

CORSI ITIL® V3



▶ ITIL® e IT Governance.....	02
▶ Corsi ITIL® V3.....	03
▶ Corsi ISO/IEC 20000.....	10
▶ Schemi di Certificazione	15

ITIL e IT Governance

Formazione ITIL

Brain Force amplia la propria offerta formativa con un programma completo di piani formativi, sia standard, Off-the-Shelf, che ad hoc, creati secondo le specifiche esigenze del cliente, allo scopo di fornire le soluzioni più appropriate alle nuove sfide che le imprese si trovano ad affrontare oggi. I servizi formativi di Brain Force indirizzano gli aspetti organizzativi relativi a IT operation, service optimization, governance e management. Al fine di venire incontro ai diversi livelli di conoscenze e competenze dei clienti, sono state create soluzioni basate su tre diversi approcci – Sessioni di Awareness, Training con certificazione e training ad hoc che non prevedono la certificazione.

Principi guida:

- La formazione deve sempre avere un obiettivo
- L'apprendimento deve essere accompagnato dalla pratica
- La learning experience deve essere adeguata ai partecipanti
- Fornire il miglior insegnante ai fini educativi
- Il divertimento è essenziale per una learning experience efficace

Cos'è l'ITIL®? Cos'è l'IT Service Management?

ITIL® è un insieme di best practice che costituisce l'approccio più ampiamente accettato per supportare le organizzazioni che intendono dotarsi di un modello per l'IT Service Management. L'IT Service Management è un approccio alla gestione dei servizi IT, top down, business driven focalizzato a far emergere il valore strategico delle organizzazioni IT. La filosofia che porta all'adozione di ITIL è il riconoscimento che le imprese sono sempre più dipendenti dall'IT per centrare gli obiettivi aziendali. Ciò comporta una maggiore richiesta di servizi IT di elevata qualità.

ITIL® Service Management

I nostri servizi formativi ITIL® puntano a portare consapevolezza e cultura alle organizzazioni IT che stanno implementando (o che intendono implementare) l'IT Service Management. Il programma di education che proponiamo utilizza metodologie ITIL® sviluppate internamente (IPW™ Implementation of Process Oriented Workflow) per facilitare il training di differenti gruppi di persone in organizzazioni che possono variare da 1 a 10.000 persone.

IT Governance (ISO/IEC 20000)

Brain Force fornisce anche formazione inerente la norma ISO/IEC 20000. Tali corsi, che comprendono esperienze pratiche su come creare ed implementare strutture di IT Governance, possono essere strutturati come workshop o creati ad hoc secondo le esigenze del cliente.

Corsi ITIL® v3

ITIL® v3 Executive Summary

(0,5 GG, 0 PDU)

La sessione di Executive Summary introduce le principali caratteristiche delle best practice ITIL® v3. Il corso è pensato per aiutare i partecipanti a comprendere una descrizione di massima dell'IT service Management, i benefici e gli aspetti sfidanti di ITIL® v3. La durata del corso è pari a mezza giornata e non prevede l'esame finale di certificazione dei partecipanti.

Destinatari: IT manager, staff IT e process owner, application manager, project manager e business manager direttamente coinvolti nell'erogazione e/o supporto dei servizi IT.

Prerequisiti: Nessuno

Materiale: Nessuno

IAX-201 ITIL® v3 Awareness per Executives e Managers

(1 GG, 7 PDU)

Il corso fornisce un'ampia panoramica sull'ITIL e l'IT Service Management agli Executives e Managers. Il corso è progettato affinché i partecipanti raggiungano la piena consapevolezza dei benefici associati alle Best Practice di ITIL. Durante il corso verranno espone le motivazioni che rendono il framework ITIL il metodo più adottato per raggiungere gli obiettivi del IT Service Management nel mondo.

Questo corso collega casi di business alle procedure ITIL, focalizzandosi sul valore aggiunto dalle Best Practice ITIL alle organizzazioni IT e ai loro clienti:

- Processi e Best Practice dell'IT Service Management
- Allineamento Business/IT
- Impatto organizzativo
- Riduzione dei costi a lungo termine e miglioramento continuo del servizio
- Miglioramento della relazione Business IT
- Miglioramento della soddisfazione del cliente

Destinatari: IT manager, staff IT e process owner, application manager, project manager e business manager direttamente coinvolti nell'erogazione e/o supporto dei servizi IT.

Prerequisiti: Nessuno

Materiale: Nessuno

IOV-301 ITIL® v3 Awareness/Overview

(1 GG, 7 PDU)

La sessione di Awareness Overview introduce i principi dell'IT Service Management (ITSM) basati sulle best practice ITIL® v3. Il corso è pensato per aiutare i partecipanti a comprendere i concetti principali, i processi, i benefici e gli aspetti sfidanti di ITIL® v3. Attraverso questo modulo inoltre, ai partecipanti viene illustrato come ITIL® v3 può contribuire a rendere gestibile un'organizzazione IT.

La durata del corso è pari a un giorno e non prevede l'esame finale di certificazione dei partecipanti.

Destinatari: IT manager, staff IT e process owner, application manager, project manager e business manager direttamente coinvolti nell'erogazione e/o supporto dei servizi IT.

Prerequisiti: Nessuno

Materiale: Nessuno

IF3-003 ITIL® v3 Service Management Foundation

(3 GG, 21 PDU)

L'ITIL® v3 Foundation costituisce la proposta formativa di livello base per la certificazione in ambito IT Service Management, basata su ITIL® v3. Questo corso costituisce un'introduzione della recente revisione delle best practice ITIL® che descrivono l'IT Service Management dalla prospettiva del ciclo di vita del servizio. Il training introduce i principi e gli elementi chiave dell'IT Service Management (ITSM) basato su ITIL® v3. La durata del corso è pari a tre giorni, comprendendo la preparazione all'esame e l'esame stesso.

Una classe è generalmente costituita da un numero di partecipanti variabile da 6 a 12. L'esame di certificazione finale è opzionale.

