

## 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 RCV 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 RCV 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 RCV 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® Release, Control and Validation

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

## AGENDA

	GIORNO 1	GIORNO 2	GIORNO 3	GIORNO 4	GIORNO 5
09:00	Registrazione	SACM	SV&T	Knowledge Mgmt	Summary, Exam preparation
09:30	Introduzione				
10:00	Introduzione al RCV	Request Fulfilment			
10:30					
11:00	Break				
11:30	Change Mgmt		Request Fulfilment		
12:00		Release & D Mgmt			
12:30					
13:00	Pranzo				
14:00	SACM			Roles and Responsibilities	Esame
14:30					
15:00	Break				
15:30			Change Evaluation	Technology and Implementation	
16:00		SV&T			
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 prerequisite.

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