

## Servizi ITIL

In qualità di **Società di Formazione Accreditata per ITIL**, forniamo corsi accreditati allineati alla versione 2011 sia con sessioni a **calendario** sia con sessioni **organizzate presso le sedi** delle singole organizzazioni. I nostri corsi sono organizzati in tutto il mondo in otto lingue: Italiano, Inglese, Francese, Spagnolo, Tedesco, Svedese, Olandese e Danese.

- ▶ **Corsi OPEN**  
Sessioni a calendario organizzate per singoli individui.
- ▶ **Corsi In-house**  
Sessioni organizzate presso le aziende in qualunque sede nel mondo. Queste sessioni possono essere personalizzate nei contenuti e nella struttura, sulla base delle esigenze di ogni singola azienda.

## Servizi Personalizzati

La personalizzazione dei servizi si basa sulla nostra esperienza secondo l'esigenza di ciascun cliente. I nostri servizi aggiuntivi per i corsi Foundation sono:

- ▶ **Case Study Personalizzati**  
Un case study personalizzato viene sviluppato con il management dell'azienda per dimostrare ai partecipanti l'effettiva applicazione di ITIL.
- ▶ **Overview su ITIL**  
Il corso ITIL Overview offre ai partecipanti una breve descrizione di ITIL presentando i benefici chiave e quanto ITIL sia importante per fornire servizi ai clienti. L'ITIL Overview approfondisce le seguenti aree: Service Desk, Incident & Problem Management, Change & Release Management, Configuration Management, e Service Level Management. Si tratta di un corso di un solo giorno da svolgersi in classe.

## Contatti

QRP è un fornitore internazionale di servizi di formazione e consulenza specializzato nelle Best Practice del Cabinet Office come:

- ▶ PRINCE2 - Project Management
- ▶ MSP - Programme Management
- ▶ ITIL - IT Management
- ▶ P3O - Portfolio, Programme and Project Offices
- ▶ MoP - Management of Portfolios
- ▶ Agile Project Management

Il nostro sistema di Qualità Accreditato assicura l'Alta Qualità dei nostri servizi; l'orientamento ai Risultati ci permette di fornire training altamente personalizzati con l'utilizzo di case studies creati in cooperazione con le aziende interessate, mentre l'attenzione rivolta alle Persone garantisce l'utilizzo di formatori certificati, con vasta esperienza nel campo dell'IT Service Management.

Per qualsiasi informazione sui nostri servizi:

QRP International  
Via Giulini, 10  
22100 Como  
Italy

E-Mail: [italy@qrpinternational.com](mailto:italy@qrpinternational.com)  
Tel: + 39 031 43 100 45  
Fax: + 39 031 43 100 88  
[www.qrpinternational.it](http://www.qrpinternational.it)

ITIL®  
The Best Practice in  
IT Service Management

ITIL Foundation  
Formazione & Certificazione

## ITIL

- ▶ Guidance di IT Services Management
- ▶ Guidance di Pubblico Dominio
- ▶ Pragmatica e flessibile
- ▶ Oltre 1.000.000 di Professionisti IT Certificati
- ▶ Cabinet Office Ente proprietario di PRINCE2®, MSP® (Programme Management), P3O® (Portfolio, Programme and Project Office) MoP™ (Management of Portfolios) e ITIL® (IT Service Management)



ACCREDITED BY  A PMG-International

QRP International is a PRINCE2/MSP/P3O/MoP/ITIL/Agile Project Management Accredited Training Organization by the APM Group. PRINCE2® is a registered trade mark of the Cabinet Office. MSP® is a registered trade mark of the Cabinet Office. P3O® is a registered trade mark of the Cabinet Office. MoP™ is a trade mark of the Cabinet Office. ITIL® is a registered trade mark of the Cabinet Office. The Swirl logo™ is a trade mark of the Cabinet Office.

## Cosa è ITIL

ITIL - (**IT Infrastructure Library**) - è la sola documentazione di Best Practice per l' IT Service Management.

Usata da centinaia di organizzazioni in tutto il mondo, la ITIL philosophy è cresciuta intorno ai suggerimenti contenuti nei manuali che si occupano di metodologia ITIL.

ITIL **fornisce un framework** comune di processi, funzioni e ruoli nella pianificazione e gestione dei servizi IT a supporto delle necessità di business.

Consiste di differenti importanti aree del service management, supportate da uno schema di certificazione globale.

ITIL ad oggi è utilizzato, per la gestione dell'erogazione di servizi IT rivolti a Clienti finali o a Utenti interni, sia da uffici governativi sia da uffici di diversi settori industriali. Diffuso inizialmente solo in UK e nord Europa, ora si sta espandendo in molti Paesi del Mondo.

