

## Contenuto dettagliato del corso ITIL<sup>®</sup> Service Operation

Il corso copre i seguenti argomenti.

### **Introduzione**

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

### **I principi della fase Service Operation**

- In che modo la comprensione del conflitto di base, tra conservare la situazione di partenza e adattarsi ai cambiamenti del business, può portare ad una migliore operatività dei servizi
- Altri principi della fase Service Operation
- Input e output della fase Service Operation

### **I processi della fase Service Operation**

- Utilizzo, interazione e valore di ogni processo della fase Service Operation: event management, incident management, request management, problem management e access management

### **Le attività ordinarie della fase Service Operation**

- In che modo le attività della fase Service Operation sono coordinate
- In che modo il monitoraggio, il reporting e il controllo dei servizi contribuiscono alla gestione corrente dei servizi e tecnologie utilizzati per fornire i servizi

### **Organizzazione per la fase Service Operation**

- I ruoli, gli obiettivi e le attività di ognuna delle quattro funzioni della fase Service Operation: service desk, gestione tecnica, gestione delle operazioni informatiche e gestione delle applicazioni
- I ruoli e le responsabilità: dove e come dovrebbero essere usate e come l'organizzazione del Service Operation dovrebbe essere strutturata per utilizzare questi ruoli

### **Considerazioni sulla tecnologia**

- Necessità tecnologiche generiche per sostenere la fase Service Operation nel Lifecycle
- Tecnologie specifiche a sostegno dei processi e funzioni della fase Service Operation

### **Implementazione della fase Service Operation**

- Problemi nell'implementare la fase Service Operation
- Pianificazione e implementazione dei servizi delle tecnologie di gestione dei servizi

### **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 Operation

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-operationmenuitem-it>