

IT Service Management con ITIL

La gestione del ciclo di vita dei servizi IT

Caratteristiche del corso:

Area: Organizzazione.

Durata: 3 giornate.

A chi è rivolto: Capi progetti, IT Manager ed altri professionisti IT, che lavorino entro sistemi informativi o servizi IT offerti al pubblico.

Scopo del corso: Questo corso fornisce ai partecipanti le conoscenze e le competenze per pianificare e gestire il ciclo di vita di sistemi e servizi IT, in particolare per la fase di erogazione di servizio.

Prerequisiti (corsi propedeutici):

- ▶ Esperienza pratica di sistemi informativi o servizi IT offerti al pubblico

Programma base del corso:

- Il contesto: sistemi informativi e loro struttura
- Il concetto di servizio IT ed il valore associato
- Strumenti: Project e Process Management
- Business e IT
- IT (Service) Management con ITIL
- Risk analysis e management
- ITIL Service Strategy: la genesi dei servizi IT
- ITIL Service Design: progettazione e sviluppo dei servizi IT
- ITIL Service Transition: porre i servizi in produzione e gestire il cambiamento
- ITIL Service Operation: erogare servizi nel quotidiano
- ITIL CSI: il miglioramento continuo
- Porre ITIL all'opera