

Requisiti d'esame

Manager's Certificate in IT Service Management (based on ITIL®)

Data di pubblicazione	1-2-2008
Data di inizio	4-6-2001
Destinatari	L'esame per il Manager's Certificate in IT Service Management è indirizzato ai manager e ai consulenti di IT Service Management, in modo particolare a coloro che sono coinvolti nell'implementazione o nella consulenza dell'ITIL®.
Prerequisiti di competenze conoscenze ed esperienza	<ul style="list-style-type: none">• Corso con un centro di formazione accreditato Exin;• Livello d'istruzione superiore o livello ottenuto tramite l'esperienza o l'autoapprendimento;• La Certificazione Foundation in IT Service Management (based on ITIL®);• Buone competenze linguistiche sia orali che scritte;• Competenze oratorie, competenze inerenti presentazione orale, comprensione, competenze in relazione a riunioni, capacità di lavoro di gruppo;• Almeno due anni di esperienza professionale da manager o da consulente nel settore dell'IT management.
Esenzione	Nessuna.
Requisiti di esame	<ol style="list-style-type: none">1. Analisi dei processi di IT Service Management all'interno di un'organizzazione2. Progettazione della struttura organizzativa3. Descrizione dei processi di IT Service Management4. Valutazione ed audit dei processi di IT Service Management5. Implementazione dei processi di cambiamento6. Competenze di relazione7. Competenze gestionali
Stima di ore di studio	<p>320 ore di studio, che possono essere grossolanamente suddivise nel seguente modo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprensione dei libri sul Service Support: 20 ore di studio• Corso di Service Support: 40 ore di studio• Comprensione dei libri sul Service Delivery: 20 ore di studio• Corso di Service Delivery : 40 ore di studio• Studio del libro e degli esercizi ITIL® Service Support: 60 ore di studio

- Studio del libro e degli esercizi ITIL® Service Delivery: 60 ore di studio
- Sviluppo delle competenze di stendere una relazione: 40 ore di studio
- Sviluppo delle competenze di project management: 40 ore di studio

Il numero di queste ore di studio è solo indicativo. Il tempo di studio necessario per sviluppare le competenze di stendere una relazione e per sviluppare capacità di project management dipende fortemente dalle competenze e dall'esperienza. Le 80 ore dichiarate sono indicative per coloro che hanno bisogno di pratica in questo settore.

Sessione di esame **Non** è consentito consultare libri o appunti.

Specifiche dei requisiti d'esame

I processi valutati sono:

- Incident Management
- Problem Management
- Configuration Management
- Change Management
- Release Management
- Service Level Management
- Availability Management
- Capacity Management
- Financial Management for IT Services
- IT Service Continuity Management
e la funzione:
- Service Desk

1. Analisi dei processi dell'IT Service Management all'interno di un'organizzazione

Il candidato sarà in grado di analizzare i processi di IT Service Management all'interno di un'organizzazione.

Il candidato sarà in grado di descrivere i seguenti punti per qualunque organizzazione:

- quali processi sono programmati e dove;
- quali dati vengono scambiati tra i processi dell'IT Service Management;
- quali dati possono essere forniti dai processi dell'IT Service Management al management generale.

2. Progettare la struttura organizzativa

Il candidato sarà in grado di progettare una struttura organizzativa per supportare il management e per utilizzare i processi di IT Service Management.

Il candidato sarà anche in grado di:

- derivare e formulare criteri dagli obiettivi dell'azienda e dell'organizzazione sulla base dei quali potrà determinare la gestione e l'uso dell'infrastruttura IT
- descrivere le ragioni che supportano la struttura dei processi di IT Service Management e contemporaneamente tenere in considerazione i seguenti punti:
 - la portata e la complessità dell'organizzazione IT;
 - la portata e la complessità dell'infrastruttura IT;
 - la struttura gestionale;
 - la cultura aziendale;
 - la suddivisione delle responsabilità dei lavori.

3. La descrizione dei processi dell'IT Service Management

Il candidato sarà in grado di descrivere i processi dell'IT Service Management, come si correlano e come devono essere applicati.

