

I1 Service Management

ITIL© 4 Foundation

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

LINGUAGGIO

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

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