

## Programma del corso

Giorno 1	Titolo	Metodo	Durata (ore)	Argomenti Trattati	Materiale didattico utilizzato	Bibliografia TSO V3 Best Practices Publication
09.00	Introduzione	Presentazione	1	Finalità, obiettivi, concetti base, la libreria, schema di certificazione, modalità esame, terminologia ITSM	01_CSP_ITIL_FV3_introduzione.pptx	Service Strategy Capitolo 1, 2
10.00	Service Strategy	Presentazione Esercitazione	3	Le fasi del Service Strategy, Demand Management, Service Portfolio	02_CSP_ITIL_FV3_Service_Strategy.pptx	Service Strategy
13.00	Pausa pranzo					
14.00	Service Design	Presentazione Esercitazione	4	Le fasi del Service Design, Aspetti della progettazione, Sourcing, Information Security Mgt., Service Catalog MGT., Supplier Mgt.	03_CSP_ITIL_FV3_Service_Design.pptx	Service Design
<b>Totale ore</b>			<b>8</b>			
Giorno 2	Titolo	Metodo	Durata (ore)	Argomenti Trattati	Materiale didattico utilizzato	Bibliografia TSO V3 Best Practices Publication
09.00	Service Transition	Presentazione Esercitazione	4	Le fasi del Service Transition, Service Asset e Configuration Mgt., Change Mgt., Release e Deploy Mgt	04_CSP_ITIL_FV3_Service_Transition.pptx	Service Transition
13.00	Pausa pranzo					
14.00	Service Operation	Presentazione Esercitazione	4	Le fasi del Service Operation, Service Desk, Request Fulfillment, Access Mgt., Incident Mgt., Problem Mgt., Event Mgt., Application Mgt., Technical Mgt., IT Operation Mgt.	05_CSP_ITIL_FV3_Service_Operation.pptx	Service Operation
<b>Totale ore</b>			<b>8</b>			
Giorno 3	Titolo	Metodo	Durata (ore)	Argomenti Trattati	Materiale didattico utilizzato	Bibliografia TSO V3 Best Practices Publication
09.00	Continual Service Improvement	Presentazione Esercitazione	2	Le fasi del Continual Service Improvement, le misure, l'attuazione del miglioramento, Considerazioni e ruoli	06_CSP_ITIL_FV3_Continual_Service_Improvement.pptx	Continual Service Improvement
11.00	Approfondimenti	Presentazione discussione	2	Approfondimenti su temi oggetto del corso a richiesta degli studenti	Tutto il materiale didattico	CSP_ITIL_FV3_01.00_MAG16_ITA
13.00	Pausa pranzo					
14.00	Esercitazioni	Allineamento, discussione e lavoro di gruppo	1,5	Simulazione Test esame	Esempi esame	Sample_Exam_ITV3F_English_A Sample_Exam_ITV3F_English_B
15.30	Studio individuale	Lavoro individuale	1,5	Tutti	Tutto il materiale didattico	CSP_ITIL_FV3_01.00_MAG16_ITA
13.00	Pausa pranzo					
<b>Totale ore</b>			<b>7</b>			