

DESCRIZIONE DEL CORSO

ITIL® Operational, Support and Analysis è un corso di 5 gg in cui si approfondiscono gli aspetti pratici del ciclo di vita del servizio e dei processi associati con il OSA del servizio. Il focus principale è sulle attività dei processi, sui metodi di supporto e gli approcci a livello operativo.

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 (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:

- Individui che hanno la necessità di approfondire la comprensione dei processi di OSA e come potrebbe essere implementato per migliorare la qualità dei servizi IT erogati all'interno di una organizzazione.
- Professionisti IT che lavorano o che sono nuovi all'ambiente di OSA e hanno la necessità di approfondire i concetti, le funzioni e le attività coinvolte,
- CIO, CTO, Managers
- Supervisory staff, Team leaders, Designers, Architects,
- Planners, IT Consultants, IT Audit managers, IT Security managers e personale coinvolto nella gestione dell'esercizio, del coordinamento ed integrazione delle attività di progettazione all'interno del Ciclo di vita del Servizio.

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® Operational, Support and Analysis

Certificazione: Peoplecert | Durata: 5 Giorni | Corso: Open/Inhouse

AGENDA

| | GIORNO 1 | GIORNO 2 | GIORNO 3 | GIORNO 4 | GIORNO 5 |
|-------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| 09:00 | Registrazione | Incident Mgmt | Problem Mgmt | Service Desk | Summary, Exam preparation |
| 09:30 | Introduzione | | | | |
| 10:00 | Introduzione al OSA | | | | |
| 10:30 | | | | Functions | |
| 11:00 | Break | | | | |
| 11:30 | Event Mgmt | | | | |
| 12:00 | | | | | |
| 12:30 | | | | | |
| 13:00 | Pranzo | | | | |
| 14:00 | Incident Mgmt | Request Fulfilment | Access Mgmt | Roles and Responsibilities | Esame |
| 14:30 | | | | | |
| 15:00 | Break | | | | |
| 15:30 | | | | Technology and Implementation | |
| 16:00 | | Problem Mgmt | Service Desk | | |
| 16:30 | Esercitazione 1 | Esercitazione 2 | | | |
| 17:00 | Revisione | Revisione | | | |
| 17:30 | Homework [Esercitazioni] | Homework [Esercitazioni] | Homework [Esercitazioni] | 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.

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 OSA, comporta il riconoscimento di **4 crediti** dello schema di certificazione ITIL.