



DOSSIER TECNICO DIDATTICO E DI VALUTAZIONE

ITIL 4 Managing Professional — MP

Prezzo / emissione attestato

680,00 €

IVA/VAT esclusa

Codice corso

ITIL4_MP

Durata minima

60 min

Soglia finale

70%

Edizione scheda

13/10/2026

1. Identità, finalità e perimetro del percorso

Descrizione del corso ITIL 4 Managing Professional è un percorso avanzato rivolto a chi gestisce servizi IT e digitali in contesti operativi complessi. Il corso sviluppa competenze pratiche per progettare, erogare, supportare e migliorare servizi, team, workflow e value stream, integrando principi ITIL con automazione, Agile, Lean, DevOps, customer experience e governance operativa. Obiettivi formativi Al termine del corso il partecipante sarà in grado di: - governare servizi IT end-to-end, dalla domanda alla delivery e al supporto; - progettare flussi di valore efficaci e misurabili, riducendo colli di bottiglia, rilavorazioni e tempi di attraversamento; - migliorare la qualità del servizio attraverso metriche, feedback, automazione e pratiche di miglioramento continuo; - gestire stakeholder, fornitori, utenti e clienti con un approccio orientato al valore; - applicare principi di alta velocità digitale, DevOps, resilienza, osservabilità e rapidità di risposta; - coordinare team operativi, service desk, change, release, incident, problem e delivery management. Contenuti principali - Creazione, delivery e supporto dei servizi digitali. - Gestione dell'esperienza utente, customer journey, requisiti e aspettative degli stakeholder. - Value stream, workflow, capacità operative e modelli di servizio. - Change enablement, release, deployment, incident, problem, request, monitoring e service desk. - Automazione, collaborazione, knowledge management e decisioni basate sui dati. - High Velocity IT, cultura digitale, rapidità, resilienza e sperimentazione controllata. - Direct, Plan and Improve applicato alla governance operativa e al miglioramento. Destinatari Il corso è indicato per IT Manager, Service Manager, Delivery Manager, Service Desk Manager, Change Manager, Problem Manager, Release Manager, responsabili operativi, consulenti ITSM e professionisti che coordinano servizi, team o fornitori IT. Risultati attesi Il partecipante acquisisce una capacità avanzata di gestione operativa dei servizi digitali. Il corso rafforza la capacità di trasformare obiettivi di business in attività operative, migliorare la qualità del servizio, gestire complessità e creare valore misurabile attraverso team, processi, tecnologia e collaborazione.

La presente scheda tecnica estesa descrive il percorso così come pubblicato nella CIWZ Academy alla data di emissione. Riunisce finalità, riferimenti, architettura didattica, contenuti dei moduli, sistema delle verifiche, criteri di superamento e condizioni di attestazione. Il documento non sostituisce i testi ufficiali delle norme, delle leggi, delle linee guida o degli schemi richiamati.

2. Riferimenti normativi, regolamentari e tecnici

Descrizione del corso ITIL 4 Managing Professional è un percorso avanzato rivolto a chi gestisce servizi IT e digitali in contesti operativi complessi. Il corso sviluppa competenze pratiche per progettare, erogare, supportare e migliorare servizi, team, workflow e value stream, integrando principi ITIL con automazione, Agile, Lean, DevOps, customer experience e governance operativa. Obiettivi formativi Al termine del corso il partecipante sarà in grado di: - governare servizi IT end-to-end, dalla domanda alla delivery e al supporto; - progettare flussi di valore efficaci e misurabili, riducendo colli di bottiglia, rilavorazioni e tempi di attraversamento; - migliorare la qualità del servizio attraverso metriche, feedback, automazione e pratiche di miglioramento continuo; - gestire stakeholder, fornitori, utenti e clienti con un approccio orientato al valore; - applicare principi di alta velocità digitale, DevOps, resilienza, osservabilità e rapidità di risposta; - coordinare team operativi, service desk, change, release, incident, problem e delivery management. Contenuti principali - Creazione, delivery e supporto dei servizi digitali. - Gestione dell'esperienza utente, customer journey, requisiti e aspettative degli stakeholder. - Value stream, workflow, capacità operative e modelli di servizio. - Change enablement, release, deployment, incident, problem, request, monitoring e service desk. - Automazione, collaborazione, knowledge management e decisioni basate sui dati. - High Velocity IT, cultura digitale, rapidità, resilienza e sperimentazione controllata. - Direct, Plan and Improve applicato alla governance operativa e al miglioramento. Destinatari Il corso è indicato per IT Manager, Service Manager, Delivery Manager, Service Desk Manager, Change Manager, Problem Manager, Release Manager, responsabili operativi, consulenti ITSM e professionisti che coordinano servizi, team o fornitori IT. Risultati attesi Il partecipante acquisisce una capacità avanzata di gestione operativa dei servizi digitali. Il corso rafforza la capacità di trasformare obiettivi di business in attività operative, migliorare la qualità del servizio, gestire complessità e creare valore misurabile attraverso team, processi, tecnologia e collaborazione.

