

ITIL V3/2011

3. Certificazioni ITIL V3/2011

Processo di certificazione

Certificazioni ITIL: Premessa

- ▶ Sono certificazioni sulla persona

- ▶ Non sono certificazioni aziendali

Se un'azienda è *ITIL-Compliant*,
può dimostrarlo con la certificazione ISO/IEC 20000:2005

- ▶ Per informazioni su ITIL e sulle certificazioni
si può fare riferimento al sito di AXELOS:

<https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil>

Certificazioni ITIL



ITIL® is a registered trademark of AXELOS Limited.

Exams by level

Foundation

ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management

Code

ITILF

Advanced

ITIL® Practitioner

ITILP

Intermediate

ITIL® Continual Service Improvement Certificate

ITILCSI

ITIL® Managing Across the Lifecycle Certificate

ITILMLC

ITIL® Operational Support and Analysis Certificate

ITIOSA

ITIL® Planning, Protection and Optimization Certificate

ITILPPO

ITIL® Release, Control and Validation Certificate

ITILRCV

ITIL® Service Design Certificate

ITILSD

ITIL® Service Operation Certificate

ITILSO

ITIL® Service Offerings and Agreements Certificate

ITILSOA

ITIL® Service Strategy Certificate

ITILSS

ITIL® Service Transition Certificate

ITILST

Executive

ITIL® Master Qualification

ITILMA

ITIL Credit System



[Foundation] ITIL Foundation Certificate (1)



- ▶ Affronta concetti chiave e terminologia ITIL v3
- ▶ Rivolto a:
 - ▶ chi vuole comprendere le basi di ITIL
- ▶ Esame in 21 lingue (anche Italiano)

[Foundation] ITIL Foundation Certificate (2)



▶ Prerequisiti:

- ▶ nessuno

▶ 1 esame

- ▶ Durata: 60 minuti
- ▶ 40 domande a risposta multipla (1 sola corretta su 4)
- ▶ 65% per superare l'esame (26 corrette su 40)
- ▶ Closed book
- ▶ Vale 2 crediti

[Advanced] ITIL Practitioner (1)



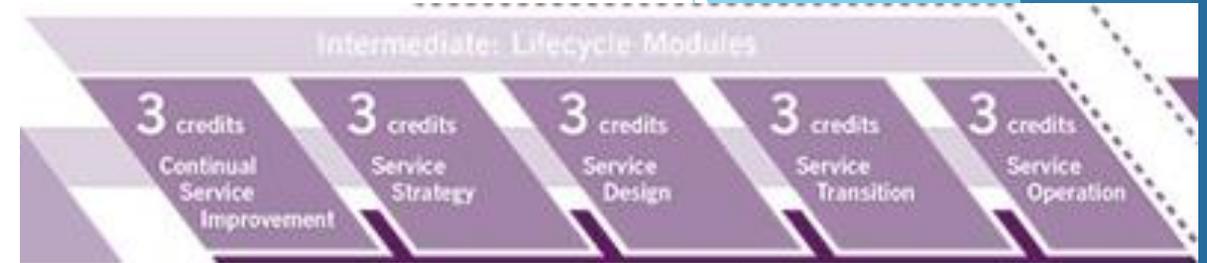
- ▶ Rivolto a:
 - ▶ Manager che devono saper mettere in pratica i concetti di ITIL
 - ▶ Manager che devono saper individuare se i propri team hanno le conoscenze sufficienti a garantire la corretta applicazione ITIL
- ▶ Si concentra sul **Continual Service Improvement**
- ▶ Prerequisiti: **ITIL Foundation**
 - ▶ Non è prerequisito per la certificazione ITIL Intermediate

[Advanced] ITIL Practitioner (2)



- ▶ 1 esame
 - ▶ Durata: 135 min
 - ▶ 1 scenario d'esame (progetto di implementazione ITIL da gestire)
 - ▶ 40 domande a risposta multipla scenario-based
 - ▶ Richiesto il 70% delle risposte corrette (28 su 40)
 - ▶ Vale 3 crediti per ITIL Expert
 - ▶ Open book (ITIL™ Practitioner Best Practice)

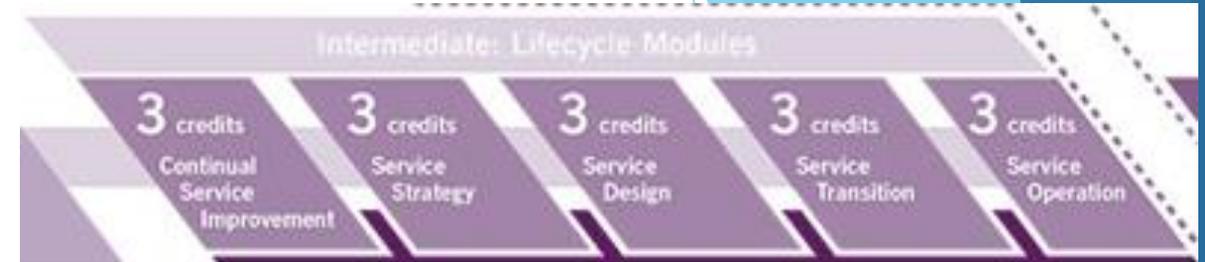
[Intermediate] ITIL Service Lifecycle (1)



