

Il framework ITIL

best practices per la gestione dei processi IT

Sabato 30 settembre 2017

Alle ore 09.00 presso la sala convegni Links Academy in via Rocco
Scotellaro 55 - Lecce

Il seminario intende fornire una descrizione di base dei ITIL, sempre più di interesse per i liberi professionisti e dipendenti del settore dell'informazione e del business verso il quale l'IT deve portare valore. ITIL è riconosciuto dal mercato, richiesto nelle iniziative progettuali e nelle gare d'appalto pubbliche, e vede oggi un numero crescente di addetti ai lavori, molti dei quali indirizzati verso percorsi di certificazione.

Destinatari

Il seminario è rivolto a chi ricopre ruoli di: IT Manager, staff IT ed owner di processo; Quality manager e staff; Account manager e struttura commerciale coinvolti nella preparazione di relazioni tecniche in risposta alle richieste/bandi gara dei clienti; Infrastructure manager, application manager, project manager e business manager direttamente coinvolti in attività IT; Qualunque membro dell'organizzazione IT che stia cercando di migliorare i processi/procedure.

Obiettivi

Le competenze acquisite, se applicate al proprio contesto lavorativo possono contribuire a migliorare la qualità dei servizi IT offerti, ridurre i costi operativi IT, offrire supporto più affidabile e migliorare la soddisfazione dei clienti

Prerequisiti

Non c'è alcun formale prerequisito per la partecipazione a questo seminario, ma si consiglia ai partecipanti che abbiano maturato esperienza nel campo della gestione dei servizi informatici.

Agenda

09.00 – 09.30 Registrazione e accoglienza

09.30 – 12.30 Introduzione al framework ITIL

- La gestione del servizio
- Processo, procedure, il modello RACI
- Il ciclo di vita del servizio
- Service Level Management
- Change Management
- Incident Management
- Problem Management
- Service Desk

12.30 – 13.00 Domande e risposte

Partecipazione

La partecipazione è gratuita previa iscrizione su **Evenbrite**