

ITIL® is a registered trade mark of the Cabinet Office  
The Swirl logo™ is a trade mark of the Cabinet Office



2012 • 2013

## ITIL® Intermediate Service Design certificate

Service Design Certificate è una qualifica indipendente, ma al tempo stesso rientra a far parte del flusso del ciclo di vita intermedio di ITIL, ed è uno dei moduli che può condurti a conseguire il Certificato ITIL Expert in IT Service Management. Lo scopo di questo modulo formativo è dell'associato esame e certificato è, rispettivamente, quello di trasferire le conoscenze, sottoporre ad esame e validare la competenza conseguita sulle pratiche nella Gestione dei Servizi IT così come documentate nella pubblicazione ITIL Service Design.

**3 giorni | Corso: Open / Inhouse | Cod. IT 06**



TRAINING ORGANIZATION

W [www.bitil.com](http://www.bitil.com) | E [info@bitil.com](mailto:info@bitil.com) | M +39 349 6588077 | Skype BITIL.COM

ACCREDITED BY APMG-International

## IT 06

### ITIL® Service Design

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

#### DESCRIZIONE DEL CORSO

ITIL® v3 Service Design è un corso in aula della durata di 3 giorni per quei professionisti che sono coinvolti nella gestione dell'esercizio del coordinamento ed integrazione delle attività di progettazione all'interno del Ciclo di vita del Servizio.

#### 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 (inglese), con un punteggio pari a 28/40 o 70%, il quale può essere conseguito solo dopo aver partecipato ad un corso di formazione accreditato. L'esame è composto da Otto (8) domande a risposta multipla, basate su uno scenario, mentre alle risposte vengono associati diversi punti in base alla pertinenza della risposta a fronte della domanda. Si hanno a disposizione 90 minuti (ai candidati che sostengono l'esame in un linguaggio diverso da quello nativo vengono concessi 120 minuti ed è consentito l'utilizzo del dizionario, ma non elettronico).

#### A CHI SI RIVOLGE

Si rivolge in particolare, ma non solo, a CIO, CTO, Managers, Supervisory staff, Team leaders, Designers, Architects, Planners, IT Consultants, IT Audit managers, IT Security managers e personale coinvolto nella gestione dell'esercizio, del coordinamento ed integrazione delle attività di progettazione all'interno del Ciclo di vita del Servizio.

## IT 06

### ITIL® Service Design

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

#### AGENDA

	GIORNO 1	GIORNO 2	GIORNO 3
09:00	Registrazione	Service Level Management	Organising for Service Design
09:30	Introduzione		
10:00	Introduzione al Service Design		Consideration of Technology
10:30		Capacity Management	
11:00	Break		
11:30	I principi del Service Design		Implementation and improvement of SD
12:00		Availability Management	
12:30			
13:00	Pranzo		
14:00	Processi di Service Design	IT Service Continuity Management	Summary, Exam Preparation
14:30		Information Security Management	
15:00	Break		
15:30	Service Catalogue		
16:00		Supplier Management	
16:30	Esercitazione 1		Esame di Certificazione
17:00	Revisione dell'esercitazione 1	SD technology related activities	
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 v3 (terminologia)

#### PREREQUISITI

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

Per partecipare alla sessione d'esame è **NECESSARIO** il possesso dei seguenti requisiti:

- ◆ ITIL V3 Foundation Certificate
- ◆ Oppure ITIL V2 Foundation con Bridge Certificate

#### DOCENTE

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