

# VERISM™ ESSENTIALS

## OBIETTIVI



### competenza nei seguenti ambiti:

- Come definire i principi della gestione dei servizi di un'organizzazione;
- Come utilizzare le capacità organizzative, le tecnologie emergenti e una combinazione di pratiche di gestione per fornire valore;
- Comprendere le basi del Service Management e prepararsi alla gestione dei servizi nell'era digitale.

## partecipanti

Il corso si rivolge alle seguenti figure professionali:

- Manager
- Responsabili dei servizi
- Dirigenti – che sono responsabili della delivery efficace del servizio
- Professionisti in ambito IT
- Chiunque faccia parte di un'organizzazione di servizi

## contenuti

- The Service Organization:
  - Organizational context
  - Organizational governance
  - Digital transformation
- Service Culture
  - Service Culture
- People and organizational structure
  - Organization structure
  - Service Management challenges
- The VeriSM™ model:
  - The VeriSM™ model

## caratteristiche dell'esame

**Modalità:** Domande a scelta multipla

**Numero di domande:** 20

**Punteggio minimo:** 13/20

**Libri consultabili:** No

**Tempo a disposizione:** 30 minuti



## prerequisiti

Nessuno

Il corso rappresenta la prima giornata del corso completo di 2 giornate "VeriSMTM Foundation". Sostenere con successo l'esame VeriSMTM Essentials permette di poter partecipare al successivo corso VeriSMTM Plus i cui contenuti corrispondono alla seconda giornata del corso VeriSMTM Foundation. Sostenere con successo anche l'esame VeriSMTM Plus in aggiunta all'esame VeriSMTM Essentials equivale ad ottenere la certificazione VeriSMTM Foundation.



## durata

1 giorno