

## **Contenuto dettagliato del corso ITIL® Operational, Support and Analysis (OSA)**

Il corso copre i seguenti argomenti.

### **Introduzione**

- Introduzione al corso ITIL Operational, Support and Analysis
- Introduzione all'IT Service Management
- Introduzione alla fase Operational, Support and Analysis

### **Incident management**

- Introduzione all'incident management
- Processi dell'incident management
- Iniziatori, input e output dell'incident management
- Rischi e sfide dell'incident management

### **Event management**

- Introduzione all'event management
- Processi dell'event management
- Iniziatori, input e output dell'event management
- Rischi e sfide dell'event management

### **Request fulfilment**

- Introduzione al request fulfilment
- Processi del request fulfilment
- Iniziatori, input e output del request fulfilment
- Rischi e sfide del request fulfilment

### **Access management**

- Introduzione all'access management
- Processi di gestione dell'access management
- Iniziatori, input e output dell'access management
- Rischi e sfide dell'access management

### **Problem management**

- Introduzione al problem management
- Processi di gestione del problem management
- Iniziatori, input e output del problem management
- Rischi e sfide del problem management

### **Il service desk**

### **Technical management e application management**

### **IT operations management**

### **Ruoli e responsabilità**



## Tecnologie

## Attuazione

### Preparazione all'esame

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

### Esame

- Esecuzione dell'esame ITIL Operational Support and Analysis

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-capability/operational-support-and-analysismenuitem-it>