

Programma 1° ed. Corso "Intermediate – Lifecycle Stream – Service Operation" (cod.239/15)

Obiettivi 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.

sede	data	orario	docente	argomento lezioni	ore
Fondazione dell'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Torino Via Giovanni Giolitti 1 scala A - 4° piano	martedì 28 aprile 2015	9.00 - 13.00 14.00 - 18.00	dott.ssa Carlotta Landi	Introduzione al Service Operation Principi di Service Operations	8
	martedì 5 maggio 2015	9.00 - 13.00 14.00 - 18.00	dott.ssa Carlotta Landi	I processi del Service Operation Le principali attività del Service Operation Organizzare il Service Operation: Funzioni	8
	martedì 12 maggio 2015	9.00 - 13.00 14.00 - 18.00	dott.ssa Carlotta Landi	Considerazioni sulla tecnologia Considerazioni sull'implementazione Sfide, fattori critici di successo e rischi Sfide, fattori critici di successo e rischi	8
	martedì 19 maggio 2015	9.00 - 13.00 14.00 - 18.00	dott.ssa Carlotta Landi	Preparazione esame Esame finale	8
Prerequisiti: Certificato ITIL® Foundation Ai partecipanti verrà rilasciato un attestato di partecipazione					