

# I1 Service Management

ITIL© 4 Foundation

Certificazione: Axelos | Durata: 2 Giorni | Corso: Open/Inhouse

## LINGUAGGIO

CORSO	Il corso è tenuto in lingua <b>ITALIANA</b>
MANUALE	La documentazione del corso è in lingua <b>INGLESE</b>
ESAME	L'esame viene erogato in lingua <b>INGLESE</b>

## DESCRIZIONE DEL CORSO

Acquisire una buona conoscenza delle best practices ITIL attraverso il ciclo di vita del servizio ed una sufficiente preparazione per il conseguimento della certificazione "ITIL Foundation".

- ⇒ Le metodologie di formazione si basano su una didattica attiva e prevedono sia attività formative (lezioni) d'aula che momenti di elaborazione individuale e di gruppo (esercitazioni), per facilitare l'apprendimento e stimolare la capacità innovativa e applicativa.
- ⇒ Oltre, ad un costante alto livello di attenzione in aula, viene richiesto un successivo impegno nello studio degli argomenti trattati e lo svolgimento di alcune esercitazioni/simulazioni d'esame.

## TARGET AUDIANCE

- ⇒ IT Manager, staff IT ed owner di processo;
- ⇒ Quality manager e staff;
- ⇒ Account manager e struttura commerciale coinvolta nella preparazione di relazioni tecniche in risposta alle richieste/bandi gara dei clienti;
- ⇒ 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/procedure.

## PREREQUISITI

Nessuno, sebbene possa rilevarsi utile la lettura del prereading, che verrà fornito in formato elettronico.

Pre-Course  
Assignment

## OBIETTIVI DELLA FORMAZIONE

Al termine di questo corso, i partecipanti raggiungeranno le seguenti competenze:

- ⇒ Le competenze acquisite, se applicate al proprio contesto lavorativo possono contribuire a:
- ⇒ Migliorare la qualità dei servizi IT offerti
- ⇒ Ridurre i costi operativi IT
- ⇒ Offrire supporto più affidabile
- ⇒ Migliorare la soddisfazione dei clienti
- ⇒ Ottenere maggiore flessibilità
- ⇒ Definire con maggior chiarezza le possibilità che il settore IT offre per incrementare il business



ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited  
The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited

# IT Service Management

ITIL® 4 Foundation

Certificazione: Axelos | Durata: 2 Giorni | Corso: Open/Inhouse

## AGENDA

	GIORNO 1	GIORNO 2
00:00	Understand the key concepts of service management	Understand 7 ITIL practices (2/2)
00:30	Understand how the ITIL guiding principles can help an organization adopt and adapt service management	
01:30		
02:00	Break	
02:30	Understand the four dimensions of service management	Summary, Exam Preparation
03:00		
03:30		
04:00	Pranzo	
05:00	Understand the purpose and components of the ITIL service value system	
05:30		
06:00	Break	
06:30	Understand the activities of the service value chain, and how they interconnect	Esame di Certificazione ITIL 4 Foundation
07:00	Know the purpose and key terms of 15 ITIL practices	
07:30		
08:00	Understand 7 ITIL practices (1/2)	
08:30	Chiusura   Homework [Esercitazioni]	Chiusura

## MATERIALE DIDATTICO

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

- ⇒ Manuale del corso (in versione cartacea)
- ⇒ Case Study & Simulation test integrati nella documentazione

## SESSIONE D'ESAME

- ⇒ Domande: 40 domande a risposta multipla, delle quali una sola è quella corretta.
- ⇒ Durata: 60 minuti (+extra time 15' NO Madrelingua)
- ⇒ Soglia superamento: 26/40 = 65%
- ⇒ Lingua: Inglese



## SIMULATORE ESAME

A disposizione dei partecipanti viene messo a disposizione un ITIL 4 Exam Simulator con oltre 160 domande di simulazione .

## DOCENTE

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



ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited  
The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited