

# Corso Itil Foundation



**Durata:** 3 giorni (24 h)

**Scopo del corso:** a fine corso tutti i partecipanti saranno in grado di comprendere i processi principali, le relazioni, i benefici e gli aspetti critici dell'ITIL®; comprendere l'approccio olistico Service Lifecycle che costituisce il nucleo di ITIL®. Conoscere le principali definizioni contenute nell'ITIL® e il vocabolario standard ITIL®.

Sostenere l'esame di certificazione ITIL® Foundation.

**Prerequisiti:** Il corso è rivolto a IT Manager, Application Manager, Project Manager che desiderano intraprendere un percorso di certificazione e a tutti coloro che hanno maturato una buona conoscenza in ambito IT.

## **Obiettivi del corso:**

- Comprendere come il framework ITIL® possa essere utilizzato per allineare i servizi IT alle esigenze di business
- Conoscere le metodologie, i processi e le funzioni per migliorare la qualità dei servizi IT erogati da un'organizzazione
- Contribuire ad un programma già in atto di miglioramento dei servizi
- Conoscere e comprendere il Service management come un metodo
- Conoscere e comprendere l' ITIL Service Lifecycle
- Conoscere e comprendere i concetti base e le definizioni
- Conoscere e comprendere i principi ed i modelli chiave
- Conoscere e comprendere i processi
- Conoscere e comprendere le funzioni
- Conoscere e comprendere i ruoli
- Conoscere e comprendere la Tecnologia e l'architettura
- Conoscere e comprendere la Competenza e la formazione



Scheda corso Itil Foundation  
Ogni corso è personalizzabile in base alle vostre esigenze.  
Per informazioni [www.greensistemi.it](http://www.greensistemi.it) [info@greensistemi.it](mailto:info@greensistemi.it)

## Argomenti del corso

### Introduzione

- Cos'è l'ITIL
- Benefici dell'IT Service Management
- Interoperabilità tra IT e Business

### Terminologia e Service Lifecycle

- Cosa sono i servizi
- Cosa sono i processi e le funzioni nel IT Service Management
- Modello RACI
- Il Service Lifecycle e i concetti ITIL
- Come funziona il Service Lifecycle

### Service Strategy

- Scopo e benefici del SS
- Concetti principale del SS
- Il Service Package e il Service Level Package
- Processo Financial Management
- Processo Service Portfolio Management
- Mappa mentale con le altre fasi ITIL

### Service Design

- Concetti principali
- Il Service Design Package
- Processo Design Coordination
- Processo Supplier Management
- Processo Availability Management
- Processo Service Catalog Management
- Processo Information Security Management
- Mappa mentale con le altre fasi ITIL

### Service Transition

- Scopo e valore del ST
- Processo Transition Planning and Support
- Processo Knowledge Management
- Concetto di Request for Change
- Processo Release and Deployment Management
- Processo Validation and Testing
- Processo Change Evaluation

### Service Operation

- Scopo e valore del SO
- Concetti principali
- Funzione del Service Desk
- Tipologie del Service Desk
- Funzione del Technical Management
- Funzione del Application Management
- Funzione del Facilities Management
- Processo Event Management
- Processo Problem Management
- Processo Access Management

### Continual Service Improvement

- Scopo e valore del CSI
- Concetti principali
- Il Deming Cycle
- Processo Seven-Step Improvement
- Service reporting e Service Measurement
- Mappa mentale con le altre fasi ITIL



Scheda corso Itil Foundation

Ogni corso è personalizzabile in base alle vostre esigenze.

Per informazioni [www.greensistemi.it](http://www.greensistemi.it) [info@greensistemi.it](mailto:info@greensistemi.it)