Una volta che i partecipanti hanno completato il corso, sono in grado di:

- Comprendere i processi principali, le relazioni, i benefici e gli aspetti critici dell'ITIL® v3
- Comprendere l'approccio olistico service lifecycle che costituisce il nucleo di ITIL® v3
- Conoscere le principali definizioni contenute nell'ITIL® v3
- Conoscere il vocabolario standard ITIL®
- Sostenere l'esame di certificazione ITIL® v3 Foundation

Destinatari: Questo corso prepara i partecipanti all'esame di certificazione Foundation in IT Service Management (basato su ITIL® v3) ed è rivolto a IT Manager, staff IT e process owner, application manager, project manager e business manager coinvolti direttamente nell'erogazione e/o supporto dei servizi IT.

Prerequisiti: Non è previsto alcun requisito obbligatorio, è consigliato avere una certa esperienza in ambito IT.

Materiale: Student Workbook

IFB-301 ITIL® v3 Foundation Bridge

(2 GG, 14 PDU)

Il corso ITIL® v3 Bridge permette a coloro i quali detengono una certificazione ITIL® v2 di ottenere crediti per lo schema di certificazione ITIL® v3. Il corso, della durata di due giorni, copre i nuovi concetti introdotti con l'ITIL® v3, descrive i benefici dell'approccio lifecycle evidenziando le differenze tra ITIL® v2 e v3. Inoltre questa proposta formativa permette a ciascun partecipante di certificare il proprio livello di comprensione dell'ITIL® v3 sostenendo l'esame finale di certificazione ITIL® v3 Foundation.

Destinatari: Questo corso prepara i partecipanti all'esame di certificazione Foundation in IT Service Management (basato su ITIL® v3) ed è rivolto ai professionisti IT già in possesso di una certificazione ITIL® v2, che intendono integrare la propria conoscenza delle best practice di IT Service Management con i nuovi concetti introdotti dall'ITIL® v3.

Prerequisiti: Certificato ITIL® v2 Foundation

Materiale: Student Workbook

I3SS4D ITIL® v3 Intermediate - Lifecycle Stream - Service Strategy

(4 GG, 28 PDU)

La certificazione ITIL Intermediate: Service Strategy è una qualifica che fa parte del percorso di certificazione ITIL Intermediate Lifecycle stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL Expert in IT Service Management. L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management e della gestione delle strategie, come documentato nella pubblicazione ITIL Service Strategy.

Argomenti:

- I principi del Service Strategy
- Definizione dei mercati e dei servizi
- Conduzione di valutazioni strategiche
- Financial Management

- Service Portfolio Management
- Gestione della domanda
- Conduzione della strategia nel Service Lifecycle
- Comprensione dei Fattori Critici di successo e dei rischi

Destinatari: CIO, CTO, manager, staff con funzione di controllo, responsabili di funzioni o di gruppi, analisti IT, architetti IT, consulenti IT, auditor IT, responsabili della sicurezza IT e formatori per IT Service Manager direttamente coinvolti nell'erogazione e/o supporto dei servizi IT

Prerequisiti: Certificato ITIL® v2 o v3 Foundation

Materiale: Student Workbook

I3SD4D ITIL® v3 Intermediate - Lifecycle Stream - Service Design

(4 GG, 28 PDU)

La certificazione ITIL Intermediate: Service Design è una qualifica che fa parte del percorso di certificazione ITIL Intermediate Lifecycle stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL Expert in IT Service Management. L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management, come documentato nella pubblicazione ITIL Service Design.

Argomenti:

- Gestione e controllo delle attività concernenti il Service Design
- Applicazione dei concetti e degli input/output del Service Design
- Conoscenza dei principi di Service Design e gestione dei relativi processi
- Controllo e coordinamento delle attività relative alla tecnologia necessaria al Service Design
- Controllo degli asset del Service Design in ambito organizzativo e tecnologico
- Analisi e selezione degli approcci implementativi, delle sfide, dei fattori critici di successo e dei rischi

Destinatari: CIO, CTO, manager, staff con funzione di controllo, responsabili di funzioni o di gruppi, analisti IT, architetti IT, consulenti IT, auditor IT, responsabili della sicurezza IT e formatori per IT Service Manager direttamente coinvolti nell'erogazione e/o supporto dei servizi IT e nell'integrazione delle attività di design nel ciclo di vita dei servizi

Prerequisiti: Certificato ITIL® v2 o v3 Foundation

Materiale: Student Workbook

I3SO4D ITIL® v3 Intermediate - Lifecycle Stream - Service Operation

(4 GG, 28 PDU)

La certificazione ITIL Intermediate: Service Operation è una qualifica che fa parte del percorso di certificazione ITIL Intermediate Lifecycle stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL Expert in IT Service Management.

L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management, come documentato nella pubblicazione ITIL Service Operation.

Argomenti:

- Introduzione al Service Operation
- Principi di Service Operations
- I processi del Service Operation
- Le principali attività del Service Operation
- Organizzare il Service Operation: Funzioni
- Considerazioni sulla tecnologia
- Considerazioni sull'implementazione
- Sfide, fattori critici di successo e rischi

Destinatari: CIO, CTO, manager, staff con funzione di controllo, responsabili di funzioni o di gruppi, analisti IT, architetti IT, consulenti IT, auditor IT, responsabili della sicurezza IT e formatori per IT Service Manager coinvolti nella gestione, nel coordinamento e nell'integrazione delle attività di Service Operation nel ciclo di vita dei servizi

Prerequisiti: Certificato ITIL® v2 o v3 Foundation

Materiale: Student Workbook

I3ST4D ITIL® v3 Intermediate - Lifecycle Stream - Service Transition

(4 GG, 28 PDU)

La certificazione ITIL Intermediate: Service Transition è una qualifica che fa parte del percorso di certificazione ITIL Intermediate Lifecycle stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL Expert in IT Service Management. L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management, come documentato nella pubblicazione ITIL Service Transition.

Argomenti:

- Introduzione al Service Transition
- Principi di Service Transition
- Gestione e controllo delle attività di Service Transition

- Le attività del Service Transition nella gestione del cambiamento - comunicazione, cambiamenti organizzativi, coinvolgimento
- Organizzare il Service Transition
- Controllo e coordinamento delle attività relative alla tecnologia necessaria al Service Transition
- Analisi e selezione degli approcci implementativi, delle sfide, dei fattori critici di successo e dei rischi

I3CSI4D ITIL® v3 Intermediate - Lifecycle Stream - Continual Service Improvement

(4 GG, 28 PDU)

La certificazione ITIL Intermediate: Continual Service Improvement è una qualifica che fa parte del percorso di certificazione ITIL Intermediate Lifecycle stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL Expert in IT Service Management.

