

## ITIL® 4 FOUNDATION (QUALIFICA PeopleCert)

*Lo Swirl logo™ è un marchio depositato da PeopleCert Group; ITIL® è un marchio registrato della PeopleCert Group. Tutti i diritti riservati.*

### DESTINATARI

Il corso è rivolto ai professionisti IT, business manager e business process owner coinvolti nella definizione della strategia IT e nella progettazione, implementazione ed erogazione del relativo supporto. ITIL® migliora la qualità nella gestione dei servizi IT all'interno dell'organizzazione, è dunque indicato per tutti coloro che sono coinvolti in tale processo e desiderano acquisire una conoscenza di base delle best practices ITIL®. Il corso consente di accedere all'esame ITIL® 4 Foundation.

### CONTENUTO

La nuova versione di ITIL 4 è molto più di un semplice aggiornamento: riflette un approccio innovativo allo scenario di trasformazione digitale che investe lo scenario economico. Nella versione 4 i principi di ITIL vengono arricchiti da un nuovo focus e da linee guida applicabili per integrare ITIL ad altre quali DevOps, Agile e Lean, ponendosi l'obiettivo di fornire alle aziende una guida completa per la gestione dell'IT. ITIL® 4 ha dunque ridisegnato gran parte delle practices di ITSM in un contesto di business più ampio e innovativo.

Il corso tratta i seguenti concetti chiave fornendo una conoscenza adeguata a sostenere l'esame di certificazione finale:

- I concetti chiave del Service Management secondo ITIL®4.
- Il Service Value System (SVS) e i principi guida del SVS.
- La Service Value Chain ITIL®4 e le Practices
- Le quattro dimensioni del Service Management: Organizzazione e Persone, Informazioni e Tecnologia, Flussi di Valore e Processi, Partner e Fornitori
- Il ruolo del Miglioramento Continuo a supporto dell'erogazione dei servizi. Le attività della Service Value Chain:
- Engage, Plan, Improve, Design and Transition, Obtain/Build, Deliver and Support

### PROGRAMMA

DURATA: 3 giorni

### 1.A GIORNATA

- I Concetti chiave del Service Management
- I Concetti chiave di ITIL
- Il modello a 4 dimensioni del Service Management
- Il concetto di Service Value System (SVS) e Service Value Chain
- ITIL Service Value System
- I Principi guida e le principali IT Service Management Practices

### 2.A GIORNATA

IT Service Management Practices

- General management practices: Continual Improvement, Information security management, Relationship management, Information security management, Supplier management
- Service management practices: Service Level Management, Availability management, Capacity and performance management, Service continuity management, Change Control, Service configuration management
- Technical management

### 3.A GIORNATA

IT Service Management Practices

- IT asset management
- Release management
- Deployment management
- Service desk
- Incident management
- Service request management
- Problem management

Prova d'esame finale - Test d'esame in lingua Italiana

- Ripasso Generale
- Simulazioni d'esame
- Esame di Certificazione

## QUALIFICA

Il corso è in italiano, il materiale è disponibile in italiano.

The ITIL® 4 Foundation course is provided by BITIL.COM, an ATO of PeopleCert.

La certificazione è rilasciata da PeopleCert, ed è riconosciuta a livello mondiale.

## FORMAZIONE FINANZIATA

I corsi sono finanziabili attraverso i Fondi interprofessionali o altri strumenti di finanziamento nazionali ed europei. CSQA collabora attivamente con società specializzate nella gestione di piani formativi.