

ITIL® Service Operation

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

DESCRIZIONE DEL CORSO

ITIL® Service Operation è un corso in aula della durata di 3 giorni per quei professionisti che sono coinvolti nella gestione dell'esercizio del coordinamento ed integrazione delle attività di progettazione all'interno del Ciclo di vita del Servizio.

SESSIONE D'ESAME

Al termine del corso, verrà erogata la sessione d'esame di certificazione APMG/EXIN/Peoplecert. 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 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® Service Operation

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

AGENDA

	GIORNO 1	GIORNO 2	GIORNO 3
09:00	Registrazione	Incident Management	Organizing for Service Operation
09:30	Introduzione		
10:00	Introduzione al Service Operation SO		Consideration of Technology
10:30		Problem Management	
11:00	Break		
11:30	I principi del Service Operation		Implementation and Improvement of SO
12:00		Request Fulfilment	
12:30			
13:00	Pranzo		
14:00	Processi di Service Operation	Access Management	Summary, Exam Preparation
14:30		Funzioni: Service Desk	
15:00	Break		
15:30	Event Management		
16:00		Altre Funzioni	
16:30	Esercitazione 1		Esame di Certificazione
17:00	Revisione dell'Esercitazione 1	SO technology related activities	
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

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 Service Operation, comporta il riconoscimento di **3 crediti** dello schema di certificazione ITIL.