DOSSIER TECNICO DIDATTICO E DI VALUTAZIONE

ITIL 4 Master

Prezzo / emissione attestato

680,00 €

IVA/VAT esclusa

Codice corso	Durata minima	Soglia finale	Edizione scheda
ITIL4_MASTER	60 min	70%	28/11/2026

1. Identità, finalità e perimetro del percorso

Descrizione del corso ITIL 4 Master è un percorso avanzato di sintesi per professionisti senior che possiedono una visione completa dell'IT Service Management: operativa, strategica, specialistica e trasformativa. Il corso è progettato per consolidare la capacità di applicare ITIL in scenari complessi, collegando governance, value stream, practice, leadership, miglioramento continuo, strategia digitale e risultati aziendali. Obiettivi formativi Al termine del corso il partecipante sarà in grado di: - integrare prospettive operative, strategiche e specialistiche nella gestione dei servizi IT e digitali; - analizzare scenari complessi e definire approcci coerenti con valore, rischio, governance e sostenibilità; - progettare modelli di miglioramento e trasformazione basati su evidenze, metriche e obiettivi aziendali; - guidare decisioni senior su operating model, sourcing, portfolio, service governance e digital transformation; - coordinare practice, value stream e stakeholder in modo integrato; - dimostrare capacità di leadership, consulenza, valutazione critica e applicazione avanzata del framework ITIL. Contenuti principali - Integrazione completa di Service Value System, Service Value Chain, practice e guiding principles. - Governance dei servizi, controllo del rischio, compliance e modelli decisionali. - Strategia digitale, trasformazione, roadmap e gestione del valore. - Disegno e ottimizzazione di value stream, practice e operating model. - Leadership, cultura organizzativa, stakeholder management e gestione del cambiamento. - Assessment di maturità, metriche, benefici, miglioramento continuo e sostenibilità. - Casi complessi, scenari consulenziali e applicazione avanzata in contesti enterprise. Destinatari Il corso è indicato per profili senior, responsabili ITSM, IT Director, CIO, consulenti senior, responsabili governance, service portfolio manager, transformation manager e professionisti che devono dimostrare una visione completa e integrata della gestione dei servizi IT e digitali. Risultati attesi Il partecipante consolida una competenza di livello avanzato nella gestione dei servizi, capace di collegare operazioni, strategia e specializzazione pratica. Il corso prepara a ragionare su scenari complessi, prendere decisioni informate, guidare trasformazioni e dimostrare padronanza del framework ITIL in modo trasversale e orientato al valore.

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 Master è un percorso avanzato di sintesi per professionisti senior che possiedono una visione completa dell'IT Service Management: operativa, strategica, specialistica e trasformativa. Il corso è progettato per consolidare la capacità di applicare ITIL in scenari complessi, collegando governance, value stream, practice, leadership, miglioramento continuo, strategia digitale e risultati aziendali. Obiettivi formativi Al termine del corso il partecipante sarà in grado di: - integrare prospettive operative, strategiche e specialistiche nella gestione dei servizi IT e digitali; - analizzare scenari complessi e definire approcci coerenti con valore, rischio, governance e sostenibilità; - progettare modelli di miglioramento e trasformazione basati su evidenze, metriche e obiettivi aziendali; - guidare decisioni senior su operating model, sourcing, portfolio, service governance e digital transformation; - coordinare practice, value stream e stakeholder in modo integrato; - dimostrare capacità di leadership, consulenza, valutazione critica e applicazione avanzata del framework ITIL. Contenuti principali - Integrazione completa di Service Value System, Service Value Chain, practice e guiding principles. - Governance dei servizi, controllo del rischio, compliance e modelli decisionali. - Strategia digitale, trasformazione, roadmap e gestione del valore. - Disegno e ottimizzazione di value stream, practice e operating model. - Leadership, cultura organizzativa, stakeholder management e gestione del cambiamento. - Assessment di maturità, metriche, benefici, miglioramento continuo e sostenibilità. - Casi complessi, scenari consulenziali e applicazione avanzata in contesti enterprise. Destinatari Il corso è indicato per profili senior, responsabili ITSM, IT Director, CIO, consulenti senior, responsabili governance, service portfolio manager, transformation manager e professionisti che devono dimostrare una visione completa e integrata della gestione dei servizi IT e digitali. Risultati attesi Il partecipante consolida una competenza di livello avanzato nella gestione dei servizi, capace di collegare operazioni, strategia e specializzazione pratica. Il corso prepara a ragionare su scenari complessi, prendere decisioni informate, guidare trasformazioni e dimostrare padronanza del framework ITIL in modo trasversale e orientato al valore.

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

- Integrare prospettive operative, strategiche e specialistiche nella gestione di servizi IT e digitali
- Analizzare scenari complessi definendo approcci coerenti con valore, rischio e governance
- Progettare modelli di miglioramento e trasformazione basati su evidenze e obiettivi aziendali
- Guidare decisioni senior su operating model, sourcing e digital transformation
- Coordinare practice, value stream e stakeholder in modo integrato
- Dimostrare leadership, consulenza e applicazione avanzata del framework ITIL

Competenze acquisite

- Padronanza completa del Service Value System e delle sue componenti
- Capacità di governance del rischio e conformità in ambienti enterprise
- Gestione strategica digitale e sviluppo roadmap di trasformazione
- Disegno e ottimizzazione di modelli operativi e value stream
- Leadership e gestione del cambiamento in contesti complessi
- Esecuzione di assessment di maturità e sviluppo sostenibile dei servizi

Destinatari

- CIO, IT Director, responsabili ITSM
- Senior consultant, transformation manager
- Manager di governance e service portfolio
- Professionisti con responsabilità avanzate sulla gestione dei servizi IT

Prerequisiti

- Conoscenza approfondita del framework ITIL 4 e esperienza consolidata in ITSM

Programma

- Integrazione di Service Value System, value chain, practice e guiding principles
- Governance, rischio, compliance e modelli decisionali
- Strategia digitale, gestione del valore e roadmap di trasformazione
- Progettazione di value stream e operating model
- Leadership, cultura organizzativa e stakeholder management
- Maturità, metriche, miglioramento continuo e sostenibilità
- Analisi di casi complessi e scenari consulenziali

Metodologia didattica

- Lezioni frontali e workshop interattivi

- Analisi di casi studio e problemi reali
- Discussioni guidate e simulazioni di scenari

Modalità di valutazione

- Test finale con superamento minimo 70%

Durata

- Ore: 60

Attestazione

- Attestato di partecipazione al superamento del test finale

Risultati attesi

- Competenze avanzate di gestione integrata dei servizi IT
- Capacità di prendere decisioni strategiche e operative in ambiti complessi
- Leadership nella trasformazione digitale e governance dei servizi

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_MASTER

- Lingua documento: IT
- Data di generazione: 28/11/2026
- Per l’applicazione normativa e professionale fanno fede le fonti ufficiali vigenti e le eventuali procedure/schema applicabili.