L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management, come documentato nella pubblicazione ITIL Continual Service Improvement.

Argomenti:

- Introduzione al Continual Service Improvement
- I principi del Continual Service Improvement
- I processi del Continual Service Improvement
- Metodi e tecniche del Continual Service Improvement
- Organizzazione del Continual Service Improvement
- Le tecnologie disponibili per il Continual Service Improvement
- Considerazioni sull'implementazione
- Fattori critici di successo e rischi

Destinatari: CIO, CTO, manager, staff con funzione di controllo, responsabili di funzioni o di gruppi, analisti IT, architetti IT, consulenti IT, auditor IT, responsabili della sicurezza IT, formatori per IT Service Manager e responsabili di funzioni di test

Prerequisiti: Certificato ITIL® v2 o v3 Foundation

Materiale: Student Workbook

I3OSA5D ITIL® v3 Intermediate - Capability Stream - Operational Support & Analysis

(5 GG, 35 PDU)

La certificazione ITIL Intermediate: Operational Support and Analysis (OSA) è una qualifica che fa parte del percorso di certificazione ITIL Intermediate Capability stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL Expert in IT Service Management.

L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management come documentato nelle pubblicazioni core dell'ITIL Service Lifecycle. La certificazione ITIL in Operational Support and Analysis attesta che chi si certifica è in grado di implementare le best practices di resolution e support del Service Management Lifecycle.

Argomenti:

- Il Service Management come regola e norma
- Principi di Service Operation
- I processi relativi al supporto operativo e all'analisi nell'ambito del Service Lifecycle

Attenzione particolare ai processi e ai ruoli del Service Operation Lifecycle inclusi in:

- Incident Management, che ha la responsabilità di riportare il servizio alla normalità il prima possibile, secondo i livelli concordati Event Management, che definisce ogni avvenimento rilevabile e riconoscibile, significativo per la gestione dell'infrastruttura IT o per l'erogazione di un servizio IT
- Problem Management, che ha la responsabilità di individuare le cause relative ai malfunzionamenti e rimuoverle
- Request Fulfilment, che risponde alle richieste in modo veloce ed efficiente, in modo che il business migliori la produttività e la qualità dei propri prodotti e servizi
- Access Management, che garantisce agli utenti autorizzati il diritto di utilizzare i servizi e impedisce agli utenti non autorizzati di accedere agli stessi.

Attività operative dei processi coperti in altre fasi del Lifecycle, ad esempio:

- Change Management
- Service Asset e Configuration Management
- Release e Deployment Management
- Capacity Management
- Availability Management
- Knowledge Management
- Financial Management per gli IT Services
- IT Service Continuity Management
- Organizzare le Service Operation, descrivendo le funzioni richieste per il Service Operation and Support, come il Service Desk, il Technical Management, l'IT Operations Management e l'Application Management.
- Ruoli e responsabilità del Service Operations e del Support Service Operation
- Considerazioni su tecnologie e implementazioni
- Fattori critici di successo e rischi

Destinatari: professionisti IT, business managers e business process owners.

Prerequisiti: Certificato ITIL® v2 o v3 Foundation

Materiale: Student Workbook

I3PPO5DITIL® v3 Intermediate - Capability Stream - Planning Protection & Optimization

(5 GG, 35 PDU)

La certificazione ITIL Intermediate: Planning, Protection and Optimization (PPO) è una qualifica che fa parte del percorso di certificazione ITIL Intermediate Capability stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL Expert in IT Service Management. L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management come documentato nelle pubblicazioni core dell'ITIL Service Lifecycle. La certificazione ITIL in Planning, Protection and Optimization attesta che chi si certifica è in grado di implementare le best practices di progettazione, protezione e ottimizzazione del Service Management Lifecycle.

Argomenti:

- Il Service Management come regola e norma
- I processi del Service Lifecycle relativi alla pianificazione, protezione e ottimizzazione (Planning, Protection and Optimization)
- Capacity management per implementare con successo i progetti
- Availability management per implementare con successo i progetti
- IT Service Continuity Management per supportare il Business Continuity Management
- Information Security management come parte della struttura della governance aziendale
- Ruoli e responsabilità per la pianificazione, protezione e ottimizzazione (Planning, Protection and Optimization)
- Considerazioni su tecnologie e implementazioni
- Sfide, fattori critici di successo e rischi

Verranno trattati nello specifico le seguenti aree chiave di ITIL:

- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Information Security Management
- Sfide, fattori critici di successo e tecniche di gestione del rischio per la pianificazione, protezione e ottimizzazione dei servizi

Destinatari: professionisti dell'IT, business managers e business process owners.

Prerequisiti: Certificato ITIL® v2 o v3 Foundation

Materiale: Student Workbook

I3RCV5DITIL® v3 Intermediate - Capability Stream - Release Control Validation

(5 GG, 35 PDU)

La certificazione ITIL Intermediate: Release, Control and Validation (RCV) è una qualifica che fa parte del percorso di certificazione ITIL Intermediate Capability stream ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL Expert in IT Service Management.

L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management come documentato nelle pubblicazioni core dell'ITIL Service Lifecycle.

La certificazione ITIL in Release, Control and Validation attesta che chi si certifica è in grado di implementare le best practices di rilascio, controllo e validazione del Service Management Lifecycle.

Argomenti:

Il Service Management come regola e norma

- I processi del Service Lifecycle relativi alla gestione dei rilasci, del controllo e della validazione
- Change management per garantire il successo della Service Transition
- Test e validazione dei servizi per garantire l'integrità e la qualità del Service Transition
- Gestione delle configurazioni e degli asset del servizio per garantire il monitoraggio dello stato della Service Transition
- Gestione della conoscenza come supporto alle decisioni e all'erogazione del servizio
- Gestione delle Service Request e loro valutazione per garantire il raggiungimento dei livelli di servizio concordati
- Ruoli e responsabilità dei processi di Release, Control and Validation
- Considerazioni su tecnologie e implementazioni
- Sfide, fattori critici di successo e rischi

Verranno trattati nello specifico le seguenti aree chiave di ITIL:

- Change management
- Service release and deployment management
- Service validation and testing
- Service asset and configuration management
- Knowledge management
- Request fulfillment
- Service Evaluation

Destinatari: professionisti dell'IT, business managers e business process owners.

