

Requisiti dell'esame

Professional Certificate Management and Improvement of IT Service Management processes according to ISO/IEC 20000

Data di pubblicazione	1-7-2008								
Data di inizio	1-7-2008								
Destinatari	Il gruppo a cui è indirizzata questa qualifica comprende il personale coinvolto praticamente in attività di miglioramento dei processi, nello sviluppo delle persone, nella gestione delle funzioni di gestione dei servizi IT, in miglioramenti del sistema di gestione in generale e/o nell'analisi delle prestazioni della gestione dei servizi IT/scheda di valutazione bilanciata.								
Prerequisiti di competenze, conoscenze ed esperienza	Prima di sostenere l'esame per il Professional Certificate Management and Improvement of IT Service Management processes according to ISO/IEC 20000, i candidati devono avere seguito un corso di formazione con un ente di formazione accreditato EXIN e avere completato con successo le esercitazioni pratiche. I candidati devono disporre del Foundation Certificate in IT Service Management according to ISO/IEC 20000 o di una certificazione equivalente.								
Requisiti dell'esame	<table><tr><td>1. Allineare la gestione dei servizi IT ai mutamenti del business</td><td>20%</td></tr><tr><td>2. Mantenere il sistema di gestione</td><td>25%</td></tr><tr><td>3. Applicare il ciclo di vita per il miglioramento continuo del servizio</td><td>30%</td></tr><tr><td>4. Analizzare la conformità e l'efficienza</td><td>25%</td></tr></table>	1. Allineare la gestione dei servizi IT ai mutamenti del business	20%	2. Mantenere il sistema di gestione	25%	3. Applicare il ciclo di vita per il miglioramento continuo del servizio	30%	4. Analizzare la conformità e l'efficienza	25%
1. Allineare la gestione dei servizi IT ai mutamenti del business	20%								
2. Mantenere il sistema di gestione	25%								
3. Applicare il ciclo di vita per il miglioramento continuo del servizio	30%								
4. Analizzare la conformità e l'efficienza	25%								
Sessione d'esame	Non è consentito consultare testi e appunti.								

Specifiche dei requisiti d'esame

1. Allineare la gestione dei servizi IT ai mutamenti nel business	1.1 Adattare il sistema di gestione al fine di supportare il business 1.2 Identificare e gestire i rischi
2. Mantenere il sistema di gestione	2.1 Illustrare l'importanza di una comunicazione efficace 2.2 Illustrare l'importanza delle persone nell'IT Service Management 2.3 Applicare i requisiti relativi alla documentazione
3. Applicare il ciclo di vita per il miglioramento continuo del servizio	3.1 Applicare la teoria dei processi e il ciclo PDCA 3.2 Applicare il miglioramento continuo del servizio

- 4. Analizzare la conformità e l'efficienza**
- 4.1 Analizzare l'efficienza dei processi e la conformità agli standard
 - 4.2 Analizzare l'implicazione dei controlli di gestione sulla catena di fornitura (supply chain)
 - 4.3 Preparare per la certificazione

Concetti base

Elenco dei concetti base

Questo capitolo contiene la terminologia che i candidati devono conoscere. I termini sono elencati in ordine di requisito d'esame. Al fine di evitare ripetizioni, i termini sono stati elencati solitamente nella prima specifica dell'esame nel quale vengono utilizzati. Si noti che nelle domande basate su uno dei requisiti d'esame possono essere utilizzati anche termini elencati sotto altri requisiti.

List of basic concepts

- 1 Align IT Service Management to changes in the business
- 1.1 Adapt the management system to support the business
- Balanced Scorecard
- Critical Success Factors
- Customer
- Effectiveness
- Efficiency
- Fit for purpose
- Framework
- Key Performance Indicators
- Management System
- Maturity
- Metrics
- Organization Chart
- Policies
- Processes
- Service
- Service Level Requirements
- Service Provider
- Supplier
- Targets
- User
- 1.2 Identify and manage risks
- Cost
- Risk Management Method
- Identification
- Impact
- Issues
- Mitigation
- Owner

Elenco dei concetti base

- 1 Allineare la gestione dei servizi IT ai cambiamenti del business
- 1.1 Adattare il sistema di gestione per supportare il business
- Balanced scorecard
- Fattori Critici di Successo
- Cliente
- Efficacia
- Efficienza
- Adatto allo scopo
- Framework
- Indicatori chiave delle prestazioni (Key Performance Indicator)
- Sistema di Gestione
- Maturità
- Metriche
- Organigramma
- Politiche (Policies)
- Processi
- Servizio
- Requisiti dei Livelli di Servizio (SLR)
- Service Provider
- Fornitore
- Obiettivi
- Utente
- 1.2 Identificare e gestire i rischi
- Costo
- Tools di risk assessment
- Identificazione
- Impatto
- Punti aperti/questioni (Issue)
- Mitigazione
- Proprietario

