

ITIL-18 - ITIL 4 STRATEGIST: DIRECT, PLAN & IMPROVE

Categoria: ITIL

INFORMAZIONI SUL CORSO



Durata:
3 Giorni



Categoria:
ITIL



Qualifica Istruttore:
Docente accreditato
PeopleCert



Dedicato a:
Manager



Produttore:
AXELOS

OBIETTIVI

- Scopo del corso è fornire ai partecipanti gli skill pratici necessari a creare una “Learning and improving IT organization”, con una forte ed efficace direzione strategica, e di fornire ai partecipanti metodi pratici e strategici per pianificare ed erogare miglioramenti continui con la necessaria agilità.
- Il corso, inoltre, si propone lo scopo di preparare adeguatamente il partecipante a sostenere l’esame ITIL®4 Direct, Plan and Improve.

PREREQUISITI

- Per l’accesso all’esame è necessaria la certificazione ITIL®4 Foundation.
- Per l’accesso al corso è sufficiente una precedente esperienza in ambito ITSM.

CONTENUTI

Modulo 1 - I concetti chiave di Direct, Plan and Improve

- Direction, planning, improvement.
- Vision e Mission.
- Livello strategico, tattico e operativo.
- Governance, compliance e management.
- Value, outcomes, costs and risks.

Modulo 2 - L’ambito di cosa deve essere diretto e pianificato

- Il concetto di Scope of Control.
- Principi e metodi del direct e plan all’interno dello scope of control.
- Goals cascade e requirements cascade.
- Policies, controlli e linee guida.
- Decision-Making authority al livello corretto.

Modulo 3 - Il ruolo della Governance, Risk and Compliance e la sua integrazione con il Service Value System

- Il ruolo del rischio e del risk management nel Direct, Plan and Improve (DPI).

- Come la governance impatti sul DPI.
- Come i controlli messi in atto debbano essere sufficienti ma non eccessivi.

Modulo 4 - I principi e i metodi chiave del miglioramento continuo

- L'ITIL Continual Improvement Model e la sua connessione con il Service Value System.
- Metodi di assessment.
- Prioritizzazione degli obiettivi di miglioramento.
- Business Case.
- L'Organizational Change Management.
- Comunicazione e Organizational Change Management.

Modulo 5 - Workshop di preparazione all'esame di certificazione (in lingua inglese)

Esame di certificazione (in lingua inglese)

INFO

Esame: ITIL 4 DPI - ITIL 4 Strategist: Direct, Plan & Improve, erogato da PeopleCert, costo incluso nel prezzo del corso a Calendario.

Materiale didattico: Materiale Didattico Ufficiale

Costo materiale didattico: incluso nel prezzo del corso a Calendario

Natura del corso: Teorico Metodologico