretta a quella incorretta, basate su uno scenario reale	90 minuti (120 minuti No Madrelingua)	70%

Entrambi i flussi sono volti a valutare la comprensione e l'applicazione dei concetti ITIL v3 ed i candidati possono conseguire crediti sia dall'uno che dall'altro flusso intermedio.

MANAGING ACROSS THE LIFECYCLE

C'è un corso – **Managing across the Lifecycle** – che collega insieme la completa essenza dell'approccio al ciclo di vita della gestione del servizio.

Corso	Personal Study	-
5 gg	28 ore (suggerito)	-
Esame (Inglese)	Durata	Soglia di certificazione
8 domande complesse con la scelta di 4 possibili dettagliate opzioni, che vanno dalla risposta più corretta a quella incorretta, basate su uno scenario reale	90 minuti (120 minuti No Madrelingua)	65%

Una volta che qualcuno ha raggiunto il richiesto numero di 22 crediti attraverso la formazione a livello foundation ed intermedio potrà ottenere l' **ITIL v3 Expert**. Non sarà necessario alcun ulteriore esame per ottenere la certificazione.

ITIL MASTER | ADVANCED LEVEL

Infine, l' **ITIL Master** valuterà le abilità di un individuo nell'applicare ed analizzare i concetti ITIL v3 nelle nuove aree. Questo diploma avanzato è attualmente in sviluppo.

La procedura per raggiungere questo livello di certificazione è:

- I Candidati devono sottoporre una "Proposal" nella quale descrivere una situazione reale alla quale intendono applicare i concetti ITIL;
- I Candidati preparano e sottopongono un "Work Package" per la relativa valutazione;
- I Candidati dovranno sostenere un "colloquio" a supporto della valutazione del "Work Package".

☀ Ulteriori dettagli sulla certificazione ITIL Master saranno resi disponibili verso l'inizio del 2010.

Di seguito viene riportata una possibile roadmap.