	Probability		Probabilità
	Review		Riesame
	Risks		Rischi
2	Maintain the management system	2	Mantenere il sistema di gestione
2.1	Outline the importance of effective communication	2.1	Illustrare l'importanza di una comunicazione efficace
	Communication Plan		Piano di comunicazione
	Continual Service Improvement		Miglioramento continuo del servizio
	Feedback		Feedback
	Meetings		Incontri/Riunioni
	Negotiation		Negoziazione
	Non-conformance		Non conformità
	Presentation		Presentazione
2.2	Outline the importance of people in IT Service Management	2.2	Illustrare l'importanza delle persone nella gestione dei servizi IT
	Coaching		Coaching
	Competencies		Competenze
	Continual Professional Development (CPD)		Sviluppo Professionale Continuo (Continual Professional Development, CPD)
	Continual Professional Development Plan (CPD Plan)		Piano di Sviluppo Professionale Continuo (Piano CPD)
	Experience		Esperienza
	Function		Funzione
	Incentives		Incentivi
	Mentoring		Mentoring
	Organization		Organizzazione
	Performance Review		Riesame delle prestazioni (performances)
	Role guides		Ruoli-guida
	Role Integration		Integrazione dei ruoli
	Skills		Abilità (skill)
	Staff Capability		Potenzialità (Capability) del personale
	Staff Competency		Competenza del personale
	Training		Formazione
2.3	Apply documentation requirements	2.3	Applicare i requisiti della documentazione
	Change Management		Gestione del cambiamento
	Document		Documento
	Document Management System		Sistema di gestione documentale
	Media (any type)		Media (tutti i tipi)
	Record		Registrazione
	Version control		Controllo delle versioni

3	Apply the continual service improvement lifecycle	3	Applicare il ciclo di miglioramento continuo del servizio
3.1	Apply process theory and the PDCA cycle Communication Continual Service Improvement Plan Continual Service Improvement Process Deming Cycle (PDCA) Report Success Criteria	3.1	Applicare la teoria dei processi e il ciclo PDCA Comunicazione Piano di miglioramento continuo del servizio Processo di miglioramento continuo del servizio Ciclo di Deming (PDCA) Rapporti, relazioni, reports Criteri di successo (criteri per la valutazione del successo)
3.2	Apply continual service improvement Act Authority Check Deming Cycle Do Forecast Measure Monitor Plan Process Improvement Reports Trends	3.2	Applicare il miglioramento continuo del servizio Agire Autorità Verificare (check) Ciclo di Deming Fare Fare previsioni Misurare Monitorare Pianificare Miglioramento dei processi Rapporti, relazioni, reports Tendenze, andamenti, trends
4	Analyze compliance and efficiency	4	Analizzare la conformità e l'efficienza
4.1	Analyze process efficiency and compliance to standards Compliance Conformance Interfaces ITSM Plan Non-compliance Quality Service Management Plan	4.1	Analizzare l'efficienza dei processi e la conformità agli standard Conformità (Compliance) Conformità Interfacce Non conformità dell'IT Service Management Plan Qualità Piano di Gestione dei Servizi
4.2	Analyze the implication of management control on the supplier chain Business Impact Impact analysis ITSM Plans ITSM Policies Management Control Process Integration	4.2	Analizzare l'implicazione del controllo di gestione sulla catena di fornitura Impatto sul business Analisi degli impatti Piani di Gestione dei Servizi Informatici (ITSM Plans) Politiche (policies) della gestione dei servizi informatici Controlli di gestione Integrazione dei processi

	Service Provider Impact Success Criteria		Impatto sul Service Provider Criteri di successo (criteri per la valutazione del successo)
	Supplier Impact Touchpoints		Impatti sui fornitori Punti di contatto
4.2	Prepare for certification Audit Readiness Audit Report Certification Audit Certification Scheme Evidence Surveillance Audit	4.3	Preparare per la certificazione Pronto/preparato per l'audit Rapporto di audit Audit di certificazione Schema di certificazione Evidenza Audit di sorveglianza

Bibliografia

- Bibliografia**
- A** ISO/IEC
ISO/IEC 20000-1:2005(E) Part 1: Specification
Svizzera, ISO, 2005
ISO/IEC 20000-1:2005(E)
- B** ISO/IEC
ISO/IEC 20000-2:2005(E) Part 2: Code of Practice
Svizzera, ISO, 2005
ISO/IEC 20000-2:2005(E)
- EXIN
Supplementary Course Development Guidance
Utrecht (NL), EXIN, 2008
- C** Dr Jenny Dugmore e Shirley Lacy
Integrated Service Management (BIP 0038)
UK, BSi, 2006
ISBN 9 780 58044 6429
- D** Dr Jenny Dugmore e Shirley Lacy
Making Metrics Work (BIP 0032)
UK, BSi, 2006
ISBN 9 780 58047 4606
- E** Dr Jenny Dugmore e Shirley Lacy
Why People Matter (BIP 0031)
UK, BSi, 2006
ISBN 9 780 58047 4590
- F** Dr Jenny Dugmore e Shirley Lacy
Management decisions and documentation (BIP 0030)
UK, BSi, 2006
ISBN 9 780 58047 4583

- G** Dr Jenny Dugmore e Shirley Lacy
Managing end-to-end service (BIP 0033)
UK, BSi, 2006
ISBN 9 780 58047 4613
- H** Leo van Selm
ISO / IEC 20000 An Introduction
Paesi Bassi, Van Haren Publishing, 2008
ISBN: 9 789 08753 0815
Questo volume può sostituire i testi **A e B** poiché contiene il testo dello standard.

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

CobiT™ is a registered trademark of the Information Systems Audit and Control Association (ISACA)/IT Governance Institute (ITGI).

CMMI® is a registered trademark of Carnegie Mellon University.

Six Sigma® is a registered trademark and service mark of Motorola, Inc.