

ISO/IEC 20000 Foundation

Certificazione: APMG / EXIN / PECB | Durata: 2 Giorni | Corso: Open/Inhouse

DESCRIZIONE DEL CORSO

Il corso della durata di 2 gg vuole fornire una pratica interpretazione della norma e della sua applicazione all'interno di una organizzazione che desidera implementare o migliorare il proprio sistema di gestione dei servizi informatici.

SESSIONE D'ESAME

Al termine del corso, verrà erogata la sessione d'esame di certificazione. La certificazione viene conseguita dai candidati che superano il relativo esame in inglese, con un punteggio pari a 26/40 o 65%.

L'esame è composto da Quaranta (40) domande a risposta multipla. Si hanno a disposizione 60 minuti (ai candidati che sostengono l'esame in un linguaggio diverso da quello nativo vengono concessi 75 minuti ed è consentito l'utilizzo del dizionario, ma non elettronico).

A CHI SI RIVOLGE

Il corso si rivolge in particolare, ma non solo, a:

- CIO, CTO,
- Account Managers, Business Representatives, Sales Managers,
- Product Manager, IT Consultants, IT Audit managers, IT Security managers e personale coinvolto nella gestione dell'esercizio, del coordinamento ed integrazione delle attività di MARKETING e vendita all'interno del Ciclo di vita del Servizio.
- Chiunque dell'organizzazione IT che intende migliorare i processi, sia per coloro che hanno una propria struttura IT interna sia rivolta all'erogazione di servizi IT verso i clienti oltre che di consulenza.



ISO/IEC 20000 Foundation

Certificazione: APMG / EXIN / PECB | Durata: 2 Giorni | Corso: Open/Inhouse

AGENDA

	GIORNO 1	GIORNO 2
09:00	Registrazione	
09:30	Introduzione	Processi di Risoluzione
10:00	Principi generali della norma	
10:30		
11:00	Break	
11:30	Requisiti di Gestione	Processi di Controllo
12:00		
12:30		
13:00	Pranzo	
14:00	Processi di Service Delivery	Ambito, elegibilità e preparazione dell'Audit
14:30		
15:00	Break	
15:30	Processi di Relationship	Preparazione all'esame
16:00		
16:30	Esercitazione 1	Esame di Certificazione
17:00	Revisione dell'Esercitazione 1	
17:30	Chiusura Homework [Esercitazioni]	Chiusura

MATERIALE DIDATTICO

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

- ◆ Slides visionate durante il corso (solo in versione cartacea)
- ◆ Case Study & Simulation TEST

PREREQUISITI

Per partecipare al corso NON è NECESSARIO alcun prerequisito.

E' comunque consigliato aver già conseguito la certificazione ITIL Foundation

CREDITI FORMATIVI

