

# ITIL-13 - ITIL 4 FOUNDATION

Categoria: ITIL

## INFORMAZIONI SUL CORSO



Durata:  
3 Giorni



Categoria:  
ITIL



Qualifica Istruttore:  
Docente accreditato  
PeopleCert



Dedicato a:  
Manager



Produttore:  
AXELOS

## OBIETTIVI

- Il corso introduce ai nuovi concetti espressi nella Best Practice ITIL, giunta nel 2019 alla versione 4.
- Si affronteranno, ad un livello coerente con un corso Foundation, le tematiche relative al Service Value System, vale a dire i principi guida, la governance, la Service Value Chain, le practices e il Miglioramento Continuo.
- Di questi concetti si approfondiranno le attività della Service Value Chain (Engage, Plan, Improve, Design e Transition, Obtain e Build, Deliver e Support) e le loro relazioni con le Practices, siano esse General management practices oppure Service management practices piuttosto che Technical management practices.
- Il nuovo concetto di Practice introdotto in ITIL4® amplia e supera il precedente concetto di processo.

## PREREQUISITI

- Esperienza delle problematiche IT.

## CONTENUTI

### Introduzione

- Descrizione del percorso di preparazione all'esame e dettagli sulla certificazione Foundation.
- Descrizione del cammino di certificazione completo fino alle certificazioni ITIL4® di più alto livello.

### Concetti Chiave del Service Management

- Cos'è il Service Management e sua relazione con ITIL4®.
- Il Service Value System (SVS).
- Utility e Warranty. Customer, User e Sponsor.
- Valore: outcomes, costi e rischi.
- Service Relationship Management.

### I Principi Guida di ITIL4®

- Focalizzazione sul valore.
- Partire dalla baseline.
- Progredire iterativamente attraverso il fenomeno dei feedback.
- Collaborare e promuovere la visibilità.
- Pensare e lavorare in modo olistico.

- Essere semplici e pratici.
- Ottimizzare e automatizzare.

#### **Le 4 dimensioni del Service Management**

- Persone e Organizzazione.
- Information e Technology.
- Value Stream e Processi.
- Partner e Fornitori.

#### **ITIL4® Service Value System**

- Principi guida.
- Governance.
- Service Value Chain.
- Practices
- Miglioramento Continuo.

#### **ITIL4® Service Value Chain**

- Demand e Value.
- Le attività della Service Value Chain: Engage, Plan, Improve, Design e Transition, Obtain e Build, Deliver e Support.

#### **ITIL4® Management Practices**

- General management practices.
- Service management practices.
- Technical management practices.

#### **Workshop di preparazione all'esame di certificazione (in italiano o inglese)**

#### **Esame di certificazione (in italiano o inglese in base alle edizioni)**

## **INFO**

**Esame:** ITIL 4 Foundation - 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