



Costo

**680,00 €**

Solo esame finale

# Scheda tecnica del corso

ITIL 4 Practice Manager — PM

Codice corso  
**ITIL4\_PM**

Durata test  
**60 min**

Soglia di superamento  
**70%**

Emissione  
**27/05/2026**

## Executive summary

Descrizione del corso ITIL 4 Practice Manager è il percorso specialistico per chi vuole dimostrare competenza avanzata nelle practice operative e gestionali ITIL. Il corso approfondisce l'applicazione concreta delle practice all'interno di servizi, team, workflow e value stream, con attenzione a ruoli, attività, metriche, integrazioni, automazione e collaborazione cross-practice. Obiettivi formativi Al termine del corso il partecipante sarà in grado di: - progettare, applicare e migliorare practice ITIL specifiche in contesti reali; - collegare practice operative e gestionali ai value stream e alla Service Value Chain; - definire ruoli, responsabilità, input, output, metriche e controlli per ogni practice; - migliorare incident, problem, change, service request, service desk, monitoring, deployment, release e service configuration management; - integrare più practice per supportare flussi di lavoro end-to-end e ridurre inefficienze operative; - usare dati, knowledge management e automazione per aumentare qualità, velocità e tracciabilità. Contenuti principali - Struttura e applicazione delle ITIL management practices. - Incident Management, Problem Management, Service Request Management e Service Desk. - Change Enablement, Deployment Management, Release Management e Service Configuration Management. - Monitoring and Event Management, Service Level Management e Continual Improvement. - Metriche, KPI, controlli, reportistica e miglioramento delle performance. - Integrazione tra practice, value stream e strumenti ITSM. - Automazione, knowledge base, workflow e collaborazione tra team. Destinatari Il corso è adatto a responsabili di processo, practice owner, service desk manager, incident manager, problem manager, change manager, release manager, configuration manager, consulenti ITSM, specialisti operativi e professionisti che vogliono rafforzare una competenza specialistica su aree ITIL specifiche. Risultati attesi Il partecipante acquisisce competenze pratiche e specialistiche per implementare e ottimizzare practice ITIL in modo misurabile. Il corso permette di migliorare stabilità, velocità, qualità del servizio, controllo operativo e collaborazione tra funzioni, riducendo frammentazione e approcci non standardizzati.

## Processo di certificazione

- Registrazione o accesso alla piattaforma Academy.
- Svolgimento esclusivo dell'esame finale del corso. L'eventuale formazione o preparazione può essere svolta esternamente o tramite altri canali.
- Le domande del test richiamano gli obiettivi, le competenze e i contenuti indicati nella presente scheda tecnica.
- Valutazione dell'esito, eventuale validazione e rilascio del certificato secondo le regole applicabili al corso.

## Nota importante

Su Academy si sostiene esclusivamente l'esame finale del corso. L'eventuale attività formativa o di

### Certification Bodies Management systems

IFZA Business Park - Building A2 - Nadd Hessa - Dubai Silicon Oasis  
United Arab Emirates  
Phone: +971 502475030  
Email: info@certificatioiwz.org  
VAT/Tax ID: 104216397000003

### Scheda tecnica corso

ITIL4\_PM  
Pagina 1  
Documento generato automaticamente da Academy  
ITIL 4 Practice Manager — PM

preparazione può essere svolta esternamente o tramite altri canali. I quesiti del test richiamano gli argomenti indicati nella presente scheda tecnica e nel programma sintetico del corso.