Prerequisiti: Certificato ITIL® v2 o v3 Foundation

Materiale: Student Workbook

I3SOA5DITIL® v3 Intermediate – Capability Stream – Service Offerings & Agreements

(5 GG, 35 PDU)

La certificazione ITIL Intermediate “Service Offerings and Agreements (SOA)” è una qualifica che fa parte del percorso di certificazione “ITIL Intermediate Capability Stream” ed è uno dei moduli che permette di raggiungere la certificazione ITIL Expert in IT Service Management. L'obiettivo del corso e del relativo esame di certificazione è quello di fornire e valutare le competenze su aspetti pratici del Service Management come documentato nelle pubblicazioni core dell'ITIL Service Lifecycle.

La certificazione ITIL in “Service Offerings and Agreements” attesta che chi si certifica è in grado di implementare le best practices di gestione dell'offerta, gestione della domanda e gestione delle relazioni con il cliente del Service Management Lifecycle.

Argomenti:

- Il Service Management come regola e norma
- I processi del Service Lifecycle relativi alla gestione delle offerte e degli accordi sui servizi offerti (Service Offerings and Agreement):
- Service Portfolio Management, per la presentazione dei servizi in termini di business.
- Service Catalogue Management, per la presentazione dei servizi operativi da un punto di vista tecnico e di business.
- Service Level Management, per la messa in opera di Service Level Agreement (SLA) e la garanzia che tutti gli SLA siano supportati.
- Demand Management, per l'identificazione dei Patterns of Business Activity in modo da individuare la strategia appropriata da implementare.
- Supplier Management, per assicurare che tutti i partners e i fornitori siano gestiti in modo appropriato, inclusa la gestione dei contratti
- Financial Management, per assicurare la comprensione del valore dei servizi e la loro gestione economica.
- I processi in carico ai Business Relationship Managers, che hanno la responsabilità di rappresentare i clienti ed assicurarsi che il Service Catalogue soddisfi i bisogni del business
- Attività e processi coperti da altre fasi del Lifecycle, come l'Incident Management e il Change Management.
- Organizzare le Service Operation, descrivendo le funzioni coinvolte nel Service Offerings and Agreement.
- Ruoli e responsabilità del Service Offerings and Agreement
- Considerazioni su tecnologie e implementazioni
- Sfide, fattori critici di successo e rischi
- Miglioramento continuo dei servizi come conseguenza di un efficace Service Offerings and Agreement

Destinatari: professionisti IT, business managers e business process owners.

Prerequisiti: Certificato ITIL® v3 Foundation o v2 più Bridge

Materiale: Student Workbook

I3MATL4DITIL® v3 Managing Across Lifecycle

(4 GG, 28 PDU)

Questo corso completa i moduli Service Lifecycles e Service Capabilities e conduce al riconoscimento di ITIL EXPERT. Lo scopo del training e della relativa certificazione è di testare e validare le competenze acquisite sui contenuti dell'ITIL V3.

Obiettivi d'apprendimento sono:

- Introduzione alle problematiche gestionali e di business relative all IT Service Management
- Gestione della pianificazione e implementazione dell' IT Service Management
- Gestione del cambiamento strategico
- Risk Management
- Comprensione delle sfide organizzative
- Valutazione del servizio
- Comprensione del Complementary Industry Guidance Il corso include la preparazione all'esame di certificazione.

Destinatari: CIOs, Senior IT Managers, IT Managers and Supervisors, IT professionals and IT Operation practitioners.

Prerequisiti: I partecipanti devono essere già in possesso dell'ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (2 crediti dal V3 Foundation o V2 Foundation più Bridge Certificate) e aver ottenuto oltre 15 crediti (un totale di almeno 17 crediti) come minimo, ottenuti attraverso una bilanciata selezione di certificazioni Service Lifecycle o Service Capability.

Per ottenere l'ammissione all'esame di certificazione si richiede prova documentaria dei prerequisiti indicati.

Materiale: Student Workbook

ISMB4 ITIL® v3 Managers Bridge

(4 GG, 28 PDU)

Il corso ITIL® v3 Managers Bridge permette a chi in possesso dell'ITIL Manager's Certificate in IT Service Management (basato su ITIL® v2, o precedente) di ottenere crediti per lo schema di certificazione ITIL® v3. Il corso, della durata di quattro giorni, approfondisce i concetti introdotti dalla nuova versione delle best practice, descrive nei dettagli l'approccio lifecycle ed evidenzia le differenze tra ITIL® v2 e v3. Inoltre questa proposta formativa permette a ciascun partecipante di certificare il proprio livello di comprensione dell'ITIL® v3 sostenendo l'esame finale di certificazione ITIL® v3 Managers Bridge.

Destinatari: Questo corso prepara i partecipanti all'esame ITIL® v3 Managers Bridge per la certificazione ITIL® Expert ed è rivolto ai professionisti IT già in possesso del Manager's Certificate in IT Service Management (basato su ITIL® v2, o precedente), che intendono integrare la propria conoscenza delle best practice di IT Service Management con i nuovi concetti introdotti dall'ITIL® v3.

Prerequisiti: Manager's Certificate in IT Service Management (basato su ITIL® v2, o precedente)

Materiale: Student Workbook

ISMSSD-5 IT Service Management - Service Delivery

(5 GG, 35 PDU)

Questo corso conduce alla certificazione EXIN in ISO/IEC. Questo corso, quando combinato con l'ITIL Service Manager Service Support (ITSS) e con l'IT Service Management Service Manager Exam preparation and Examination, conduce alla certificazione Manager's Certificate in IT Service Management (ITIL Service Manager).

Destinatari: Il Manager's Certificate in IT Service Management è rivolto a manager e consulenti nell'IT Service Management, in particolare per coloro i quali sono coinvolti nell'implementazione o nella consulenza su ITIL®.

