

ITIL V3/2011

Workshop interattivo

A cura di
Ing. Alessandro Di Giovanni

ITIL V3/2011 PROGRAMMA

6 incontri da 4 ore ciascuno

1° incontro: 08/06/2017

1. Premessa
2. Introduzione a ITIL
3. Le certificazioni ITIL

2° incontro: 13/06/2017

4. Fase 1: Service Strategy (SS)
5. Fase 2: Service Design (SD)

3° incontro: 22/06/2017

6. Fase 3: Service Transition (ST)

4° incontro: 29/06/2017

7. Fase 4: Service Operation (SO)

5° incontro: 06/07/2017

8. Fase 5: Continual Service Improvement (CSI)
9. Tool per il Service Management

6° incontro: 13/07/2017

10. Ripasso e Prova d'esame