



Corso ITIL® Intermediate – Lifecycle – Service Operation

Durata: 3 Giorni – **Orario:** 09:00-12:00 / 13:00-17:00 –

Costo per persona: CHF 1'350.-- (Comprensivo delle spese dell'esame di certificazione Exin + documentazione)

Partecipanti: Minimo 5 persone, massimo 12 persone

Descrizione

Il corso ITIL® Intermediate - Service Operation fa parte del percorso di certificazione ITIL® Intermediate Lifecycle stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL® Expert in IT Service Management (fornisce 3 crediti formativi). L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management, come documentato nella pubblicazione ITIL® Service Service Operation.

Destinatari

Il corso è indirizzato a IT Manager, Executives, Staff IT e Process Owner, Application Manager, Project Manager e Business Manager coinvolti direttamente nell'erogazione e/o supporto dei servizi IT e IT/IS Auditors, Consulenti IT/IS.

Prerequisiti

Per poter partecipare alla sessione e' necessario essere in possesso del Certificato ITIL® V3 Foundation, o ITIL® Foundation Ed 2011, o ITIL® V3 Foundation Bridge.

Condizioni di rinuncia

Se annullate o rinviare la vostra iscrizione (su un altro corso o su un'altra sessione) per iscritto, al più tardi 10 giorni lavorativi prima dell'inizio di corso, siete liberati completamente dal pagamento della quota d'iscrizione al corso. Se annullate o rinviare la vostra iscrizione alla scadenza del termine, i costi vi saranno fatturati, come quanto segue:

- meno di 10 giorni lavorativi prima dell'inizio del corso 50% della quota
- meno di 3 giorni lavorativi prima dell'inizio del corso 100% della quota
- assenza del corso 100% della quota

Cerificazione

Esame ITIL® Foundation in IT Service Management

Contenuti di formazione

Introduzione al Service Operation

Principi di Service Operations

I processi del Service Operation

Event Management
Incident Management
Request Fulfillment
Problem Management
Access Management

Le principali attività del Service Operation

Organizzare il Service Operation – le 4 Funzioni :

Service Desk
Technical Management
IT Operations Management
Application Management

Considerazioni sulle tecnologie

Considerazioni sull'implementazione di Service Operation

Sfide, Fattori Critici di Successo e Rischi

I nostri corsi ITIL® vengono erogati in partnership con Green Mill Solutions, azienda Accreditata (ATO/ACP/AEC) da EXIN Int'l.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.