ITIL-4 - ITIL EXPERIENCE (VERSION 5)

Categoria: **ITIL**

INFORMAZIONI SUL CORSO

Durata:	Categoria:	Qualifica Istruttore:	Dedicato a:	Produttore:
3 Giorni	ITIL	Docente accreditato PeopleCert	Manager	PeopleCert

OBIETTIVI

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di applicare il framework ITIL in contesti reali, valorizzando l'interazione tra servizi e utenti.

PREREQUISITI

Ènecessario avere una buona conoscenza della lingua inglese.
Èinoltre richiesto il possesso di almeno una di queste due certificazioni:

- ITIL 4 Foundation
- ITIL Foundation (Version 5)

CONTENUTI

Key ITIL terms and definitions
Key concepts of ITIL / Key concepts of experience

ITIL Experience
Service stakeholders / Experience and the ITIL Four Dimensions / Experience in the ITIL Product and Service Lifecycle

Capturing experience
Key concepts of experience capture / Experience evidence

Service journey
Service relationships, agreements, and journeys / Organizations / Consumer stakeholders / Provider stakeholders / Digital experience improvement

ITIL & AI
Experience management in the AI context / AI Governance

ITIL and other frameworks
ITIL & DevOps / ITIL & PRINCE2

INFO

Esame: ITIL Experience (Version 5) - erogato da PeopleCert.
Materiale didattico: Materiale didattico ufficiale
Costo materiale didattico: incluso nel prezzo del corso a Calendario
Natura del corso: Teorico Metodologico