

## Contenuto dettagliato del corso ITIL® Service Offerings and Agreements (SOA)

Il corso copre i seguenti argomenti.

### **Introduzione**

- Introduzione al corso ITIL Service Offerings and Agreements
- Introduzione all'IT Service Management
- Introduzione alla fase Service Offerings and Agreements

### **Service portfolio management**

- Introduzione al service portfolio management
- Processi del service portfolio management
- Iniziatori, input e output del service portfolio management
- Rischi e sfide del service portfolio management

### **Service catalogue management**

- Introduzione al service catalogue management
- Processi del service catalogue management
- Iniziatori, input e output del service catalogue management
- Rischi e sfide del service catalogue management

### **Service level management**

- Introduzione al service level management
- Processi del service level management
- Iniziatori, input e output del service level management
- Rischi e sfide del service level management

### **Request management**

- Introduzione al request management
- Processi del request management
- Iniziatori, Input e Output del request management
- Rischi e sfide del request management

### **Business relationship management**

- Introduzione al business relationship management
- Processi del business relationship management
- Iniziatori, Input e Output del business relationship management
- Rischi e sfide del Business relationship management

### **Financial management for IT services**

- Introduzione al financial management for IT services
- Processi del financial management for IT services
- Iniziatori, input e output del financial management for IT services
- Rischi e sfide del financial management for IT services

### **Supplier management**

- Introduzione al supplier management



- Processi del supplier management
- Iniziatori, input e output del supplier management
- Rischi e sfide del supplier 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 Service Offerings and Agreements

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/service-offerings-and-agreements>