

DELIVERY

ITIL®4 SPECIALIST CREATE DELIVER AND SUPPORT

CHE COS'È ITIL CREATE DELIVER AND SUPPORT

Questo modulo tratta le attività “core” del Service Management ed espande l’ambito attuale di ITIL arrivando a coprire anche la creazione dei servizi. In particolare ci si focalizza sulla integrazione di differenti value stream e attività al fine di creare, rilasciare e supportare prodotti e servizi IT, trattando allo stesso tempo strumenti, metodi, e pratiche di supporto. Questo modulo inoltre tratta la performance del servizio, e fornisce agli attori coinvolti nell’esercizio una panoramica sulla qualità dei servizi e i metodi di miglioramento, permettendo altresì di rilasciare continuamente ai propri clienti servizi altamente affidabili e al tempo stesso completamente basati sulle più recente tendenze tecnologiche, condizioni queste essenziali in un mercato così competitivo come quello attuale.

Pre-requisiti: possedere la certificazione ITIL4 Foundation.

A CHI È RIVOLTO IL CORSO

A tutti gli esperti ITSM coinvolti nella gestione operativa di prodotti e servizi IT, così come ai responsabili della delivery end-to-end.

OBIETTIVI DEL CORSO

- Offrire un framework per creare, rilasciare e supportare efficacemente prodotti e servizi IT, trattando allo stesso tempo strumenti, metodi, e pratiche di supporto secondo l’approccio ITIL
- Fornire una panoramica sulla qualità dei servizi e i metodi di miglioramento
- Preparare all’esame ITIL®4 Specialist Create Deliver and Support

PREREQUISITI:

CERTIFICAZIONE ITIL4 FOUNDATION



DURATA:
3 GIORNI



CERTIFICAZIONE:

ITIL Specialist Create Deliver and Support

ITIL®

ACCREDITED TRAINING ORGANIZATION

PeopleCert ON BEHALF OF AXELOS

CONTENUTI DEL CORSO

Nello specifico, il corso (in lingua inglese) è basato sui seguenti elementi:

- The ITIL® 4 Framework – recap, CDS Course Objectives
- Plan and Build a Service Value Stream
 - Organizations, Teams, Communication
 - The 'Shift Left' approach
 - Plan and Manage Resources
 - Information and Technology: Integrated service management toolsets, Integration and data sharing, Reporting and advanced analytics, Robotic process automation (RPA), Artificial intelligence and machine learning, Information models
- ITIL® Practices relevant to CDS
 - Value streams to design, develop and transition new services
 - ITIL® relevant practices for designing, developing, transitioning
 - Value streams to provide user support
 - ITIL® relevant practices for providing user support
- Create, Deliver and Support Services
 - Coordinate, Prioritize, Structure Work
 - Commercial and Sourcing Considerations
- Sample Exam
 - Exam Simulation
 - Answers & Rationale

PERSONALE DOCENTE

I docenti HSPI hanno un'esperienza pluriennale nella conduzione di progetti complessi, presso organizzazioni IT di medie e grandi dimensioni, e sono in possesso delle certificazioni AgilePM Approved Trainer, PRINCE2 Approved Trainer, MoP Approved Trainer, DevOps Approved Trainer, PRINCE2 Agile Approved Trainer e Professional Scrum Master. Grazie all'esperienza maturata nell'attuazione delle best practice del corso e nell'insegnamento delle metodologie di Project & Portfolio Management, Service Management ed Enterprise Architecture, i trainer HSPI riescono a portare in aula esempi concreti di applicazione pratica dei concetti trattati.

L'AZIENDA

HSPI SpA è una società di consulenza direzionale specializzata in progetti di ICT Governance, gestione del cambiamento organizzativo e Information Risk Management. Fortemente orientata all'utilizzo di best practice internazionali quali ITIL®, COBIT®, PMP, PRINCE2 e TOGAF®, ne sostiene la diffusione mediante l'applicazione nel contesto dei propri clienti, la formazione e le attività di volontariato.

HSPI è certificata UNI EN ISO9001:2015 per l'erogazione dei servizi di formazione e accreditata ente di formazione specializzato (ATO e AEO) da APMG International e PEOPLECERT.

HSPI è certificata secondo la norma ISO37001:2016 sulle politiche di anticorruzione.

CONTATTI

Per iscrizioni al corso e informazioni, invia un'e-mail a formazione@hspi.it.