

ITIL-4 - ITIL EXPERIENCE (VERSION 5)

Categoria: ITIL

INFORMAZIONI SUL CORSO



Durata:
3 Giorni



Categoria:
ITIL



Qualifica Istruttore:
Docente accreditato
PeopleCert



Dedicato a:
Manager



Produttore:
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

È necessario avere una buona conoscenza della lingua inglese.

È inoltre 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