Prerequisiti:

- Almeno due anni di esperienza come manager o consulente nell'ambito dell'IT management
- Certificazione Foundation in IT Service Management
- Buona capacità di comunicazione, sia scritta che orale
- Capacità di comunicare, presentare, lavorare in gruppo ed empatia
- Capacità di analisi dei processi IT di Service Management all'interno di un'organizzazione
- Capacità di progettazione di strutture organizzative
- Capacità di descrizione dei processi di IT Service Management
- Capacità di valutazione ed auditing dei processi di IT Service Management
- Capacità di implementazione dei processi di cambiamento
- Capacità gestionali
- (ISMSS05) IT Service Management Service Support (5 giorni)
- (ISMXP3) IT Service Management Service Manager Exam Preparation and Examination (3 giorni)

In course assessment / Practical assignment:

La valutazione del candidato non si esaurisce con il solo esame di certificazione ma prevede anche la cosiddetta "in course assessment (ICA)". Questa parte consiste nella valutazione, da parte di un istruttore accreditato EXIN, delle capacità gestionali e del livello di partecipazione al corso. Per poter ottenere la certificazione Manager's Certificate in IT Service Management, i risultati dell'in course assessment devono essere soddisfacenti.

Materiale: Student Workbook

ISMXP-3 IT Service Management Exam Preparation & Examination

(3 GG, 20 PDU)

Questo modulo costituisce la fase finale del programma di formazione per la certificazione di Service Manager. Al termine di un periodo di tre/quattro mesi comprendente i corsi Service Support e Service Delivery e le 300 ore di studio individuale raccomandate, il partecipante segue un ripasso intensivo delle Best Practice ITIL®.

Questo modulo della durata di 3 giorni prevede: 2 giorni di lezione teoriche e discussioni in classe seguite da due mezza giornate (3 ore) di esame.

Prerequisiti:

- (ISMSS05) - IT Service Management Service Support (5 giorni)
- (ISMSD05) - IT Service Management Service Delivery (5 giorni)

Materiale: Student Workbook

20K-AO1 ISO/IEC 20000 Awareness/Overview

(1 GG, 7 PDU)

Questo corso presenta la norma ISO/IEC 20000 che dal 2005 è diventata lo standard internazionale per l'IT Service Management. Tale norma si basa sullo standard britannico BS 15000. Questa proposta formativa fornisce una panoramica su entrambe le parti della ISO/IEC 20000:

- ISO/IEC 20000-1:2005 IT Service Management Specification
- ISO/IEC 20000-2:2005 IT Service Management Code of practice

Alla base della ISO/IEC 20000 c'è una struttura di processi integrata per erogare e gestire i servizi IT. Lo standard si basa sulla best practice dell'IT Infrastructure Library (ITIL®). La ISO 20000-1 introduce la cultura del servizio, vale a dire fornire soluzioni gestibili che incontrano requisiti e priorità di business ben definiti.

In questo corso, i partecipanti familiarizzano con gli obiettivi e i controlli delle linee guida necessari ad un'impresa per erogare servizi IT. La ISO/IEC 20000 stabilisce delle best practice per i fornitori di servizi IT, comprendendo sia i dipartimenti interni all'organizzazione sia quelli in outsourcing.

Il modulo presenta i cinque principali aree di processi di service management:

- Il sistema di Gestione (Management System)
- Le aree di "Planning and Implement new or changed Services"
- Processi di Service Delivery
- Processi di Relationship
- Processi di Resolution
- Processi di Control
- Processi di Release

La durata del corso è pari a un giorno e non prevede l'esame finale di certificazione dei partecipanti.

Destinatari: IT manager ed executive di qualunque organizzazione che desiderano o necessitano di implementare procedure formali di controllo, miglioramento dell'efficacia ed erogazione dei servizi IT.

Prerequisiti: Nessuno

Materiale: Nessuno

ISO20KF.3D ISO/IEC 20000 Foundation

(3 GG, 21 PDU)

Questo corso conduce alla certificazione EXIN in ISO/IEC 20000 Foundation. Questa è complementare al certificato ITIL® Foundation in IT Service Management e si ritiene che entrambi costituiscano il background necessario per i professionisti che lavorano presso un IT service provider certificato ISO/IEC 20000.

Destinatari: I destinatari di questo corso comprendono i Service Provider, sia interni che esterni, interessati al Service Quality Management.

Prerequisiti: Sebbene non sia un pre-requisito esplicito, è fortemente consigliato che i partecipanti posseggano una certificazione Foundation in IT Service Management o comunque un livello di conoscenza equivalente.

Materiale: Student Book

20K-IC3 ISO/IEC 20000 for Consultants

(3 GG, 21 PDU)

(ITSM/UK Certification) Lo scopo di questo corso è di permettere ai partecipanti sia di implementare la norma ISO/IEC 20000 nella loro impresa sia di supportarne l'implementazione in altre organizzazioni in qualità di consulenti. Gli argomenti trattati includono i requisiti obbligatori, SHALL, (ISO/IEC 20000 part 1) ed i Code of Practice, SHOULD, (ISO/IEC 20000 part 2) per la gestione dei processi:

- Sistema di Gestione (Management responsibility, Documentation requirements, Competence, awareness & training)
- Pianificazione ed Implementazione dei servizi di Management (Pianificare, Implementare, Monitorare, Migliorare)
- Pianificazione di servizi nuovi o modificati
- I processi di provisioning IT: Configuration Management, Incident Management, Problem Management, Change Management, Release Management, Capacity Management, Availability Management, IT Service Continuity Management, Service Reporting, Accounting for IT services, Service Level Management, Business Relationship Management, Supplier Management, Information Security Management
- Comprendere il valore aggiunto della ISO/IEC 20000 e la sua importanza per le organizzazioni
- Capire come stimare l'eleggibilità di un'organizzazione alla certificazione ISO/IEC 20000 e come annullare i gap tra i livelli di maturità esistenti e quelli richiesti dalla norma
- Tutte le informazioni e il background necessario per superare l'esame di certificazione ISO/IEC 20000 Consultant

Destinatari: Questo corso è rivolto a coloro i quali operano nei processi, ai project manager, agli internal auditor o consulenti che possiedano almeno i pre-requisiti indicati di seguito.

