

ITIL® V3 Managing Across Lifecycle

Durata)

Introduzione alle problematiche gestionali e di business relative all'IT Service Management:

il controllo a catena chiusa e a catena aperta, quando e dove utilizzarli.

Gestione della pianificazione e implementazione dell' IT Service Management:

il ciclo "Plan, Do, Check, Act"

politiche di implementazione

dirigere, controllare, valutare

comunicazione, coordinamento, controllo.

Gestione del cambiamento strategico:

creazione del valore e componenti critiche di successo

benefici tangibili e intangibili

gestione della domanda, portafoglio e catalogo servizi.

Risk Management:

modelli per una efficace valutazione, analisi e identificazione dei rischi

analisi del rischio in base ai fattori critici di successo.

Comprensione delle sfide organizzative:

maturità organizzativa e struttura organizzativa

modelli di gestione

transizione organizzativa.

Valutazione del servizio:

tecniche di misura, metriche e monitoraggio

valore del benchmarking

valutazione del portafoglio servizi e azioni correttive.

Comprensione del Complementary Industry Guidance.

Il corso include la preparazione e l'esame di certificazione.

Obiettivi

Acquisire, testare e validare con l'esame finale la conoscenza completa e bilanciata di tutti i contenuti di ITIL v3.

Destinatari e Prerequisiti

A chi è rivolto

Quantı desiderano perseguire la certificazione ITIL® v3 Expert o ITIL® v3 Master in IT Service Management.

Prerequisiti

Aver superato l'esame ITIL v3 Foundation" e un numero sufficiente di crediti nel percorso Intermediate.

Iscrizione

Quota di Iscrizione: 1.280,00 € (+ IVA)

La quota comprende la didattica, la documentazione, il pranzo e i coffee break. Al termine del corso sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

Partecipazioni Multiple

Per le partecipazioni multiple che provengono da una stessa Azienda, è adottata la seguente politica di sconto:

10% sulla seconda

40% sulla terza

80% dalla quarta in poi.

Informazioni

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel 0862 452401 - fax 0862 028308

Date e Sedi

Date da Definire

Formazione in House

Il corso può essere svolto presso la sede del Cliente e personalizzato nei contenuti.

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel +39 0862 452401 - fax +39 0862 028308

email: corsi@ssgrr.com