

Contenuto dettagliato del corso ITIL® Continual Service Improvement

Il corso copre i seguenti argomenti.

Introduzione

- Introduzione al corso ITIL Continual Service Improvement
- Introduzione all'IT Service Management
- Introduzione alla fase Continual Service Improvement

I principi della fase Continual Service Improvement

- In che modo il successo della fase Continual Service Improvement dipende dalla comprensione dei cambiamenti dell'organizzazione e dalla chiarezza delle responsabilità
- In che modo la gestione dei livelli di servizio e la gestione delle conoscenze influiscono e sostengono la fase Continual Service Improvement
- Come funziona il ciclo di Deming e come si applica
- In che modo la fase Continual Service Improvement riesce ad utilizzare i vari aspetti della misura dei servizi
- Quali sono le situazioni che richiedono l'utilizzo di framework e modelli

I processi della fase Continual Service Improvement

- Cos'è il processo di improvement in sette step
- In che modo la fase Continual Service Improvement si integra con le altre fasi del Lifecycle
- In che modo gli altri processi hanno un ruolo chiave nel processo di improvement in sette step

Metodi e tecniche per la fase Continual Service Improvement

- Come utilizzare le valutazioni
- Come utilizzare il benchmarking, le misure di servizi, le metriche, il reporting di servizio, valanced scoredard e analisi SWOT incluse
- Come creare un ritorno di investimento, creare un business case e misurare i benefici acquisiti
- In che modo la fase Continual Service Improvement può utilizzare le tecniche di gestione della disponibilità, della capacità, della continuità dei servizi IT, della gestione dei problemi

Organizzazione per la fase Continual Service Improvement

- Il ruolo della fase Continual Service Improvement manager, del service owner, del service manager, del process manager e del process practitioner nel contesto della fase Continual Service Improvement possono essere posizionati nell'organizzazione
- Come progettare e utilizzare i diagrammi RACI per sostenere la fase Continual Service Improvement

Considerazioni sulla tecnologia

- Tecnologia e tool necessari e come possono essere attuati e gestiti per sostenere le attività della fase Continual Service Improvement

Attuazione della fase Continual Service Improvement

- L'attuazione della fase Continual Service Improvement: strategia, pianificazione, governance, comunicazione, gestione di progetti, operatività e anche la gestione del cambiamento culturale e organizzativo



Sfide, fattori critici di successo e rischi

Preparazione all'esame

- Regole, informazioni e best practice per passare l'esame
- Prove d'esame (sono fornite 2 prove d'esame)

Esame

- Esecuzione dell'esame ITIL Continual Service Improvement

Per maggiori informazioni su questo corso, visita il nostro sito al seguente link

<http://www.innovativelearning.it/index.php/it/itil/itilintermediatemenu-it/itil-service-lifecyclemenuitem-it/itil-continual-service-improvementmenuitem-it>