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

BITIL.COM
IT for Business

2012 • 2013

ITIL© Intermediate Service Strategy certificate

Service Strategy 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 Strategy.

3 giorni | Corso: Open / Inhouse | Cod. IT 05

ITIL® TRAINING ORGANIZATION
ACCREDITED BY APMG-International

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

IT 05

ITIL© Service Strategy

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

DESCRIZIONE DEL CORSO

ITIL© Service Strategy è un corso in aula della durata di 3 giorni per quei professionisti che sono coinvolti su come progettare, sviluppare ed implementare la gestione del servizio NON solo come una capacità ma anche quale un asset strategico.

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, Account managers, Business Representatives, Sales managers, Product manager, IT Consultants, IT Audit managers, e personale coinvolto nella gestione dell'esercizio, del coordinamento ed integrazione delle attività di MARKETING e vendita all'interno del Ciclo di vita del Servizio.

.

IT 05

ITIL© Service Strategy

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

AGENDA

	GIORNO 1	GIORNO 2	GIORNO 3
09:00	Registrazione	Service Portfolio Management	Critical Success Factor
09:30	Introduzione		
10:00	I principi del Service Strategy		Rischi
10:30		Demand Management	
11:00	Break		
11:30	La definizione dei servizi e del mercato	Core Service Package	Esercitazione 3
12:00			
12:30			
13:00	Pranzo		
14:00	Condurre una valutazione strategica	Service Level Package	Summary, Exam Preparation
14:30			
15:00	Break		
15:30	Financial Management	La strategia nel ciclo di vita del servizio	
16:00			
16:30	Esercitazione 1		Esame di Certificazione
17:00	Revisione dell'esercitazione 1	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 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 Expert, CobiT, Process Innovation Manager, Six Sigma [Green Belt], ISO 27001/27002 con molti anni di esperienza in progetti nazionali ed internazionali.