



2012 • 2013

ITIL® Foundation Certificate

I Clienti desiderano Servizi IT che meglio rispondono alle proprie strategie di business e spingono i Gestori di Servizi IT (IT Service provider), alla competizione per offrire servizi migliori. Le Organizzazioni IT si confrontano fra loro (benchmark) e cercano di colmare eventuali lacune (gap) attraverso l'adozione di Good Practice, quali ad esempio ITIL.

Si tratta di metodi ampiamente utilizzati nelle organizzazioni e che si sono dimostrati validi nella realtà pratica.

3 giorni | Corso: Open / Inhouse | Cod. IT 04

IT 04

ITIL® Foundation

Certificazione: APMG / EXIN | Durata: 3 Giorni | Corso: Open/Inhouse

DESCRIZIONE DEL CORSO

Acquisire una buona conoscenza delle good practices ITIL ed una sufficiente preparazione per il conseguimento della certificazione "ITIL Foundation".

SESSIONE D'ESAME

Al termine del corso, verrà erogata la sessione d'esame di certificazione APMG/EXIN. La certificazione viene conseguita dai candidati che superano il relativo esame (italiano/inglese), con un punteggio pari a 26/40 o 65%. L'esame è composto da Quaranta (40) domande a risposta multipla. Si hanno a disposizione 60 minuti (ai candidati che sostengono l'esame in un linguaggio diverso da quello nativo vengono concessi 90 minuti ed è consentito l'utilizzo del dizionario, ma non elettronico).

- ◆ Il Certificato ITIL Foundation è un prerequisito (2 crediti) necessario per il conseguimento del certificato ITIL Expert (22 crediti).

A CHI SI RIVOLGE

Il corso è rivolto a:

- ◆ IT Manager, staff IT ed owner di processo;
- ◆ Quality manager e staff;
- ◆ Account manager e struttura commerciale;
- ◆ Infrastructure manager, application manager, project manager e business manager direttamente coinvolti in attività IT.

Qualunque membro dell'organizzazione IT che stia cercando di migliorare i processi.

Appartenenti sia a società che hanno una propria struttura IT interna sia rivolta all'erogazione di servizi IT verso i clienti oltre che di consulenza.

CHE COSA È ITIL

ITIL o Information Technology Infrastructure Library disponibile oggi nella versione 3 dal giugno 2007, ha l'obiettivo di descrivere come gestire il ciclo di vita dei Servizi ICT, al fine di migliorare la qualità del Servizio stesso nel rispetto degli obiettivi di costo e dei vincoli per esso concordati. Il ciclo di vita si basa su alcuni concetti fondamentali che illustreremo brevemente: il Valore, il Servizio, la Gestione del Servizio (Service Management).

In ITIL v3 il valore si articola in due componenti, viste dalla prospettiva del cliente: la sua utilità, e la sua garanzia. L'utilità è quanto il cliente riceve (ad esempio l'accesso ad una applicazione aziendale) mentre la garanzia esprime le caratteristiche con cui il servizio è erogato (ad esempio l'orario di disponibilità).

Il Servizio è una modalità di erogare valore ai clienti (interni o esterni rispetto da una organizzazione) che si esplica facilitando l'ottenimento dei risultati che questi si prefigge con la riduzione dei rischi e/o dei costi rispetto al caso in cui il Servizio stesso fosse erogato dal cliente.

Venendo alla definizione la Gestione del Servizio, o Service Management, è un insieme di Capabilities (abilità di un'organizzazione, persona, processo, applicazione) specializzate che consentono di generare valore per il cliente sotto forma di Servizi.

Il ciclo di vita dei Servizi descrive e analizza tutte le fasi di gestione dei medesimi articolandole:

- ◆ Service Strategy (Strategia)
- ◆ Service Design (Progettazione)
- ◆ Service Transition (Transizione)
- ◆ Service Operation (Erogazione)
- ◆ Continual Service Improvement (Miglioramento Continuo)



TRAINING ORGANIZATION

ACCREDITED BY APMG-International



BITIL.COM

IT for Business

W www.bitil.com | E info@bitil.com | M +39 349 6588077 | Skype BITIL.COM

IT 04

ITIL® Foundation

Certificazione: APMG / EXIN | Durata: 3 Giorni | Corso: Open/Inhouse

AGENDA

	GIORNO 1	GIORNO 2	GIORNO 3
09:00	Registrazione	Service Strategy	Service Operation
09:30	Introduzione		
10:00	Introduzione al Service Management		
10:30		Service Design	
11:00	Break		
11:30	Processi & Ruoli		Funzioni
12:00	Il ciclo di vita del servizio		
12:30			Tecnologia & Automazione
13:00	Pranzo		
14:00	Principi e Modelli	Service Transition	Summary, Exam Preparation
14:30			
15:00	Break		
15:30			
16:00			
16:30	Esercitazione 1	Esercitazione 2	Esame di Certificazione
17:00	Revisione dell'esercitazione 1	Revisione dell'esercitazione 2	
17:30	Chiusura Homework [Esercitazioni]	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)
- ◆ Case Study & Simulation TEST
- ◆ Glossario ITIL (terminologia)

PREREQUISITI

Per partecipare al corso NON è *NECESSARIO* alcun prerequisito.

- ◆ Si suggerisce la lettura del documento “Una visione d’insieme introduttiva di ITIL”

DOCENTE

Il corso sarà tenuto in Italiano da un formatore certificato ISO 20000 Auditor, ITIL Expert, CobiT, Process Innovation Manager, Six Sigma [Green Belt], ISO 27001/27002 con molti anni di esperienza in progetti nazionali ed internazionali.