### **Programma sintetico**

Descrizione del corso ITIL 4 Practice Manager è il percorso specialistico per chi vuole dimostrare competenza avanzata nelle practice operative e gestionali ITIL. Il corso approfondisce l'applicazione concreta delle practice all'interno di servizi, team, workflow e value stream, con attenzione a ruoli, attività, metriche, integrazioni, automazione e collaborazione cross-practice. Obiettivi formativi Al termine del corso il partecipante sarà in grado di: - progettare, applicare e migliorare practice ITIL specifiche in contesti reali; - collegare practice operative e gestionali ai value stream e alla Service Value Chain; - definire ruoli, responsabilità, input, output, metriche e controlli per ogni practice; - migliorare incident, problem, change, service request, service desk, monitoring, deployment, release e service configuration management; - integrare più practice per supportare flussi di lavoro end-to-end e ridurre inefficienze operative; - usare dati, knowledge management e automazione per aumentare qualità, velocità e tracciabilità. Contenuti principali - Struttura e applicazione delle ITIL management practices. - Incident Management, Problem Management, Service Request Management e Service Desk. - Change Enablement, Deployment Management, Release Management e Service Configuration Management. - Monitoring and Event Management, Service Level Management e Continual Improvement. - Metriche, KPI, controlli, reportistica e miglioramento delle performance. - Integrazione tra practice, value stream e strumenti ITSM. - Automazione, knowledge base, workflow e collaborazione tra team. Destinatari Il corso è adatto a responsabili di processo, practice owner, service desk manager, incident manager, problem manager, change manager, release manager, configuration manager, consulenti ITSM, specialisti operativi e professionisti che vogliono rafforzare una competenza specialistica su aree ITIL specifiche. Risultati attesi Il partecipante acquisisce competenze pratiche e specialistiche per implementare e ottimizzare practice ITIL in modo misurabile. Il corso permette di migliorare stabilità, velocità, qualità del servizio, controllo operativo e collaborazione tra funzioni, riducendo frammentazione e approcci non standardizzati.

### **Obiettivi formativi**

- Progettare, applicare e migliorare practice ITIL in contesti reali
- Collegare practice operative e gestionali ai value stream e alla Service Value Chain
- Definire ruoli, responsabilità, input/output, metriche e controlli per ogni practice
- Migliorare le performance in incident, problem, change, service request, service desk, monitoring, deployment, release e service configuration management
- Integrare più practice per supportare flussi operativi end-to-end
- Utilizzare dati, knowledge management e automazione per incrementare qualità e velocità

### **Competenze acquisite**

- Gestione avanzata delle ITIL management practices

- Capacità di integrazione delle practice con processi e strumenti ITSM
- Implementazione di metriche e KPI per il monitoraggio delle performance
- Sviluppo e coordinamento di workflow ottimizzati con automazione
- Miglioramento della collaborazione cross-teams

### Destinatari

- Practice owner
- Process manager
- Service desk manager
- Incident manager
- Problem manager
- Change manager
- Release e configuration manager
- Consulenti ITSM e specialisti operativi

### Prerequisiti

- Conoscenza di base delle ITIL Foundation o esperienza equivalente

### Programma

- Introduzione alle ITIL management practices
- Incident, Problem, Service Request Management e Service Desk
- Change Enablement, Deployment e Release Management
- Service Configuration Management e Monitoring
- Service Level Management e Continual Improvement
- Metriche, KPI e reportistica
- Integrazione practice, value stream e strumenti
- Automazione, knowledge base e workflow

### Metodologia didattica

Lezioni teoriche, esercitazioni pratiche, case study e discussioni in gruppo

### Modalità di valutazione

Test finale con soglia di superamento al 70%, basato su scenario multipli e domande a risposta multipla

### Durata

60 minuti di formazione teorica e valutazione

### Attestazione

---

#### Certification Bodies Management systems

IFZA Business Park - Building A2 - Nadd Hessa - Dubai Silicon Oasis  
United Arab Emirates  
Phone: +971 502475030  
Email: info@certificatociwz.org  
VAT/Tax ID: 104216397000003

#### Scheda tecnica corso

ITIL4\_PM  
Pagina 3  
Documento generato automaticamente da Academy  
ITIL 4 Practice Manager — PM

Rilascio di attestato di partecipazione con indicazione del superamento del test

**Risultati attesi**

Acquisizione di competenze specialistiche per implementare e ottimizzare practice ITIL, migliorando stabilità, qualità del servizio, controllo operativo e collaborazione