**La nuova edizione, ITIL 2011, è un aggiornamento della versione ITIL V3, il primo significativo aggiornamento dal 2007.** ITIL 2011 è un aggiornamento, non una nuova versione.

I Benefici di ITIL  
Insieme ad altre **Best Practice dell' OGC**, ITIL definisce un approccio standard nei confronti di un processo di business. ITIL può potenzialmente fornire un' ampia gamma di vantaggi:

- ▶ **Riduzione dei costi**
- ▶ **Miglioramento dei servizi IT** attraverso l'uso di una comprovata Best Practice
- ▶ **Maggiore produttività**
- ▶ Migliore **uso degli skills** e dell'esperienza
- ▶ Migliore **fornitura di servizi IT** attraverso l'uso di ITIL o ISO 20000 come standard per il service delivery

I Punti Chiave di ITIL

- ▶ Oltre **un milione di persone certificate** nel mondo
- ▶ Esami disponibili in più di **20 lingue**
- ▶ ITIL è l'approccio di IT service management più utilizzato nel mondo

## Corso Foundation

Il Corso **ITIL Foundation**, nella versione 2011, copre l'intero syllabus del livello Foundation e prepara i partecipanti all'esame **ITIL Foundation**.

Questo livello assicura che il candidato abbia una comprensione generale della terminologia di ITIL, della struttura e dei concetti base e dei principi fondamentali di ITIL come pratica di Service Management. Al termine i partecipanti dovranno dimostrare la comprensione dei **concetti chiave, la struttura, la terminologia ed i processi di ITIL**.

Il corso di **3 giorni**, da svolgersi in classe, è indirizzato a persone che richiedono un livello di comprensione generale di ITIL.

Obiettivi

A seguito del completamento del corso i partecipanti potranno:

- ▶ Comprendere cosa può fare **ITIL per il Service Management**
- ▶ Comprendere come **implementare ITIL** e massimizzare i benefici limitando rischi e costi
- ▶ Comprendere i **ruoli di leadership** nell'applicazione di ITIL
- ▶ Comprendere la struttura dell' **ITIL Library**
- ▶ Essere in grado di applicare in pratica i **principi ITIL**

A chi si rivolge

- ▶ IT Service Providers
- ▶ IT Directors & Managers
- ▶ CIO's
- ▶ Service Management Consultants
- ▶ Coloro i quali richiedono una conoscenza a livello base della struttura di ITIL
- ▶ Coloro i quali richiedono una conoscenza a livello base delle applicazioni di ITIL per rinforzare la qualità dell' IT Service Management all'interno di una organizzazione

E' consigliabile, ma non fondamentale che i partecipanti abbiano esperienza in IT Service Management.

## Schema di Certificazione ITIL

Lo schema di certificazione ITIL 2011 fornisce un approccio modulare e comprende una serie di certificazioni incentrate su differenti aspetti della Best practice ITIL.

Ci sono quattro livelli di certificazione all'interno dello schema ITIL 2011:

- ▶ Livello **ITIL Foundation**
- ▶ Livello **ITIL Intermediate** - Service Lifecycle & Service Capability Streams
- ▶ Livello **ITIL Expert**
- ▶ Livello **ITIL Master**

L'approccio modulare alla certificazione offre ai candidati non solo grande flessibilità sulle varie aree di studio di ITIL, ma generalmente rende la certificazione più accessibile.

- ▶ Il livello Foundation si concentra sui concetti chiave, sulla struttura, sulla terminologia e sui processi di ITIL. Questo primo livello di certificazione offre ai candidati una visione generale degli elementi chiave di ITIL 2011, includendo la relazione tra le fasi del ciclo di vita del servizio, i processi usati ed il loro contributo alle pratiche di Service Management
- ▶ Il livello Intermediate si compone di due flussi; Lifecycle e Capability – ognuno con le sue certificazioni – ed un modulo di collegamento Managing Across the Lifecycle. Ogni certificazione Intermediate fornisce ai candidati le conoscenze e le competenze richieste per l'applicazione di aree specifiche di ITIL.
- ▶ Il livello Expert è riconosciuto a tutti coloro che hanno ottenuto le certificazioni ITIL 2011 e che vogliono dimostrare un livello di conoscenza superiore di ITIL 2011 nella sua totalità
- ▶ La qualifica Master è il più elevato livello di certificazione nello schema 2011. Questa qualifica è riservata a coloro che possono dimostrare la loro abilità nell'implementare particolari discipline ITIL all'interno di un ambiente lavorativo reale. Questo schema è ancora nella sua fase pilota