Prerequisiti:

- Certificazione Foundation in IT Service Management,
- Essere un professionista o un manager con almeno cinque anni di esperienza generale nell'IT e almeno tre anni di esperienza in ambiente di IT Service Management sia come practitioner, supervisor o manager,
- Essere in grado di comunicare in modo efficace con manager, subordinati, colleghi, utenti e clienti

Nota: sebbene non sia un pre-requisito esplicito, i partecipanti che posseggono una certificazione Manager's Certificate in IT Service Management sono avvantaggiati.

Materiale: Student Workbook

20K-IA2 ISO/IEC 20000 Internal Auditor

(2 GG, 14 PDU)

(ITSM/UK Certification) Questo corso della durata di due giorni sulla norma ISO/IEC 20000 costituisce un programma efficace per coloro i quali sono interessati ad apprendere come condurre un audit interno sulla ISO/IEC 20000, fornendo le basi teoriche e pratiche. Attraverso questo modulo i partecipanti imparano come condurre il processo di audit e come fornire il supporto necessario nell'ambito della propria organizzazione IT.

Destinatari: Il corso ISO/IEC 20000 Internal Auditor è creato per le imprese che hanno personale coinvolto nell'auditing, nella quality assurance o nel quality management dei dipartimenti IT.

Prerequisiti: Ai partecipanti è richiesta un'adeguata esperienza nell'auditing e competenza sia sulle metodologie di quality management (certified auditor) .

In particolare i candidati sono:

- Certificati ISO 9000, BS 7799 o Ticket auditor nel caso in cui il partecipante lavori presso una RCB oppure sono certificati internal auditor.
- IT auditor con almeno tre anni di esperienza generale nell'IT auditing.

Materiale: Student Workbook

ISO20KPMI.3D ISO/IEC 20000 Professional: Management and improvement of ITSM processes

(3 GG, 21 PDU)

Contenuti:

Il corso copre le seguenti aree tematiche:

- Il ruolo delle persone e della comunicazione nell'IT Service Management
- Allineamento del sistema di gestione al business
- Il ciclo di vita del miglioramento continuo del servizio
- Analisi del processo di conformità e di eleggibilità

Destinatari:

Personale coinvolto in:

- Attività di miglioramento di processo
- Sviluppo del personale
- Gestione delle funzioni dell'IT Service Management e miglioramenti del sistema gestionale in generale
- Analisi a punti della performance/equilibrio dell'IT Service Management

Prerequisiti:

Tutti i candidati devono essere in possesso del certificato Foundation in IT Service Management secondo lo standard ISO/IEC 20000 o un equivalente.

Materiale: Student Workbook

ISO20KPS.3D ISO/IEC 20000 Professional: Support for IT Services

(3 GG, 21 PDU)

Contenuti:

Il corso copre le seguenti aree tematiche:

- Pianificazione dei processi risolutivi
- Implementazione dei processi risolutivi
- Misurazione, monitoraggio e reporting dei processi risolutivi
- Miglioramento dei processi risolutivi

Destinatari:

Personale attivamente coinvolto nelle aree di:

- Ripristino dei livelli di servizio concordati col cliente prima possibile
- Risposta alle richieste del servizio (re-invio password, etc.)
- Minimizzare il disturbo arrecato al cliente tramite identificazione e analisi delle cause dell'incidente
- Gestione degli incidenti e risoluzione dei problemi
- registrazione dell'incidente. Classificazione, escalation, risoluzione e chiusura dell'incidente
- Manutenzione dei bacini di conoscenza
- Gestione proattiva del problema, inclusa l'analisi delle tendenze degli incidenti
- Reporting degli Incidenti e dei problemi, tenendo informati gli utenti finali
- Miglioramento per eliminare le cause di incidente

Prerequisiti:

Tutti i candidati devono essere in possesso del certificato Foundation in IT Service Management secondo lo standard ISO/IEC 20000 o un equivalente.

Materiale: Student Workbook

ISO20KPC.3D ISO/IEC 20000 Professional: Control of IT Services

(3 GG, 21 PDU)

Contenuti:

Il corso copre le seguenti aree tematiche:

- Implementazione di servizi nuovi o mutati
- Il processo di gestione della configurazione
- Processo di gestione di cambiamento
- Processo di gestione di distribuzione

Destinatari:

Personale attivamente coinvolto nelle aree di:

- Attività di miglioramento dei processi
- Sviluppo del personale
- Gestione delle funzioni dell'IT Service Management
- Miglioramento del Management in generale E/o
- Gestione di uno o più processi nell'ambito del controllo dell'IT Service Management

Prerequisiti:

Tutti i candidati devono essere in possesso del certificato Foundation in IT Service Management secondo lo standard ISO/IEC 20000 o un equivalente.

Materiale: Student Workbook

ISO20KPAIB.3D ISO/IEC 20000 Professional: Alignment of IT and the Business according to ISO/IEC 20000

(3 GG, 21 PDU)

Contenuti:

Il corso copre le seguenti aree tematiche:

- Gestione delle relazioni di Business
- Gestione del livello di servizio
- Reporting del servizio
- Gestione fornitori
- Preventivare e stimare

Destinatari:

Personale attivamente coinvolto nelle aree di:

- Revisioni di servizio (con il business e/o i fornitori)
- Definizione e gestione dei livelli di servizio
- Gestione della relazione cliente/business (inclusa la gestione commerciale)
- Gestione fornitori
- Gestione finanze
- Attività di miglioramento dei processi
- Produzione di report di servizio E/o
- Analisi a punti della performance/equilibrio dell'IT Service

Prerequisiti:

Tutti i candidati devono essere in possesso del certificato Foundation in IT Service Management secondo lo standard ISO/IEC 20000 o un equivalente.

Materiale: Student Workbook

ISO20KPD.3D ISO/IEC 20000 Professional: Delivery of IT Services

(3 GG, 21 PDU)

Contenuti:

Il Professional Certificate "Delivery of IT Services according to ISO/IEC 20000" è progettato per fornire conoscenze pratiche su come i documenti e le evidenze debbano essere prodotti e analizzati. Per esempio, come un Capacity Plan possa essere utilizzato per allineare i requisiti dei Clienti e come le Policy di Sicurezza possano essere applicate.

