SCHEDA CORSO / ISO20000 LI

ISO/IEC 20000 Lead Implementer (PECB)

Guidare l'implementazione di un sistema di gestione dei servizi IT conforme alla norma, fino all'audit di certificazione.

DURATA	LIVELLO	ESAME	CPD / PDU
5 giorni	Lead	3 ore · 70%	40 / 40

IL CORSO

Il corso forma figure in grado di guidare un progetto di implementazione di un SMS conforme a ISO/IEC 20000-1: gap analysis, definizione di ambito, politiche e obiettivi di servizio, progettazione dei processi, gestione del catalogo e dei livelli di servizio, misurazione delle prestazioni, audit interno, riesame della direzione e preparazione alla certificazione.

A CHI SI RIVOLGE

- Service manager e responsabili di funzione IT con responsabilità di sistema.
- Project manager e consulenti che guidano progetti di implementazione SMS.
- Responsabili di qualità e compliance nell'area dei servizi IT.

OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO

01 Impostare e pianificare un progetto di implementazione di un SMS.

02 Definire ambito, politiche e obiettivi del sistema di gestione dei servizi.

03 Progettare e documentare i processi richiesti dalla norma.

04 Impostare misurazione, audit interno e riesame della direzione.

05 Preparare l'organizzazione all'audit di certificazione.

PREREQUISITI

Nessun prerequisito formale. È consigliata una conoscenza di base della norma, ad esempio il livello Foundation.

DETTAGLI ESAME

Esame	**PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer**
Domande	**Quesiti su scenario a risposta aperta**
Durata	**180 minuti**
Consultazione	**Libro aperto**
Soglia	**70%**
Modalità	**Web based, in presenza o con proctor online**
Voucher	**1 anno dall'emissione**
Retake	**Opzione retake disponibile, valida 6 mesi**

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Aula, virtual classroom con docente accreditato, modalità ibrida oppure e-learning ufficiale in autoapprendimento.

INCLUSO NELLA QUOTA

Materiali didattici ufficiali, voucher d'esame, piattaforma di esercitazione con centinaia di domande e lettera di partecipazione valida come CPD e PDU.

PERCORSO Certificazione PECB Lead Implementer: il rilascio richiede il superamento dell'esame e l'esperienza professionale prevista dallo schema.

PDU PMI TALENT TRIANGLE Ways of Working 22 · Power Skills 8 · Business Acumen 10

PECB® è un marchio di PECB Group Inc.