- ▶ 5 moduli (uno per ogni core book)
 1. SS (Service Strategy)
 2. SD (Service Design)
 3. ST (Service Transition)
 4. SO (Service Operation)
 5. CSI (Continual Service Improvement)

- ▶ Rivolto a:
 - ▶ Manager generici

[Intermediate] ITIL Service Lifecycle (2)



- ▶ 5 esami (uno per ogni modulo)
 - ▶ Ogni esame vale 3 crediti
 - ▶ Solo in inglese
 - ▶ 90 min + 30 min (se non madrelingua) = 120 min
 - ▶ 8 scenari
 - ▶ 8 domande
 - ▶ Richiesto il 70% delle risposte corrette (6 su 8)
 - ▶ Closed book

[Intermediate] ITIL Capability (1)



- ▶ 4 moduli (uno per ogni gruppo di processi)
 - ▶ OSA (Operational Support and Analysis)
 - ▶ PPO (Planning Protection and Optimization)
 - ▶ RCV (Release Control and Validation)
 - ▶ SOA (Service Offering and Agreements)
- ▶ Rivolto a:
 - ▶ chi vuole esperienza più pratica in implementazione, gestione e conduzione dei processi

[Intermediate] ITIL Capability (2)



- ▶ 4 esami (uno per ogni modulo)
 - ▶ Ogni esame vale 4 crediti
 - ▶ 8 domande
 - ▶ Richiesto il 70% delle risposte corrette (6 su 8)
 - ▶ Closed book

[Intermediate] Managing across the Lifecycle (1)



- ▶ Rivolto a:
 - ▶ CIO, Senior IT Manager, IT Manager, ...
che devono monitorare l'applicazione di ITIL
- ▶ Prerequisiti:
 - ▶ Aver conseguito 17 crediti nei livelli precedenti
(2 crediti del Foundation + 15 crediti dell'Intermediate)
 - ▶ Aver seguito un corso accreditato

[Intermediate] Managing across the Lifecycle (2)



- ▶ 1 esame
 - ▶ Durata: 120 min (150 min per chi non è madrelingua inglese)
 - ▶ 10 domande a risposta multipla scenario-based
 - ▶ Ogni risposta vale 5 punti
 - ▶ Richiesto il 70% delle risposte corrette (7 su 10 = min 35 punti)
 - ▶ Vale 5 crediti

[Expert] ITIL Expert (1)

- ▶ Rivolto a:
 - ▶ Chi vuole dimostrare un livello di conoscenza avanzato del programma ITIL nella sua completezza
- ▶ Prerequisiti:
 - ▶ 22 crediti nei livelli precedenti
(2 Foundation + 15 Intermediate + 5 Managing across the Lifecycle)

[Expert] ITIL Expert (2)

- ▶ 1 esame
 - ▶ Durata: 120 min
 - ▶ 50 domande a risposta multipla
 - ▶ Richiesto il 70% delle risposte corrette (35 su 50)
 - ▶ Closed-book

[Executive] ITIL Master Qualification (1)

- ▶ Equivale a una laurea professionale
(ITIL Advanced Diploma)
- ▶ Nel mondo ci sono meno di 40 persone con questa qualifica
- ▶ Prerequisiti:
 - ▶ Certificazione ITIL Expert
 - ▶ Aver lavorato per almeno 5 anni in ambito ITSM
(con ruoli manageriali)

[Executive] ITIL Master Qualification (2)

- ▶ Per ottenere la qualifica ITIL Master è necessario essere in grado di spiegare e giustificare come si selezionano e si applicano una gamma di conoscenze, principi, metodi e tecniche ITIL, nonché come si sostengono le tecniche di gestione ITIL per ottenere i risultati commerciali desiderati. Questo è dimostrato attraverso esercitazioni pratiche.

