Information Technology

ITIL ® 4 FOUNDATION (QUALIFICA PeopleCert)

Corso online

Dal 08/09/2025 al 10/09/2025 - 20h

Descrizione del corso

ITIL ® 4 FOUNDATION CON QUALIFICA PEOPLE CERT

Premessa

Lo Swirl logo™ è un marchio depositato da PeopleCert Group; ITIL® è un marchio registrato della PeopleCert Group. Tutti i diritti riservati.
Destinatari

Il corso è rivolto ai professionisti IT, business manager e business process owner coinvolti nella definizione della strategia IT e nella progettazione, implementazione ed erogazione del relativo supporto. ITIL® migliora la qualità nella gestione dei servizi IT all'interno dell'organizzazione, è dunque indicato per tutti coloro che sono coinvolti in tale processo e desiderano acquisire una conoscenza di base delle best practices ITIL®. Il corso consente di accedere all'esame ITIL® 4 Foundation.
Contenuto

La nuova versione di ITIL 4 è molto più di un semplice aggiornamento: riflette un approccio innovativo allo scenario di trasformazione digitale che investe lo scenario economico. Nella versione 4 i principi di ITIL vengono arricchiti da un nuovo focus e da linee guida applicabili per integrare ITIL ad altre quali DevOps, Agile e Lean, ponendosi

l’obiettivo di fornire alle aziende una guida completa per la gestione dell’IT. ITIL® 4 ha dunque ridisegnato gran parte delle practices di ITSM in un contesto di business più ampio e innovativo.

Il corso tratta i seguenti concetti chiave fornendo una conoscenza adeguata a sostenere l’esame di certificazione finale:
• I concetti chiave del Service Management secondo ITIL®4.
• Il Service Value System (SVS) e i principi guida del SVS.
• La Service Value Chain ITIL®4 e le Practices
• Le quattro dimensioni del Service Management: Organizzazione e Persone, Informazioni e Tecnologia, Flussi di Valore e Processi, Partner e Fornitori
• Il ruolo del Miglioramento Continuo a supporto dell’erogazione dei servizi. Le attività della Service Value Chain:
• Engage, Plan, Improve, Design and Transition, Obtain/Build, Deliver and Support

Prerequisiti

Per svolgere l’esame è necessario aver letto ed accettare i termini e condizioni di PeopleCert disponibili qui: https://www.peoplecert.org/terms-of-service-and-privacy-policy
.

L’accettazione di tali condizioni e termini dovrà essere confermata in fase di registrazione all’esame

Certificati/Attestati rilasciati

Il corso è in italiano, il materiale è disponibile in italiano. The ITIL® 4 Foundation course is provided by BITIL.COM, an ATO of PeopleCert. La certificazione è rilasciata da PeopleCert, ed è riconosciuta a livello mondiale.
Nel prezzo è compresa la quota d'esame.
(L'esame finale sarà svolto con la funzione "proctor". Questo vuol dire che l'esame non sarà sostenuto dai partecipanti durante le ore di corso. Ogni partecipante riceverà un voucher personale per lo svolgimento del corso e potrà prenotare autonomamente la propria sessione d'esame in una data a propria scelta.Il voucher ha una durata di un anno, ma consigliamo ai partecipanti di procedere con l'esame a distanza ravvicinata dal termine del corso, per non perdere le nozioni appena apprese.)

Programma

8 settembre 2025

Orari:

9.00 – 9.15 Verifica collegamento partecipanti

9.15 – 18.00 Svolgimento corso

• I Concetti chiave del Service Management
• I Concetti chiave di ITIL
• Il modello a 4 dimensioni del Service Management
• Il concetto di Service Value System (SVS) e Service Value Chain
• ITIL Service Value System
• I Principi guida e le principali IT Service Management Practices

9 settembre 2025

Orari:

9.00 – 18.00 Svolgimento corso

IT Service Management Practices
• General management practices: Continual Improvement, Information security management, Relationship management, Information security management, Supplier management

• Service management practices: Service Level Management, Availability management, Capacity and performance management, Service continuity management, Change Control, Service configuration management
• Technical management

10 settembre 2025

Orari:

9.00 – 13.00 Svolgimento corso

IT Service Management Practices
• IT asset management
• Release management
• Deployment management
• Service desk
• Incident management
• Service request management
• Problem management