Il corso copre le seguenti aree tematiche:

- Disegnare i processi per il Delivery dei Servizi IT
- Implementare e gestire il Delivery dei Servizi IT
- Misurare, controllare e creare i report per il Delivery dei Servizi IT
- Migliorare i processi per il Delivery dei Servizi IT

Destinatari:

Personale attivamente coinvolto in attività di miglioramento dei processi, sviluppo delle competenze delle risorse, gestione dei Servizi IT, Gestione del Management System e/o Gestione dei Processi coinvolti nell'IT Service Management.

Prerequisiti:

Per sostenere l'esame tutti i candidati devono aver frequentato il corso e aver completato con successo i Practical Assignment. Devono inoltre essere in possesso del certificato Foundation in IT Service Management secondo lo standard ISO/IEC 20000 o un equivalente.

In-course assessment / Practical assignment

I candidati devono completare con successo i practical assignments

Materiale: Student Workbook

ISO/IEC 20000 Consultant Manager

(3 GG, 21 PDU)

Contenuti:

La Certificazione Consultant/Manager in IT Service Management secondo ISO/IEC 20000 è progettata per fornire conoscenze pratiche su come mantenere aggiornato l'intero IT Service Management System e come migliorarlo.

Il corso copre le seguenti aree tematiche:

- Documentare e mantenere le ITSM policies
- Gestire il Portfolio dei prodotti/servizi
- Comprendere e applicare metodi e tecniche per il cambiamento
- Come motivare le persone
- Effettuare l'assessment dell'IT Service Management System
- Allineare le iniziative legate al miglioramento dei servizi rispetto alla strategia dell'ITSMS

Destinatari:

I destinatari di questo corso sono tutte le persone coinvolte nella definizione delle strategie, delle policies e degli obiettivi legati all'ITSMS; nell'effettivo cambiamento culturale dell'organizzazione IT; nella gestione del dipartimento IT; nella progettazione e gestione dell'ITSMS; nella valutazione/assessment delle performance necessarie per l'ITSMS.

Prerequisiti:

Per sostenere l'esame tutti i candidati devono aver frequentato il corso e aver completato con successo i Pratical Assignment. Devono inoltre essere in possesso del certificato Foundation in IT Service Management secondo lo standard ISO/IEC 20000, del certificato Management and Improvement of ITSM processes according to ISO/IEC 20000 e altri due Professional Certificates in ITSM according to ISO/IEC 20000.

Materiale: Student Workbook

ISO/IEC 20000 Executive/Consultant Manager

(3 GG, 21 PDU)

Contenuti:

La Certificazione Executive Consultant/Manager in IT Service Management secondo ISO/IEC 20000 è progettata per evidenziare la capacità di creare e valutare un ITSMS e di avviare il cambiamento organizzativo per soddisfare i requisiti di compliance dell'organizzazione.

Destinatari:

I destinatari di questo corso sono tutte le persone coinvolte a livello strategico:

- nella definizione delle strategie dell'ITSMS, delle policies e degli obiettivi legati alla strategia aziendale
- nella definizione delle metriche per il raggiungimento degli obiettivi
- nella definizione dell'ITSMS (ambito, responsabilità)
- nella valutazione della compliance dell'ITSMS
- nella gestione e nell'implementazione dei programmi di miglioramento
- nell'effettivo cambiamento culturale dell'organizzazione IT

Prerequisiti:

Per sostenere l'esame tutti i candidati devono essere in possesso del certificato Foundation in IT Service Management secondo lo standard ISO/IEC 20000, del certificato Management and Improvement of ITSM processes according to ISO/IEC 20000 e altri due Professional Certificates in ITSM according to ISO/IEC 20000 e del certificato Manager/Consultant in ITSM according to ISO/IEC 20000. Inoltre devono avere almeno 3 anni di esperienza nel ruolo o di consulente o di manager per poter essere accreditati a sostenere l'esame.

Materiale: Student Workbook

Nota: questo esame è ancora nella fase pilota.

ISO/IEC 20000 Workshop + Quick assessment

(2 GG, 0 PDU)

Contenuti:

Il Seminario combina una parte formativa relativa ai contenuti della norma ISO/IEC 20000 con una sessione di Assessment del sistema di gestione dell'IT dell'azienda partecipante, rispetto ai requisiti definiti dallo standard di qualità. Durante lo svolgimento del workshop i consulenti Quint raccoglieranno le informazioni necessarie per la produzione di un report finale circa lo stato del sistema di gestione dei processi di IT Service Management aziendali, rispetto alla norma ISO/IEC 20000, fornendo una percentuale di aderenza stimata per l'intero sistema, per ogni area di processi e per ogni processo. Il report conterrà anche i commenti e le indicazioni di massima per il design di un programma di certificazione ISO/IEC 20000.

Destinatari:

I destinatari di questo corso sono tutte le persone coinvolte nella definizione delle strategie, delle policies e degli obiettivi legati all'ITSMS; nell'effettivo cambiamento culturale dell'organizzazione IT; nella gestione del dipartimento IT; nella progettazione e gestione dell'ITSMS; nella valutazione/assessment delle performance necessarie per l'ITSMS.

