

# ITIL-6 - ITIL CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT

Categoria: ITIL

## INFORMAZIONI SUL CORSO



Durata:  
3 Giorni



Categoria:  
ITIL



Qualifica Istruttore:  
Docente accreditato  
PeopleCert



Dedicato a:  
Manager



Produttore:  
AXELOS

## OBIETTIVI

Al termine del corso i partecipanti comprenderanno:

- Come tutti i processi di Continual Service Improvement interagiscono con gli altri processi del ciclo di vita del servizio
- I sottoprocessi, le attività, i metodi e le funzioni utilizzate in ogni processo del Continual Service Improvement
- I ruoli e le responsabilità all'interno del Continual Service Improvement e le attività e le funzioni per raggiungere l'eccellenza operativa
- Come misurare le performance del Continual Service Improvement
- I requisiti tecnologici e l'implementazione nel supporto del Continual Service Improvement
- Le sfide, i fattori critici di successo ed i rischi associati al Continual Service Improvement
- Come affrontare l'esame

## PREREQUISITI

Certificato ITIL® Foundation

## CONTENUTI

**Introduzione**

**Service Management come prassi**

**Principi di Continual Service Improvement**

**Processi di Continual Service Improvement**

**Metodi e tecniche per il Continual Service Improvement**

**Organizzazione per il Continual Service Improvement**

**Considerazioni sulla tecnologia**

**Implementare Continual Service Improvement**

**Sfide, rischi e fattori critici di successo**

**Esercitazione finale: esame di prova**

**Esame di certificazione**

## INFO

**Esame:** ITIL CSI - ITIL Continual Service Improvement, 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