



Costo

680,00 €

Solo esame finale

Scheda tecnica del corso

ITIL 4 Foundation

Codice corso

ITIL4_FOUNDATION

Durata test

60 min

Soglia di superamento

70%

Emissione

27/05/2026

Executive summary

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.

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 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.

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_FOUNDATION
Pagina 1
Documento generato automaticamente da Academy
ITIL 4 Foundation

Programma sintetico

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.

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.