

ITIL-12 - ITIL PRACTITIONER

Categoria: ITIL

INFORMAZIONI SUL CORSO



Durata:
2 Giorni



Categoria:
ITIL



Qualifica Istruttore:
Docente accreditato
PeopleCert



Dedicato a:
Manager



Produttore:
AXELOS

OBIETTIVI

Utilizzare i concetti dell'IT Service Management alla base del miglioramento continuo
Applicare i principi guida dell'IT Service Management al contesto reale
Applicare l'approccio CSI per gestire il miglioramento in un dato contesto aziendale
Utilizzare metriche e misure per il miglioramento continuo
Comunicare efficacemente per rendere possibile il miglioramento continuo
Applicare i principi del change management organizzativo a supporto del miglioramento continuo
Sostenere l'esame di certificazione ITIL® Practitioner

PREREQUISITI

È necessario essere in possesso della certificazione ITIL® Foundation v.3 o successive.

CONTENUTI

Introduzione

Concetti di IT Service Management

Principi guida dell'IT Service Management

Approccio CSI

Metriche e misure per il CSI

Comunicazione efficace per il CSI

Gestione del cambiamento organizzativo

Esercitazione finale: esame di prova

Esame di certificazione

INFO

Esame: ITIL Practitioner - erogato da PeopleCert, costo incluso nel prezzo del corso a Calendario.

Manuale: Materiale Didattico Ufficiale

Prezzo manuale: incluso nel prezzo del corso a Calendario

Natura del corso: Teorico Metodologico