Information Technology

ITIL ® 5 FOUNDATION (QUALIFICA PeopleCert)

Corso online



Dal 03/11/2027 al 04/11/2027 - 14h

Descrizione del corso

ITIL ® 5 FOUNDATION CON QUALIFICA PEOPLE CERT

Premessa

ITIL® 5 Foundation
è il punto di partenza per acquisire una base solida di
IT Service Management
e comprendere il
Service Value System (SVS)
e la
Service Value Chain
. Questo corso intensivo (2 giorni) ti prepara a capire i concetti chiave di ITIL 5 e a sostenere l'esame di certificazione
ITIL 5 Foundation
.
Obiettivo
L'obiettivo è fornire competenze pratiche per gestire e migliorare i servizi IT, aumentando qualità, efficienza e orientamento al cliente. Il corso copre le principali pratiche ITIL 5 e i concetti di base per la gestione delle richieste, il supporto, e la gestione dei livelli di servizio.

Applicando quanto appreso al proprio contesto lavorativo, è possibile:

• Migliorare la qualità dei servizi IT.
• Ridurre costi operativi e inefficienze.
• Comprendere terminologia e modello ITIL 4.
• Rafforzare supporto e affidabilità operativa.
• Aumentare soddisfazione degli utenti e allineamento col business.
Al termine di ogni sezione sono previste esercitazioni per consolidare i concetti e familiarizzare con la logica delle domande d'esame.

Contenuto
• **Fondamenti ITIL 5**: principi, terminologia e concetti di service management.
• **Comprensione di SVS e Service Value Chain** per collegare operatività e creazione di valore.
• **Esercitazioni + simulazioni d'esame** per fissare i concetti e prendere confidenza con le domande.
• **Esame ufficiale** ITIL 5 Foundation (PeopleCert) in modalità web/online proctor, secondo disponibilità.
Destinatari
• IT Manager e personale IT.
• Quality Manager e staff.
• Account Manager e team commerciali.
• Infrastructure Manager e Application Manager.
• Project Manager e Business Manager.
• Chi desidera comprendere e migliorare i processi di IT Service Management con ITIL.

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® 5 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

3, 4 novembre 2027

Orari:

8.45 - 9.00 Verifica collegamento partecipanti

9.00 - 17.00 Svolgimento corso

• **Terminologia e struttura del framework**.
• **Service Management**: concetti, valore e principi.
• **Quattro dimensioni del Service Management**.
• **Service Value System (SVS)** e **Service Value Chain**.
• **Pratiche ITIL 5** e concetti chiave delle principali pratiche.
• Focus su 7 pratiche fondamentali:

Continual ImprovementChange ControlIncident ManagementProblem ManagementService Request ManagementService DeskService Level Management

- **Simulazioni d’esame**.

L’approccio è pratico e interattivo: casi studio, discussione guidata e simulazioni per applicare i concetti in scenari reali.