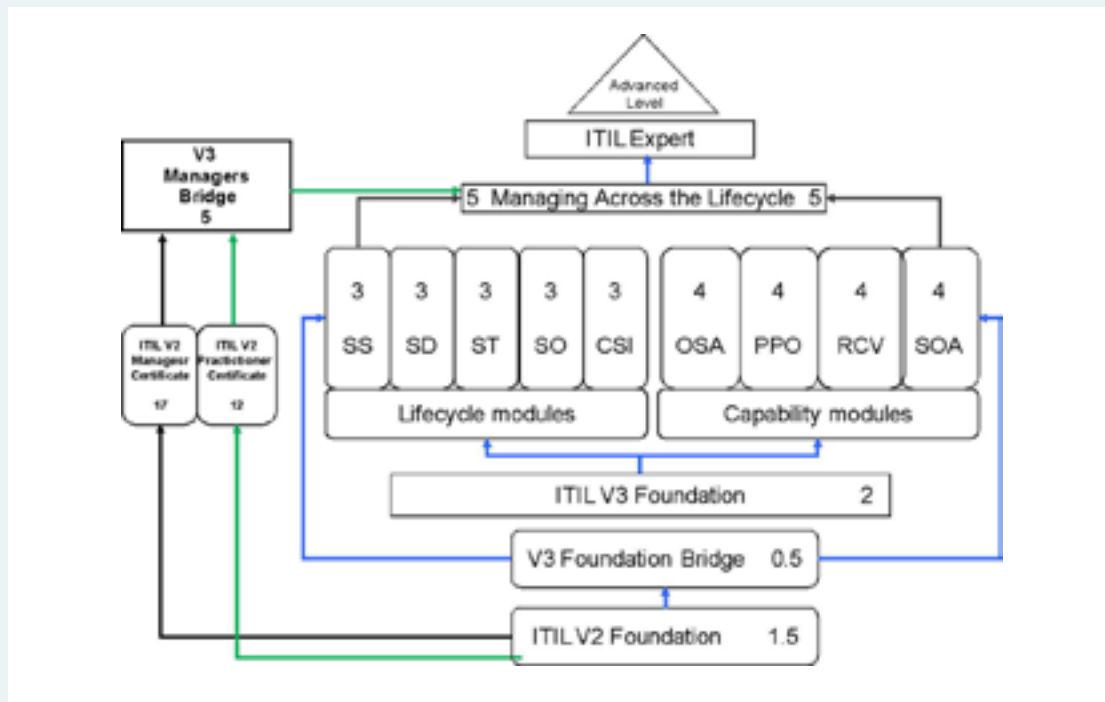
Il seminario è erogabile a partecipanti (di norma process owner e Manager) appartenenti alla stessa azienda.

Prerequisiti:

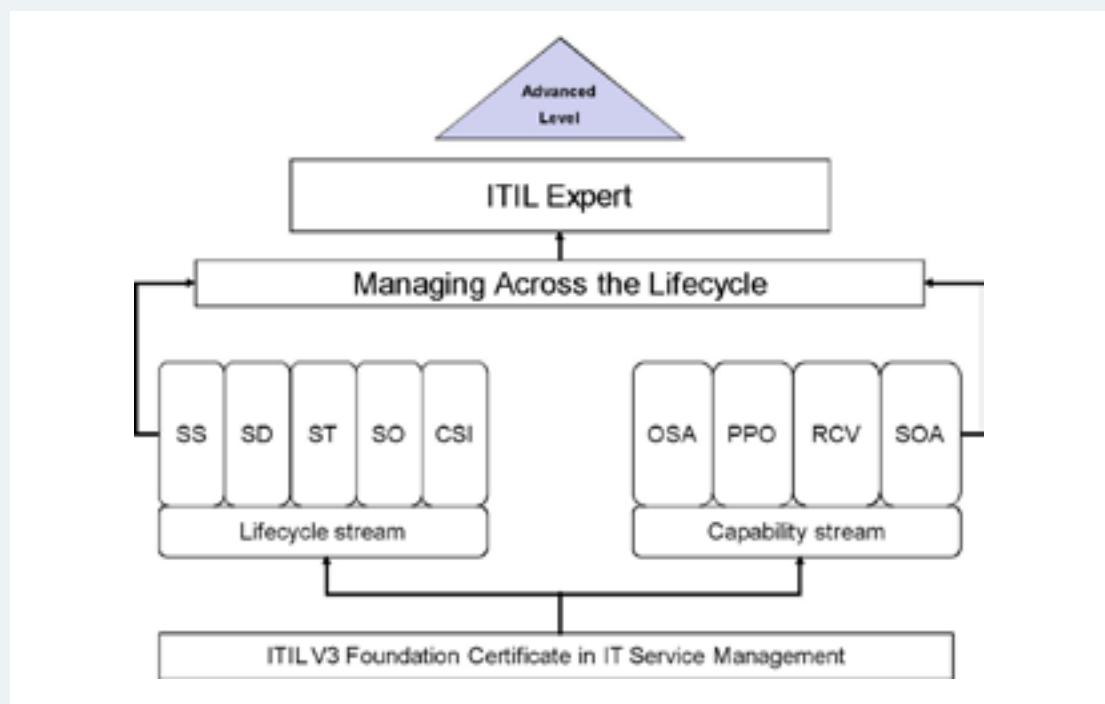
Sebbene non sia un pre-requisito esplicito, è fortemente consigliato che i partecipanti posseggano una certificazione Foundation in IT Service Management o comunque un livello di conoscenza equivalente.

Materiale: Report finale personalizzato contenente i risultati del quick assessment.

Schemi di Certificazione



Schema di certificazione ITIL® v2 /3



Schema di certificazione ITIL® v3



Schema di certificazione ISO 20000 (EXIN)



Scopri tutte le novità della nostra offerta formativa sul sito www.brainforce.it

BRAIN FORCE S.p.A.

BRAIN FORCE S.p.A. fa parte del gruppo BRAIN FORCE HOLDING AG, multinazionale europea di software e servizi, presente in 7 paesi e quotata alla borsa di Vienna.

BRAIN FORCE S.p.A. opera in Italia dal 1986 come società di consulenza IT focalizzata sull'Ottimizzazione dell'Infrastruttura e dei processi del Sistema Informativo.

Chiude a Settembre l'anno fiscale 2010 con un fatturato di 22 Milioni di euro ed uno staff di circa 250 persone. Ha sede legale e operativa a Milano (Cologno Monzese) ed è presente sul territorio con filiali a Roma e Padova (Sarmeola di Rubano) e Gallarate.

Annovera tra i propri Clienti alcune delle principali aziende italiane sia nel mercato delle grandi imprese che delle piccole e medie imprese.

Le informazioni contenute in questa pubblicazione sono soggette a modifiche senza preavviso. Questo materiale è fornito da BRAIN FORCE S.p.A. ed è a semplice scopo informativo. BRAIN FORCE S.p.A. non si assume alcuna responsabilità per eventuali errori o omissioni in questa pubblicazione. BRAIN FORCE S.p.A. dà garanzie per i prodotti e servizi solo in base a quanto espressamente contemplato nei contratti che accompagnano tali prodotti e servizi. Dalle informazioni contenute in questa pubblicazione non deriva alcuna garanzia aggiuntiva.