Il candidato sarà in grado di descrivere i seguenti punti per qualunque organizzazione di servizi informatici:

- le procedure e le istruzioni di lavoro riguardanti l'organizzazione dei servizi informatici in questione;
- le descrizioni dei processi e dei compiti della struttura remunerativa, il livello di formazione e la struttura gestionale dell'organizzazione dei servizi informatici in questione;
- i criteri per l'assunzione, la selezione, il collocamento, la rielezione e il licenziamento del personale;
- quali criteri sono utilizzati per la selezione o per lo sviluppo degli strumenti di supporto informatici;
- proposte per informare, formare ed istruire gli impiegati.

4. La valutazione e l'audit dei processi di IT Service Management

Il candidato sarà in grado di effettuare audit e di valutare il funzionamento dei processi dell'IT Service Management di qualunque organizzazione.

In qualunque situazione il candidato sarà in grado di:

- determinare se i processi di IT Service Management vengono applicati;
- determine whether the organizational structure meets the requirements related to the IT Service Management processes;
- determinare se la struttura organizzativa soddisfa i requisiti dei processi dell'IT Service Management
- verificare che i requisiti minimi delle procedure da seguire esistano e che vengano soddisfatti;
- formulare raccomandazioni specifiche per migliorare le procedure e il loro funzionamento;
- verificare che le procedure siano effettivamente osservate.

5. Implementare i processi di cambiamento

Il candidato possiede le capacità necessarie per dare suggerimenti per il miglioramento o per il perfezionamento dei processi di IT Service Management.

Il candidato sarà anche in grado di:

- formulare un piano iniziale per il processo di cambiamento;
- descrivere l'organizzazione di un progetto;
- formulare incarichi di progetto e istruzioni di lavoro per il processo di cambiamento;
- dare consigli riguardo alle comunicazioni del processo di cambiamento;
- spiegare chi valuterà il progresso del processo dei cambiamenti, delle sue parti e come questa valutazione deve avvenire;
- descrivere un processo di cambiamento per pianificare una nuova organizzazione o per ristrutturare un'organizzazione esistente per la gestione e l'uso dell'infrastruttura IT;
- contribuire al raggiungimento del processo di cambiamento:
 - spiegare la terminologia da usare sia al management che al personale;
 - supervisionare l'implementazione delle procedure e le istruzioni di lavoro all'interno dell'organizzazione;
 - spiegare la metodologia necessaria per un processo di cambiamento di successo.

6. Competenze di relazione

Il candidato possiede efficaci capacità comunicative scritte necessarie per l'ITIL® Service Manager o per il consulente ITIL®.

Il candidato sarà in grado di presentare i seguenti documenti:

- un piano iniziale;
- una relazione;
- un'istruzione di lavoro;
- una procedura.

La formulazione e la struttura di questi documenti dovrebbero essere tali da essere accettabili per i destinatari. In questo contesto è necessario che vengano osservati i seguenti criteri:

- leggibilità del documento
- ortografia e grammatica;
- struttura;
- ragionamento;
- importanza;
- stile;
- disposizione;
- contesto.

7. Competenze gestionali

Il candidato possiede le competenze gestionali necessarie per agire da Project Leader o da Manager di un'organizzazione di gestione informatica.

Il candidato possiede le seguenti competenze principali che sono importanti per un IT Service Manager:

- analisi dei problemi;
- risoluzione dei problemi;
- creatività;
- sensibilità interpersonale;
- maniere personali;
- leadership;
- delegazione dei controlli gestionali;
- pianificazione/organizzazione;
- iniziativa;
- determinazione;
- perseveranza;
- risolutezza;
- capacità comunicative;
- capacità interattive.

Bibliografia

Bibliografia

A Service Support

OGC

Service Support

Norwich: The Stationery Office, 2000

ISBN 0 11 330015 8

B Service Delivery

OGC

Service Delivery

Norwich: The Stationery Office, 2001

ISBN 0 11 330017 4

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.