ITIL® Service Strategy

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

DESCRIZIONE DEL CORSO

ITIL® Service Strategy è un corso in aula della durata di 3 giorni per quei professionisti che sono coinvolti su come progettare, sviluppare ed implementare la gestione del servizio NON solo come una capacità ma anche quale un asset strategico.

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,
- Account Managers, Business Representatives, Sales Managers,
- Product Manager, IT Consultants, IT Audit managers, IT Security managers e personale coinvolto nella gestione dell'esercizio, del coordinamento ed integrazione delle attività di MARKETING e vendita 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 Strategy

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

AGENDA

	GIORNO 1	GIORNO 2	GIORNO 3
09:00	Registrazione	Service Portfolio Management	Critical Success Factor
09:30	Introduzione		
10:00	I principi del Service Strategy		Rischi
10:30		Demand Management	
11:00	Break		
11:30	Definizione dei servizi e del mercato	Core Service Package	Esercitazione 3
12:00			
12:30			
13:00	Pranzo		
14:00	Condurre una valutazione strategica	Service Level Package	Summary, Exam Preparation
14:30			
15:00	Break		
15:30	Financial Management	Strategia nel ciclo di vita del servizio	
16:00			
16:30	Esercitazione 1		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 (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 Service Strategy, comporta il riconoscimento di **3 crediti** dello schema di certificazione ITIL

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.