Information Technology

ITIL ® 4 FOUNDATION (QUALIFICA PeopleCert)

Corso online

Dal 05/03/2026 al 06/03/2026 - 14h

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

5 marzo 2026

Orari:

8.45 - 9.00 Verifica collegamento partecipanti

9.00 - 17.00 Svolgimento corso

• I Concetti chiave del Service Management
• Il Sistema del Valore del Servizio secondo ITIL
• Le 4 dimensioni del Sistema del Valore
• I componenti del Sistema del Valore
• I Principi guida
• La Catena del Valore ed i Flussi del Valore
• Introduzione alle Pratiche di Service Management
• Gestione delle Relazione, Gestione dei Fornitori

6 marzo 2026

Orari:

8.45 - 17.00 Svolgimento corso

• Gestione dei Livelli di Servizio, Gestione della Sicurezza delle Informazioni
• Gestione degli Asset IT, Gestione della Configurazione

- Abilitazione del Cambiamento, Gestione dei Deployment, Gestione dei Rilasci
- Monitoraggio e Gestione degli Eventi, Gestione degli Incidenti, Gestione dei Problemi
- Gestione delle Richieste di Servizio, Service Desk
- Miglioramento Continuo