I riferimenti sono utilizzati come quadro di studio e di valutazione nei limiti del contenuto pubblicato e delle fonti disponibili. Per l'applicazione professionale prevalgono sempre le versioni ufficiali e vigenti dei documenti richiamati.

3. Architettura didattica e sistema di verifica

- tempo minimo tracciato: 60 min
- banca esame finale attiva: 200 quesiti
- esame finale: 30 quesiti selezionati dalla banca
- soglia di superamento: 70%
- Accesso diretto alla prova finale secondo le regole pubblicate per il percorso "solo test".
- Composizione dell'esame dalla banca attiva del corso e valutazione secondo la soglia pubblicata.
- Registrazione dell'esito e, quando previsto, richiesta dell'attestato finale.

4. Informazioni tecniche ufficiali di catalogo

Obiettivi formativi

- Governare servizi IT end-to-end, dalla domanda alla delivery e supporto
- Progettare value stream efficaci e misurabili riducendo colli di bottiglia
- Migliorare qualità del servizio con metriche e automazione
- Gestire stakeholder, fornitori e clienti con approccio orientato al valore
- Applicare principi di velocità digitale, DevOps e resilienza
- Coordinare team operativi, service desk, change, release, incident, problem, delivery

Competenze acquisite

- Gestione avanzata di servizi digitali in contesti complessi
- Sviluppo e miglioramento di workflow e funzioni operative
- Analisi e utilizzo di metriche per la qualità e miglioramento continuo
- Abilità nel coordinamento di team e fornitori IT

Destinatari

IT Manager, Service Manager, Delivery Manager, Service Desk Manager, Change Manager, Problem Manager, Release Manager, consulenti ITSM e responsabili operativi

Prerequisiti

Conoscenza base di ITIL o esperienza in gestione servizi IT

Programma

- Creazione, delivery e supporto servizi digitali
- Gestione customer experience e requisiti stakeholder
- Value stream, workflow e modelli di servizio
- Change enablement, release, deployment, incident, problem, request
- Automazione, collaborazione, knowledge management
- High Velocity IT, digital culture, resilienza e rapidità
- Direct, Plan and Improve per governance e miglioramento

Metodologia didattica

Lezioni teoriche, esercitazioni pratiche, case study e simulazioni reali

Modalità di valutazione

Esame con superamento al 70% di risposte corrette

Durata

60 minuti di esame finale; formazione indicativa 5 giornate

Attestazione

Certificato di completamento esame ITIL 4 Managing Professional

Risultati attesi

Capacità di gestire servizi digitali con approccio operativo e orientato al valore, migliorando la qualità e l'efficienza attraverso processi, team e tecnologie.

7. Sistema di verifica, esame finale e criteri di superamento

- La prova finale è composta da 30 quesiti selezionati dalla banca attiva del corso. La piattaforma applica una logica anti-ripetizione per i nuovi tentativi quando la consistenza della banca lo consente.
- Consistenza della banca finale rilevata al momento della generazione: 200 quesiti attivi.
- Soglia di superamento pubblicata per il corso: 70%.
- Le domande sono finalizzate a verificare non soltanto il richiamo mnemonico, ma anche interpretazione, applicazione, selezione delle evidenze, valutazione di scenari e qualità della decisione, in funzione della materia trattata.

8. Tracciamento, continuità didattica e integrità della sessione

- Lo stato del percorso, i moduli completati e il tempo registrato sono gestiti lato server quando il corso utilizza la modalità formativa Academy.
- La piattaforma consente la ripresa del percorso dal punto registrato e conserva gli esiti delle verifiche previste.
- Le sessioni di verifica possono essere soggette ai controlli di integrità e proctoring attivati dalla piattaforma e descritti nelle regole di utilizzo applicabili.
- Gli eventi tecnici e di integrità sono elementi di supporto alla valutazione e non sostituiscono il giudizio professionale quando è prevista una revisione umana.

9. Attestazione, utilizzo e limiti del documento

L'attestato CIWZ, quando previsto dal percorso e richiesto dopo il superamento, documenta il risultato ottenuto nel percorso o nella prova CIWZ indicata. Non sostituisce automaticamente certificazioni di persona, iscrizioni ad albi, abilitazioni professionali, qualifiche legali o credenziali rilasciate da organismi o soggetti terzi quando tali requisiti sono previsti dallo schema applicabile.

10. Condizioni economiche e fiscali

- Prezzo / emissione attestato: 680,00 € IVA/VAT esclusa.
- La UAE VAT viene applicata ai clienti UAE secondo i dati di fatturazione e la normativa fiscale applicabile.
- Eventuali condizioni commerciali specifiche, convenzioni o ordini aziendali prevalgono sul prezzo pubblico solo se formalmente accettati da Certificato IWZ FZCO.

11. Controllo documentale della scheda

- Documento generato automaticamente dalla CIWZ Academy sulla base dei dati del corso pubblicati al momento della richiesta.
- Codice corso: ITIL4_MP

- Lingua documento: IT
- Data di generazione: 13/10/2026
- Per l'applicazione normativa e professionale fanno fede le fonti ufficiali vigenti e le eventuali procedure/schema applicabili.