



ITIL Foundation v.2011 (ITIL01)

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

Costo per persona: CHF 1'300.—(Comprensivo delle spese dell'esame di certificazione Exin + documentazione)

Partecipanti: Minimo 5 persone, massimo 12 persone

Descrizione

Il corso, della durata di 3 giorni, introduce ed approfondisce al livello base l'ultima versione (Edizione) 2011 delle Best Practice di ITIL descrivendone i principi, i processi principali, le relazioni e i benefici insieme agli elementi chiave dell'IT Service Management (ITSM). Il corso è basato su presentazioni, discussioni di gruppo ed esercizi pratici orientati all'esame finale. Il corso comprende quindi anche la preparazione all'esame di certificazione ITIL® Foundation in IT Service Management e l'esame stesso.

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 che intendano conoscere le Best Practice e i principali processi di ITIL®.

Obiettivi della formazione

Al termine della formazione i partecipanti saranno in grado di:

- Comprendere i processi principali, le relazioni, i benefici e gli aspetti critici dell'ITIL®
- Comprendere l'approccio olistico service lifecycle che costituisce il nucleo di ITIL®
- Conoscere le principali definizioni contenute nell'ITIL®
- Conoscere il vocabolario standard ITIL®
- Sostenere l'esame di certificazione ITIL® Foundation.

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

MODULO BASE

Viene illustrata l'ultima versione (Edizione) 2011, delle Best Practice ITIL® con i concetti e gli obiettivi del modello, secondo il seguente programma:

- Asset, Resources & Capabilities
- Customers & Users
- Service Types
- Governance
- Risk Management

ITIL® Service Management as a Practice

Best Practice, Public Domain e il successo di ITIL

- Cosa è un Servizio, interno o esterno, per clienti interni o esterni
- Cosa è Service Management e IT Service Management
- Le capacità organizzative : Funzioni, Ruoli e Processi
- Le principali caratteristiche di un Process Model

ITIL® Service Lifecycle - 5 Fasi

- **1. Service Strategy** (Scope, Objectives, Value to Business)
Processes: Service Portfolio, Financial and Business Relationship Management
- **2. Service Design** (Scope, Objectives, Value to Business)
Processes: Design Coordination, Service Catalogue and Service Level Management, Availability, Capacity and IT Service Continuity Management, IT Security and Supplier Management

ITIL® General Concepts

- Utility & Warranty



- **3. Service Transition** (Scope, Objectives, Value to Business)
Processes: Transition Planning & Support, Knowledge Management, Service Asset & Configuration, Change and Release & Deployment Management
- **4. Service Operation** (Scope, Objectives, Value to Business)
Processes : Event, Incident, Problem and Access Management, Request Fulfillment
Functions : Service Desk, Technical, IT Operations and Application Management

- **5. Continual Service Improvement**
Processes : 7-Step Improvement Process, Deming Cycle, RACI Model, Service Measurement (Baseline, Metrics, Key Performance Indicators and Critical Success Factors)

ITIL® Foundation in IT Service Management Examination

Simulazione d'Esame & Esame Finale di Certificazione

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.