

Concetti Chiave del Service Management

- Cos'è il Service Management e sua relazione con ITIL4®
- Il Service Value System (SVS)
- Utility e Warranty. Customer, User e Sponsor
- Valore: outcomes, costi e rischi
- Service Relationship Management

Le 4 dimensioni del Service Management

- Persone e Organizzazione
- Information e Technology
- Value Stream e Processi
- Partner e Fornitori

ITIL4® Service Value System

- Principi guida di ITIL4
 - Focalizzazione sul valore
 - Partire dalla baseline
 - Progredire iterativamente attraverso il fenomeno dei feedback
 - Collaborare e promuovere la visibilità
 - Pensare e lavorare in modo olistico
 - Essere semplici e pratici
 - Ottimizzare e automatizzare
- Governance
- Service Value Chain
- Practices
- Miglioramento Continuo

ITIL4® Service Value Chain

- Demand e Value
- Le attività della Service Value Chain:
 - Engage
 - Plan
 - Improve
 - Design e Transition
 - Obtain e Build
 - Deliver e Support

ITIL4® Management Practices

- General management practices
- Service management practices
- Technical management practices