

# Corso Itil Foundation v4



**Durata:** 3 giorni (24 h)

**Scopo del corso:** Le aziende guardano sempre con maggiore interesse all'aspetto di governance dei processi, al fine di ottimizzare i costi ed ottenere un'efficace gestione dell'IT. In questo contesto sono nati diversi modelli di riferimento che facilitano il compito delle aziende ma ITIL è senza dubbio il framework più diffuso ed apprezzato nel mondo, tecnologicamente evoluto, per l'erogazione ed il supporto dei servizi IT.

A fine corso tutti i partecipanti saranno in grado di comprendere i processi principali, le relazioni, i benefici e gli aspetti critici dell'ITIL®; comprendere l'approccio olistico Service Lifecycle che costituisce il nucleo di ITIL®. Conoscere le principali definizioni contenute nell'ITIL® e il vocabolario standard ITIL®.

## **Obiettivi:**

Obiettivo del corso è acquisire una buona conoscenza delle best practices ITIL e una sufficiente preparazione per il conseguimento della certificazione. Il Certificato è un prerequisito (2 crediti) necessario per il conseguimento del Diploma ITIL Managing Professional e ITIL Strategic Leader.

## **Sostenere l'esame di certificazione ITIL® Foundation.**

Il corso è rivolto a IT Manager, Application Manager, Project Manager che desiderano intraprendere un percorso di certificazione e a tutti coloro che hanno maturato una buona conoscenza in ambito IT. Il corso è indicato sia ad appartenenti di società che hanno una propria struttura IT interna sia a chi appartiene a società volta all'erogazione di servizi IT verso i clienti o chi si occupa di consulenza

- Comprendere come il framework ITIL® v 4 possa essere utilizzato per allineare i servizi IT alle esigenze di business
- Conoscere le metodologie, i processi e le funzioni per migliorare la qualità dei servizi IT erogati da un'organizzazione
- Contribuire ad un programma già in atto di miglioramento dei servizi
- Conoscere e comprendere il Service management come un metodo
- Conoscere e comprendere l' ITIL Service Lifecycle
- Conoscere e comprendere i concetti base e le definizioni
- Conoscere e comprendere i principi ed i modelli chiave
- Conoscere e comprendere i processi
- Conoscere e comprendere le funzioni
- Conoscere e comprendere i ruoli
- Conoscere e comprendere la Tecnologia e l'architettura



- ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.
- The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.
- ITIL® training is provided with Overnet Solutions - Accredited ATO and AEO. For information [www.greensistemi.it](http://www.greensistemi.it) [info@greensistemi.it](mailto:info@greensistemi.it)

## Argomenti del corso

### Introduzione 1° Giornata

- Cos'è l'ITIL
- Standard e Pratiche di Service Management
- Struttura e Componenti di ITIL
- Concetti di ITIL Core
- Service e Value System overview
- Servizi
- Processi e value streams
- Valore
- Practices
- The Four Dimension model
- Componenti del service value system:

### 3 ° Giornata

- 7 practices in detail (continuazione):
- Incident management practice
- Problem management practice
- Service request management practice
- Service desk practice
- Service level management practice
- Riassunto e Terminologia di ITIL
- Suggerimenti per Approfondimenti Ulteriori
- Simulazione di Esame
- Esame Finale

### 2° Giornata

- Componenti del service value system:
- Governance
- The service value chain
- Service value chain activities and value streams
- Practices Overview
- Practices Purpose
- 7 practices in detail:
- Continual Improvement model
- Continual Improvement practice
- Change control practice

L'esame (in lingua Inglese) sarà svolto in aula al termine della sessione formativa tramite un questionario a risposta multipla composto da 40 domande e della durata massima di 60 minuti. Il superamento dell'esame si ottiene rispondendo esattamente ad almeno il **65% delle domande**.

In alternativa sarà possibile ricevere un voucher per il sostenimento dell'esame successivamente in autonomia in un qualunque centro autorizzato.



- ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.
- The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.
- ITIL® training is provided with Overnet Solutions - Accredited ATO and AEO. For information [www.greensistemi.it](http://www.greensistemi.it) [info@greensistemi.it](mailto:info@greensistemi.it)