ITIL® 4 Specialist - Create, Deliver & Support (CDS)

CODICE	**DT0135**
DURATA	**3 gg**
PREZZO	**1.350,00 €**
EXAM	

DESCRIZIONE

Il corso ITIL® 4 Specialist Create, Deliver & Support (ITIL4 CDS) è stato pensato per affrontare le attività principali della gestione di prodotti e servizi digitali. Questo modulo è incentrato sull'integrazione di diversi flussi di valore del servizio e di attività per creare, fornire, supportare e migliorare la qualità di prodotti e di servizi innovativi ed affidabili basati sulle tecnologie dell'informazione, trattando allo stesso tempo anche le pratiche, i metodi e gli strumenti di supporto.

OBIETTIVI RAGGIUNTI

Lo scopo del corso ITIL® 4 Specialist Create, Deliver & Support e' di:
Comprendere come pianificare e costruire un flusso di valore del servizio per creare, fornire e supportare i servizi :

- i concetti e le sfide legate alla struttura organizzativa, alle capacità di team, ai ruoli e alla cultura all'interno del flusso di valore del servizio (SVS)
- il valore della comunicazione positiva
- la pianificazione e la gestione delle risorse nell'SVS
- il valore e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione nell'SVS

Comprendere come le pratiche ITIL® contribuiscono alla creazione, alla fornitura e al supporto dell'SVS e dei flussi di valore:

- progettare, sviluppare e cambiare un flusso di valore utilizzando le pratiche ITIL®
- fornire un miglior supporto agli utenti utilizzando le pratiche ITIL®

Comprendere come creare, fornire, e supportare servizi:

- stabilire le priorità, strutturare e coordinare il lavoro e le attività
- o prendere le decisioni buy vs build, definire le opzioni di approvvigionamento e valutare la Service Integration and Management (SIAM)

Al termine del corso i partecipanti avranno una comprensione di ITIL® 4 sufficiente per applicare il framework alla creazione, l'erogazione e il supporto di servizi, e per sostenere l'esame ITIL® 4 Specialist Create, Deliver and Support, che è uno dei prerequisiti per ottenere la qualifica ITIL® 4 Managing Professional.

TARGET

Il corso ITIL® 4 Specialist Create, Deliver & Support è rivolto a:

- Professionisti IT, come CIO, CTO, IT/IS Manager, IT Security Manager e Consulenti IT
- Business Manager, Team Leader, Designer, Planner, IT Auditor
- ITSM Trainer e Coach

I responsabili della gestione di servizi IT basati sulle tecnologie dell'informazione e responsabili del supporto e della delivery end-to-end. Chiunque stia già lavorando o vorrà entrare in un ambiente di IT Service Management o all'interno di team tecnologici e digitali di qualsiasi organizzazione.

PREREQUISTI

I partecipanti al corso e all'esame ITIL® 4 Specialist Create, Deliver & Support devono essere in possesso della certificazione ITIL® 4 Foundation

CONTENUTI

Il corso tratta gli elementi principali della qualificazione ITIL® 4 Specialist Create, Deliver & Support.
I principali contenuti sono:

- Introduzione
- L'evoluzione professionale in ITSM, Organizzazioni, persone, culture e team
- Usare Informazioni & Tecnologie per creare, erogare e supportare servizi
- Flussi di valore e Pratiche per creare, erogare e supportare servizi
- Le priorità e la gestione delle attività
- Conclusioni