

ITIL® 4 Foundation Training

alter.net srl offre corsi di formazione utili ad arricchire le proprie competenze professionali in ambito IT Governance e a conseguire la certificazione ITIL v4 Foundation.

I corsi di formazione sono erogati da personale certificato ITIL Foundation e Expert, con esperienza professionale sia in ambito didattico, sia in merito alla gestione dei servizi IT.



Il framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library) – sviluppato nella sua prima versione trent'anni fa e divenuto nel tempo uno standard de facto per l'IT Service Management - è stato recentemente revisionato, per rispondere con maggiore efficacia alla dinamicità di un contesto in continua evoluzione, rafforzando la concezione del valore dei servizi IT di supporto al business, e creando le premesse per un loro continuo e costante adattamento a nuovi scenari ed esigenze.

Il corso fornisce un quadro completo del framework ITIL® 4 ed il ruolo che questo può assumere nell'attuale concezione di ITSM. È articolato nelle seguenti sezioni:

- Introduzione all'IT Service Management
- Fondamenti di ITIL e sua evoluzione nel tempo
- Introduzione a ITIL® 4
 - Concetti chiave
 - Dimensioni dell'ITSM (4 Dimension of ITSM)
 - Modello di Servizio di ITIL (Service Value System) e diverse componenti
 - Pratiche di supporto per la gestione dei Servizi IT (Management Practice)
 - Riepilogo degli argomenti trattati, simulazione dell'esame di certificazione e relativa discussione dei risultati

Il corso ha lo scopo di introdurre una serie di elementi di diversa natura che - opportunamente combinati ed integrati - costituiranno le basi per un modello di servizio coerente con gli obiettivi strategici e le effettive necessità del business, ed in grado di mantenere il proprio valore nel tempo, assorbendo gli eventuali cambiamenti intervenuti e mitigandone l'impatto sui risultati.

Destinatari

È indirizzato a tutte le persone che, a diverso titolo, sono destinate ad operare nella progettazione, erogazione o gestione dei Servizi IT, quali ad esempio: Service Manager, Operation Manager, Operatori di Help Desk di I o II livello, personale di supporto per il monitoraggio dei livelli di servizio, Project Leader/Manager, Figure di Coordinamento Tecnico.

Durata e numero di partecipanti

Il modulo ha la durata di 3 giorni e prevede un minimo di 10 e un massimo di 20 partecipanti.

Modalità didattiche

Presentazione dei vari argomenti con momenti di interazione e confronto. Test di prova e per il conseguimento della certificazione.

Prerequisiti

nessuno