

ITILVI03

ITIL® Intermediate - Lifecycle Stream - Service Operation

Durata: 3 gg

Descrizione

Il corso ITIL Intermediate - Service Operation fa parte del percorso di certificazione ITIL Intermediate Lifecycle stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL Expert in IT Service Management (fornisce 3 crediti formativi).

L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management, come documentato nella pubblicazione ITIL Service Service Operation.

Il corso è basato su ITIL edizione 2011.

Nella quota di iscrizione al corso è incluso il voucher esame

•ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

•The Swirl logo™ is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

•OverNet Education è accreditata ATO ed AEO ITIL da PeopleCert

A chi è rivolto?

CIO, CTO, manager, responsabili di funzioni o di gruppi, analisti IT, architetti IT, consulenti IT, formatori per IT Service Manager direttamente coinvolti nell'erogazione dei servizi IT

Prerequisiti

E' necessario essere in possesso del Certificato V3 Foundation, o Foundation ed 2011, o V3 Foundation Bridge.

Contenuti

- Introduzione al Service Operation
- Principi di Service Operations
- I processi del Service Operation
- Le principali attività del Service Operation
- Organizzare il Service Operation: Funzioni
- Considerazioni sulla tecnologia
- Considerazioni sull'implementazione
- Sfide, fattori critici di successo e rischi