

Contenuto dettagliato del corso ITIL® Service Design

Il corso copre i seguenti argomenti.

Introduzione

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

I principi della fase Service Design

- Progettare delle soluzioni di servizi sulla base delle necessità dei clienti
- Progettare e utilizzare il service portfolio per migliorare il valore per il business
- Sistemi di misura e metriche
- Modelli della fase Service Design per diverse soluzioni di servizio

I processi della fase Service Design

- Interazione dei processi della fase Service Design
- Flusso della fase Service Design e le sue relazioni con il business e i clienti
- 5 aspetti della concezione e come sono incorporati nel processo della fase Service Design

Attività della fase Service Design collegati alle tecnologie

- Ingegneria dei bisogni nel processo di progettazione e utilizzo dei tre tipi di bisogni
- Progettazione delle architetture tecniche per la gestione di dati, informazioni e applicazioni

Organizzazione per la fase Service Design

- Come progettare e utilizzare i diagrammi RACI per tutti i processi nel perimetro dell'IT Service Management
- Ruoli e responsabilità della fase Service Design, quando e come vengono utilizzati e come progettare l'organizzazione della fase Service Design per utilizzare questi ruoli

Considerazioni sulla tecnologia

- I tool di gestione per la fase Service Design, quando e dove utilizzarli
- I benefici e i tool a supporto della fase Service Design

Implementazione della fase Service Design

- Sviluppate e implementare le strategie che seguono l'approccio del Lifecycle Management

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 Service Design

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-service-design>

