DOSSIER TECNICO DIDATTICO E DI VALUTAZIONE

ITIL 4 Foundation

Prezzo / emissione attestato
680,00 €
IVA/VAT esclusa

Codice corso	Durata minima	Soglia finale	Edizione scheda
ITIL4_FOUNDATION	60 min	70%	28/11/2026

1. Identità, finalità e perimetro del percorso

Descrizione del corso ITIL 4 Foundation è il corso introduttivo per comprendere il linguaggio, i concetti e la logica operativa dell'IT Service Management moderno. Fornisce una base solida per lavorare in ambienti IT orientati ai servizi, al valore per il cliente e al miglioramento continuo. Obiettivi formativi Al termine del corso il partecipante sarà in grado di: - comprendere i concetti chiave di servizio, valore, co-creazione del valore, outcome, output, costi e rischi; - riconoscere la struttura del Service Value System e il ruolo dei guiding principles; - interpretare la Service Value Chain e il modo in cui le attività ITIL contribuiscono alla creazione di valore; - distinguere le principali practice ITIL, tra cui incident management, problem management, service request management, change enablement, service level management e continual improvement; - utilizzare correttamente la terminologia ITIL nelle attività quotidiane, nei team IT e nelle interazioni con stakeholder e clienti. Contenuti principali - Concetti fondamentali di ITIL 4 e dell'IT Service Management. - Service Value System, Service Value Chain e guiding principles. - Le quattro dimensioni del service management: organizzazioni e persone, informazioni e tecnologia, partner e fornitori, flussi di valore e processi. - Practice operative e gestionali fondamentali. - SLA, livelli di servizio, incident, request, problem, change e miglioramento continuo. - Collegamento tra servizi IT, esperienza utente e valore aziendale. Destinatari Il corso è adatto a professionisti IT, operatori di service desk, tecnici, analisti, project manager, consulenti, responsabili di processo e a chiunque lavori in un contesto IT o digitale e voglia acquisire una base comune di linguaggio e metodo. Risultati attesi Il partecipante acquisisce una visione chiara dei principi ITIL 4 e delle logiche che guidano la gestione dei servizi. Il corso permette di migliorare comunicazione, collaborazione, controllo dei processi e capacità di contribuire al miglioramento continuo dei servizi IT.

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 Foundation è il corso introduttivo per comprendere il linguaggio, i concetti e la logica operativa dell'IT Service Management moderno. Fornisce una base solida per lavorare in ambienti IT orientati ai servizi, al valore per il cliente e al miglioramento continuo. Obiettivi formativi Al termine del corso il partecipante sarà in grado di: - comprendere i concetti chiave di servizio, valore, co-creazione del valore, outcome, output, costi e rischi; - riconoscere la struttura del Service Value System e il ruolo dei guiding principles; - interpretare la Service Value Chain e il modo in cui le attività ITIL contribuiscono alla creazione di valore; - distinguere le principali practice ITIL, tra cui incident management, problem management, service request management, change enablement, service level management e continual improvement; - utilizzare correttamente la terminologia ITIL nelle attività quotidiane, nei team IT e nelle interazioni con stakeholder e clienti. Contenuti principali - Concetti fondamentali di ITIL 4 e dell'IT Service Management. - Service Value System, Service Value Chain e guiding principles. - Le quattro dimensioni del service management: organizzazioni e persone, informazioni e tecnologia, partner e fornitori, flussi di valore e processi. - Practice operative e gestionali fondamentali. - SLA, livelli di servizio, incident, request, problem, change e miglioramento continuo. - Collegamento tra servizi IT, esperienza utente e valore aziendale. Destinatari Il corso è adatto a professionisti IT, operatori di service desk, tecnici, analisti, project manager, consulenti, responsabili di processo e a chiunque lavori in un contesto IT o digitale e voglia acquisire una base comune di linguaggio e metodo. Risultati attesi Il partecipante acquisisce una visione chiara dei principi ITIL 4 e delle logiche che guidano la gestione dei servizi. Il corso permette di migliorare comunicazione, collaborazione, controllo dei processi e capacità di contribuire al miglioramento continuo dei servizi IT.

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

- Comprendere i concetti chiave di servizio, valore, co-creazione del valore, outcome, output, costi e rischi.
- Riconoscere la struttura del Service Value System e il ruolo dei guiding principles.
- Interpretare la Service Value Chain e il contributo delle attività ITIL alla creazione di valore.
- Distinguere le principali practice ITIL: incident e problem management, service request management, change enablement, service level management, miglioramento continuo.
- Utilizzare correttamente la terminologia ITIL in contesti operativi e relazionali.

Competenze acquisite

- Applicazione pratica dei principi ITIL 4 nella gestione dei servizi IT.
- Capacità di supportare processi di miglioramento continuo.
- Comunicazione efficace con stakeholder secondo linguaggio comune.

Destinatari

- Professionisti IT, operatori service desk, tecnici, analisti.
- Project manager, consulenti, responsabili di processo.
- Chi lavora in ambito IT o digitale e desidera una base condivisa di linguaggio e metodo.

Prerequisiti

- Conoscenze base dell'informatica e interesse per la gestione dei servizi IT.

Programma

- Concetti fondamentali di ITIL 4 e IT Service Management.
- Service Value System e Service Value Chain.
- Quattro dimensioni del service management.
- Practice operative e gestionali principali.
- SLA, livelli di servizio, incidenti, richieste, problemi, cambiamenti.
- Miglioramento continuo e relazione tra IT e valore aziendale.

Metodologia didattica

- Lezioni teoriche.
- Esempi pratici e case study.
- Discussioni interattive.

Modalità di valutazione

- Test finale con superamento richiesto al 70%.

Durata

- 60 minuti.

Attestazione

- Certificato di completamento (con eventuale costo di certificazione di €680).

Risultati attesi

- Visione chiara dei principi e pratiche ITIL 4.
- Miglioramento di comunicazione, collaborazione, controllo processi.
- Capacità contributiva al miglioramento continuo dei servizi IT.

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_FOUNDATION

- 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.