ITIL® v3: Overview per Manager

Il framework ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) è un insieme di linee guida e best practice per la gestione di servizi IT di qualità e fornisce indicazioni sui processi e sui mezzi necessari a supportarli. La sua implementazione porta all'azienda numerosi e reali vantaggi, come la riduzione dei costi nell'erogazione dei servizi, il miglioramento della qualità e la soddisfazione dei bisogni correnti e futuri del business e dei clienti.

Agenda (1 giorno)

Introduzione a ITSM (IT Service Management).

Introduzione a ITIL® (IT Infrastructure Library).

Il nuovo concetto di ITIL® Service Management Lifecycle.

I capisaldi del paradigma ITIL® v 3.

Service Strategy.

Service Design.

SLA Service Level Agreement.

Definizione dei servizi.

Security e service continuity.

Service Transition:

- change management
- gestione della configurazione
- rilascio e implementazione.

Service Operation:

- gestione degli eventi
- soddisfazione dei requisiti.

Continual Service Improvement.

Il rapporto di ITIL con altri framework e standard:

- COBIT, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 15504
- Risk Management
- Project Management (PMBOK e PRINCE2)
- CMMI
- Six Sigma.

Adattamento di ITIL alla realtà aziendale.

Obiettivi

Acquisire una buona conoscenza delle best practices ITIL e comprendere i vantaggi con l'introduzione di ITIL nei processi aziendali.

Destinatari e Prerequisiti

A chi è rivolto

Direttori e Responsabili ITC, Responsabili di progetti e di servizi IT, Responsabili Qualità e Organizzazione.

Prerequisiti

Nessuno.

Iscrizione

Quota di Iscrizione: 690,00 € (+ IVA)

La quota comprende la didattica, la documentazione, il pranzo e i coffee break. Al termine del corso sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

Partecipazioni Multiple

Reiss Romoli 2024

Per le partecipazioni multiple che provengono da una stessa Azienda, è adottata la seguente politica di sconto:
10% sulla seconda
40% sulla terza
80% dalla quarta in poi.

Informazioni

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel 0862 452401 - fax 0862 028308
corsi@ssgrr.com

Date e Sedi

Date da Definire

È un corso GOLD

con due partecipazioni potrai concordare con noi la data. Guarda i vantaggi della formula GOLD.

Formazione in House

Il corso può essere svolto presso la sede del Cliente e personalizzato nei contenuti.

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel +39 0862 452401 - fax +39 0862 028308
email: corsi@ssgrr.com

Reiss Romoli 2024