[Executive] ITIL Master Qualification (3)

- ▶ 1 esame
 - ▶ **Scritto**
(basato su proposta del candidato di un caso reale da analizzare e trattare secondo ITIL)
+
 - Orale**
(spiegazione dello scritto in cui il candidato dimostra l'efficacia della soluzione e i benefici ottenuti)
- ▶ Il processo dura da 6 a 24 mesi

Preparazione Certificazioni ITIL: Siti

- ▶ **ITIL Italia:**

<http://www.ital-italia.com>

- ▶ **itSMF (IT Service Management Forum):**

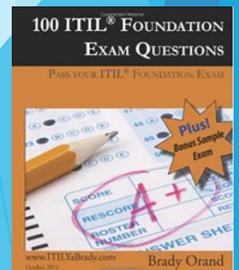
<http://www.itsmf.it>

- ▶ **Axelos:**

<https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil>

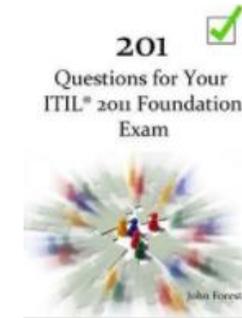
Preparazione Certificazioni ITIL: Testi (1/2)

- ▶ **IT Service Management: A Guide for Itil Foundation Exam Candidates**
di E. Brewster, R. Griffiths, A. Lawes, J. Sansbury
(15€ c.ca)
- ▶ **IT Service Management Foundation Practice Questions: For ITIL® Foundation Exam Candidates**
di S. Mann, T. Gannon, N. Mear
(20€ c.ca)
- ▶ **100 ITIL Foundation Exam Questions: Pass Your ITIL Foundation Exam for ITIL v3 and ITIL 2011**
di B. Orand
(4€ c.ca)

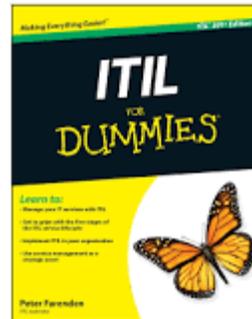


Preparazione Certificazioni ITIL: Testi (2/2)

- ▶ **201 Questions for Your ITIL Foundation Exam**
di J. Forester
(5€ c.ca)



- ▶ **ITIL for Dummies**
di P. Farenden
(27€ c.ca)



- ▶ ...

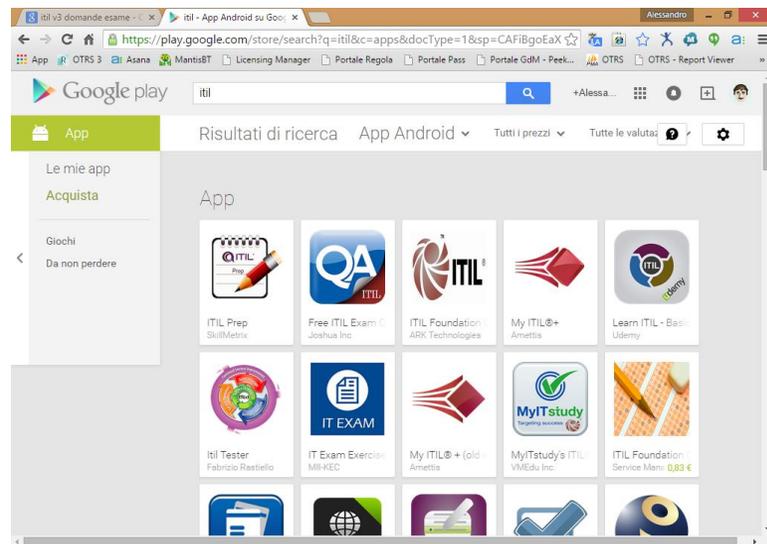
Preparazione Certificazioni ITIL: App

Per iPhone:

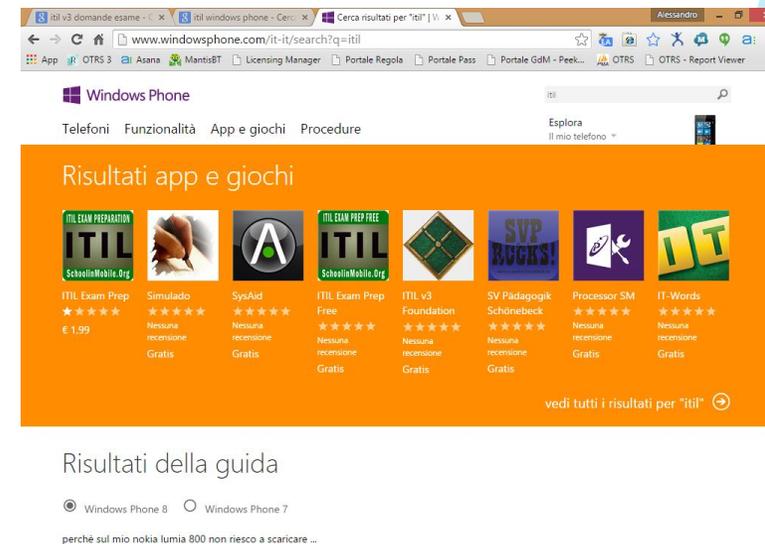
▶ ITIL Exam Preparation

Piccola applicazione gratuita che ci consente di mettere alla prova la nostra preparazione prima di sostenere l'esame di certificazione ITIL® v3 Foundation. L'applicazione contiene un test di esame completo (40 domande) che dovremo completare in un'ora.

