

ITILVI06

ITIL® Intermediate - Capability Stream - Operation Support & Analysis

Durata: 4 gg

Descrizione

Il corso ITIL Intermediate: Operational Support and Analysis (OSA) fa parte del percorso di certificazione ITIL Intermediate Capability stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL Expert in IT Service Management (fornisce 4 crediti formativi).

Questo corso ha come obiettivo di fornire, verificare e convalidare la conoscenza relativa alle buone prassi di Service Management documentate nelle pubblicazioni ITIL® Service Management.

Il corso ha come obiettivo quello di consentire ai partecipanti di applicare le buone prassi relative ai processi di risoluzione e supporto nel Service Management.

Requisiti:

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

Obiettivi

Al termine del corso i partecipanti sapranno applicare le buone prassi ITIL ai seguenti processi e funzioni:

- Event Management
- Incident Management
- Request Fulfillment
- Problem Management
- Access Management
- Service Desk
- Technical Management
- IT Operations Management

- Application Management

Contenuti

- Introduzione all'Operational Support and Analysis
- Event Management
- Incident Management
- Request Fulfillment
- Problem Management
- Access Management
- Service Desk
- Funzioni
- Ruoli e responsabilità nell'OSA
- Considerazioni sull'implementazione e la tecnologia
- Esercitazione finale: esame di prova
- Esame di certificazione

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.

A chi è rivolto?

Professionisti IT, business managers e business process owner