

ITIL Foundation for IT Service Management

Durata 3 gg

OBIETTIVI DEL CORSO

Il corso introduce i concetti chiave di ogni processo e funzione di IT Infrastructure Library. ITIL definisce un processo al fine di sviluppare e fornire un servizio IT basato sulla metodologia standard a livello internazionale ITIL (IT Infrastructure). Nel corso verranno discussi alcuni processi relativi allo sviluppo di una struttura IT. I partecipanti raggiungeranno il livello di competenza richiesto per ottenere la certificazione base in gestione dei servizi IT.

PREREQUISITI

Familiarità e conoscenza delle principali attività coinvolte in un processo di costruzione di un servizio IT.

ESAMI DI CERTIFICAZIONE

La frequenza a questo corso costituisce la preparazione al seguente esame :
EX0-100: ITIL Foundation Certificate in IT Service Management

STRUTTURA DEL CORSO

ITIL Information Technology Infrastructure Library

Definizione e panoramica generale

Le pubblicazioni ITIL

Pianificazione per la realizzazione della Gestione dei Servizi
Gestione dell'Infrastruttura ICT
La Visione dell'Azienda
L'Erogazione dei Servizi
Il supporto dei Servizi
La Gestione della Sicurezza
La Gestione delle Applicazioni
La Gestione dei Servizi
Verso ITIL 3.0

Concetti chiave

Le quattro P (persone, partner, prodotti, processi)
Adotta e adatta

Il core

Service Delivery

Service Level Management

Miglioramento continuo tra il business e la qualità del Servizio IT

Financial Management

La gestione efficiente dei costi

Availability Management

Ottimizzazione dell'IT per garantire il livello di disponibilità concordato

Capacity Management

Garantire una capacità del sistema adeguata ai requisiti presenti e futuri del business

Continuity Management

Gestione della Continuità del business

Service Support

Service Desk

Il "single point of contact" tra Utente e IT Service Management.

Incident Management

Il ripristino del business con il minimo disagio

Problem Management

La gestione degli incidenti

Configuration Management

La gestione delle risorse

Change Management

La gestione del cambiamento

Release Management

La fase di rilascio