

## DESCRIZIONE DEL CORSO

Acquisire una buona conoscenza delle good practices ITIL ed una sufficiente preparazione per il conseguimento della certificazione "ITIL Foundation".

## SESSIONE D'ESAME

Al termine del corso, verrà erogata la sessione d'esame di certificazione PeopleCert.

La certificazione viene conseguita dai candidati che superano il relativo esame (italiano/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 90 minuti ed è consentito l'utilizzo del dizionario, ma non elettronico).

## A CHI SI RIVOLGE

Il corso è rivolto a:

- IT Manager, staff IT ed owner di processo;
- Quality manager e staff;
- Account manager e struttura commerciale coinvolta nella preparazione di relazioni tecniche;
- 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.

## CHE COSA E' ITIL

ITIL o Information Technology Infrastructure Library disponibile oggi nella versione 2011, ha l'obiettivo di descrivere come gestire il ciclo di vita dei Servizi ICT, al fine di migliorare la qualità del Servizio stesso nel rispetto degli obiettivi di costo e dei vincoli per esso concordati. Il ciclo di vita si basa su alcuni concetti fondamentali: il Valore, il Servizio, la Gestione del Servizio (Service Management).

In ITIL 2011 il valore si articola in due componenti, viste dalla prospettiva del cliente: la sua utilità, e la sua garanzia. L'utilità è quanto il cliente riceve (ad esempio l'accesso ad una applicazione aziendale) mentre la garanzia esprime le caratteristiche con cui il servizio è erogato (ad esempio l'orario di disponibilità). Il Servizio è una modalità di erogare valore ai clienti (interni o esterni rispetto da una organizzazione) che si esplica facilitando l'ottenimento dei risultati che questi si prefigge con la riduzione dei rischi e/o dei costi rispetto al caso in cui il Servizio stesso fosse erogato dal cliente.

La definizione di Gestione del Servizio, o Service Management, corrisponde ad un insieme di Capabilities (abilità di un'organizzazione, persona, processo, applicazione) specializzate che consentono di generare valore per il cliente sotto forma di Servizi.

Il ciclo di vita dei Servizi descrive e analizza tutte le fasi di gestione dei medesimi articolandole:

- Service Strategy (Strategia)
- Service Design (Progettazione)
- Service Transition (Transizione)
- Service Operation (Erogazione)
- Continual Service Improvement (Miglioramento Continuo)

# ITIL® 2011 Foundation

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

## AGENDA

	GIORNO 1	GIORNO 2	GIORNO 3
09:00	Registrazione	Recap	Breve Recap
09:30	Introduzione	Service Transition part 2	Continual Service Improvement
10:00	Introduzione al Service Operation		
10:30			
11:00	Break		
11:30	Service Operation part 1	Service Design part 1	Recap & Sample Exam review
12:00			
12:30			
13:00	Pranzo		
14:00	Service Operation part 2	Service Design part 2	Esame di Certificazione
14:30			
15:00	Break		
15:30	Service Transition part 1	Service Strategy	
16:00			Chiusura Lavori
16:30			
17:00			
17:30	Chiusura Homework [Esercitazioni]	Chiusura Homework [Esercitazioni]	

## MATERIALE DIDATTICO

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

- ◆ Manuale del corso in italiano (solo versione cartacea)
- ◆ Simulation TEST

## PREREQUISITI

Per partecipare al corso NON è NECESSARIO alcun prerequisito.

## CREDITI FORMATIVI

Il superamento dell'esame di certificazione ITIL Foundation, comporta il riconoscimento di **2 crediti** dello schema di certificazione ITIL