



# ISO/IEC 20000 Foundation

ISO/IEC 20000 è il primo standard mondiale specificamente sviluppato per la gestione dei servizi IT. Propone un approccio per processi alla gestione dei servizi all'interno di un complessivo ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA). Questo approccio permette alle Organizzazioni IT di definire i processi di gestione per l'erogazione dei servizi in una modalità definita e controllata e migliorare la qualità dei servizi erogati ai clienti. ISO/IEC 20000 è allineata e complementare all'approccio per processi così come definito in ITIL (IT Infrastructure Library).

**2 giorni | Corso: Open / Inhouse | Cod. ISO 0921**

# ISO 0921

## ISO/IEC 20000 Foundation

Certificazione: EXIN Exam | Durata: 2 Giorni | Corso: Open/Inhouse

### DESCRIZIONE DEL CORSO

ISO/IEC 20000 Foundation è un corso in aula della durata di 2 giorni per quei professionisti che giocano un ruolo nella valutazione dello standard ISO/IEC 20000. Questo corso è stato progettato per quei professionisti e auditor che desiderano imparare come eseguire le attività di valutazione sia interne che esterne basate sullo standard ISO/IEC 20000. Questo corso non ricopre tecniche per la conduzione di un audit o altri aspetti legati alla preparazione di una organizzazione per sottoporsi ad una verifica.

### SESSIONE D'ESAME

Al termine del corso, verrà erogata la sessione d'esame [paper based] di certificazione EXIN, con esame a risposta multipla. La certificazione viene conseguita dai candidati che superano il relativo esame, il quale può essere conseguito solo dopo aver partecipato ad un corso di formazione accreditato. L'esame [a libro chiuso] è composto da 40 domande, in lingua italiana, a risposta multipla. Per superare l'esame è necessario rispondere a 26 o più domande correttamente.

### A CHI SI RIVOLGE

Organizzazioni IT, Service Manager e Auditor IT coinvolti nell'implementazione della norma;  
Quality Manager e staff; Account Manager e struttura commerciale coinvolta nella preparazione di relazioni tecniche in risposta alle richieste/bandi gara dei clienti;  
Qualunque membro dell'organizzazione IT che stia cercando di migliorare i processi/procedure.

# ISO 0921

## ISO/IEC 20000 Foundation

Certificazione: EXIN Exam | Durata: 2 Giorni | Corso: Open/Inhouse

### AGENDA

	GIORNO 1	GIORNO 2
09:00	Registrazione	
09:30	Introduzione	Processi di Risoluzione
10:00	Panoramica della norma	
10:30		
11:00	Break	
11:30	Requisiti di gestione	Processi di Controllo
12:00		
12:30		
13:00	Pranzo	
14:00	Processi di Service Delivery	Ambito, eleggibilità e preparazione all'audit
14:30		
15:00	Break	
15:30	Processi di Relationship	Preparazione all'esame
16:00		
16:30	Esercitazione 1	Esame di Certificazione
17:00	Revisione dell'esercitazione 1	
17:30	Chiusura   Homework [Esercitazioni]	Chiusura

### MATERIALE DIDATTICO

Ad ogni partecipante al corso sarà fornito il seguente materiale didattico:

- ◆ Slides visionate durante il corso (in versione cartacea)
- ◆ ISO/IEC 20000 Simulation TEST

### PREREQUISITI

Per partecipare al corso **NON è necessario** il possesso di alcun requisiti.

**Nota:** anche se non è un prerequisito è vivamente consigliato aver già conseguito la certificazione ITIL Foundation.

### DOCENTE

Il corso sarà tenuto in Italiano da un formatore certificato ISO 20000, ITIL v3, CobiT, Process Innovation Manager, ISO 27001/27002 con molti anni di esperienza in progetti nazionali ed internazionali.