

ITIL® Continual Service Improvement

Certificazione: Peoplecert | Durata: 3 Giorni | Corso: Open/Inhouse

DESCRIZIONE DEL CORSO

ITIL® Intermediate - Continual Service Improvement 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.

SESSIONE D'ESAME

Al termine del corso, verrà erogata la sessione d'esame di certificazione APMG/EXIN. La certificazione viene conseguita dai candidati che superano il relativo esame (inglese), con un punteggio pari a 28/40 o 70%, il quale può essere conseguito solo dopo aver partecipato ad un corso di formazione accreditato.

L'esame è composto da Otto (8) domande a risposta multipla, basate su uno scenario, mentre alle risposte vengono associati diversi punti in base alla pertinenza della risposta a fronte della domanda.

Si hanno a disposizione 90 minuti (ai candidati che sostengono l'esame in un linguaggio diverso da quello nativo vengono concessi 120 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, Managers,
- Supervisory staff, Team leaders, Designers, Architects,
- Planners, IT Consultants, IT Audit managers, IT Security managers e personale coinvolto nella gestione, erogazione e/o supporto dei servizi IT.

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Ltd. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Ltd. All rights reserved.



ITIL® Continual Service Improvement

Certificazione: Peoplecert | Durata: 3 Giorni | Corso: Open/Inhouse

AGENDA

	GIORNO 1	GIORNO 2	GIORNO 3
09:00	Registrazione	Service Reporting	Organizzazione del Continual Service Improvement
09:30	Introduzione		
10:00	Introduzione al Continual Service Improvement		
10:30			Technology requirements
11:00	Break		
11:30	I principi del Continual Service Improvement		Implementing Continual Service Improvement
12:00		Measurement Framework	
12:30	Processi di Continual Service Improvement		
13:00	Pranzo		
14:00	Improvement Process		Summary, Exam Preparation
14:30			
15:00	Break		
15:30			
16:00			
16:30	Esercitazione 1	Continual Service Improvement and related activities	Esame di Certificazione
17:00	Revisione dell'Esercitazione 1	Esercitazione 2	
17:30	Chiusura Homework [Esercitazioni]	Chiusura Homework [Esercitazioni]	Chiusura

MATERIALE DIDATTICO

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

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

PREREQUISITI

Per partecipare al corso NON è NECESSARIO alcun prerequisito.

Per partecipare alla sessione d'esame è **NECESSARIO** il possesso dei seguenti requisiti:

- ◆ ITIL 2011 Foundation Certificate
- ◆ ITIL V3 Foundation Certificate

CREDITI FORMATIVI

Il superamento dell'esame di certificazione ITIL Continual Service Improvements, comporta il riconoscimento di **3 crediti** dello schema di certificazione ITIL