Per Android:



Per WinPhone:



A chi rivolgersi per certificarsi

- ▶ Certificazioni gestite da **ICMB** (ITIL Certification Management Board)
 - ▶ Inizialmente composto da:
 - ▶ **OGC**
 - ▶ **APM Group**
 - ▶ **The Stationery Office (TSO)**
 - ▶ **itSMF** (IT Service Management Forum) International
 - ▶ **EXIN** → Istituto per la certificazione con sede in Olanda
 - ▶ **BCS-ISEB** → Istituto per la certificazione con sede in UK
- ▶ Dal Gen 2007 **APM Group (APMG International)**, **EXIN**, **ISEB** ed altri Examination Institute gestiscono gli esami e rilasciano le certificazioni sui livelli Foundation, Intermediate ed Expert relativi alla conoscenza dell'IT Service Management basato su ITIL.

A chi rivolgersi per certificarsi

Verificare centri sul sito ufficiale www.axelos.com

Esame on-line

- ▶ E' possibile fare l'esame on-line sul sito dell'azienda

iLEARN

(www.innovativelearning.it)

Dettagli Corso

Prezzo IVA esc.	€ 199,00
Luogo	ONLINE ITALIAN
Dettagli	Lingua esame: Italiano Modalità esame: online. Certificazione: Certificato ufficiale ITIL Foundation, formato e-certificate.* * Per una copia cartacea del certificato, contattateci prima di prenotare l'esame in modo tale da evitare costi aggiuntivi.

iLEARN è un ATO (Accredited Training Organization) di APMG e di PEOPLECERT per i corsi ITIL®.



Per una verifica online degli accreditamenti, fare la ricerca con
ICONS - Innovative Consulting S.r.l. di cui iLEARN è una business unit.

Caratteristiche e modalità esami online

- L'esame viene fatto interamente online
- L'esame può essere effettuato 24 ore su 24, 7 giorni su 7, previa prenotazione
- La prenotazione può essere effettuata fino a 3 giorni lavorativi prima della data prevista per l'esame
- Per prenotare l'esame scrivere a info@innovativelearning.it o chiamare al numero 0039 0362.33 01 07
- Per maggiori informazioni sugli esami online [cliccate qui](#)

Date

Data prenotazione esame: fino a 3 giorni lavorativi prima della data prevista per l'esame

Data esecuzione esame: 30 giorni dalla data fissata (data prenotazione).

Certificazioni ITIL: costi

1. **Foundation:** 171€ + IVA
2. **Intermediate:** 211€ + IVA
3. **Expert:** 211€ + IVA

(fonte: sito EXIN 2015)

Quiz ITIL V3

Cosa ci ricordiamo?

Quiz ITIL V3 (1)

What are the two components of ITIL V3?

- A. The five core books and the itSMF
- B. The itSMF and the complementary publications
- C. The five core books and the complementary publications
- D. The complementary publications and ITIL Live

Quiz ITIL V3 (1)

What are the two components of ITIL V3?

- A. The five core books and the itSMF
- B. The itSMF and the complementary publications
- C. The five core books and the complementary publications**
- D. The complementary publications and ITIL Live

Quiz ITIL V3 (2)

“Services are a means of delivering value to customers by facilitating the outcomes customers want to achieve without the ownership of specific costs and risks.”

Which entity owns the risks?

- A. The customer
- B. The IT organization
- C. The service provider
- D. The service desk function

Quiz ITIL V3 (2)

“Services are a means of delivering value to customers by facilitating the outcomes customers want to achieve without the ownership of specific costs and risks.”

Which entity owns the risks?

- A. The customer
- B. The IT organization
- C. The service provider**
- D. The service desk function

Quiz ITIL V3 (3)

Which of the following statements is correct?

1. All processes should have an owner.
2. A process takes one or more inputs and turns them into defined outputs, such as process reports and reviews.
3. All processes' objectives must be defined in measurable terms.
4. All processes must have an objective.

- A. 1 and 2 only
- B. 2 and 4 only
- C. All of the above
- D. 1, 2, and 4

Quiz ITIL V3 (3)

Which of the following statements is correct?

1. All processes should have an owner.
2. A process takes one or more inputs and turns them into defined outputs, such as process reports and reviews.
3. All processes' objectives must be defined in measurable terms.
4. All processes must have an objective.

- A. 1 and 2 only
- B. 2 and 4 only
- C. All of the above**
- D. 1, 2, and 4