



## ITIL4-FONP - Corso ITIL®4 Foundation (Hotel Experience)

ITIL - Service Management - Project Management e Best Practice

Durata:

**3 Giorni**

Lingue:

**Italiano**

Certificazione:

**ITIL® 4 Foundation**

### **ITCore Group**

Via Balestra, 12  
6900 Lugano (CH)  
+41.091.9760019  
[www.itcoregroup.com](http://www.itcoregroup.com)

Via Lanino, 36  
21047 Saronno (VA)  
+39.02.84108669  
[www.itcoregroup.com](http://www.itcoregroup.com)

## Descrizione del corso

Il **corso ITIL® 4 Foundation** ha come obiettivo quello di garantire una **conoscenza base del popolare framework ITIL® per l'IT Service Management**. ITIL® 4 offre una prospettiva più olistica dell'ITSM rispetto alla versione ITIL v3, compreso nuovi termini e concetti. Il **corso ITIL® 4 Foundation** è stato progettato per **aiutare le organizzazioni ad affrontare al meglio le complessità della Digital Transformation**, anche attraverso l'integrazione dell'ITSM con modelli come Lean IT, Agile and DevOps. Il corso prepara i partecipanti all'esame di certificazione 'ITIL® 4 Foundation' che apre la strada verso ulteriori livelli di certificazione come 'ITIL® Managing Professional (MP)' e 'ITIL® Strategic Leader (SL)'. Questa versione del corso ITIL® 4 Foundation viene erogato **in presenza presso una struttura selezionata** (hotel/agriturismo) e prevede sia la simulazione d'esame che l'esame in forma cartacea l'ultimo giorno di corso. Nella quota del corso sono inclusi: - kit studente (slides del corso, syllabus del corso, 2 esami di prova, glossario del corso e eBook) -esame cartaceo -mezza pensione presso la struttura - pernottamento per 2 notti ITCore Group è un Reseller dei (per-)corsi di formazione ITIL® che vengono erogati da **Green Mill Solutions**, accreditata come ATO da PeopleCert. ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited il cui uso è consentito solamente previa autorizzazione di AXELOS Limited. Tutti i diritti riservati. Tutti i corsi del portfolio di AXELOS Limited (ITIL® e PRINCE2®) vengono solo erogati con esame di certificazione incluso.



Sfoggia altri **corsi ITIL®** sul nostro catalogo online.

## A chi è rivolto il corso ITIL® 4 Foundation

Il corso ITIL Foundation **si rivolge a tutti coloro che richiedono un livello generale di comprensione di ITIL.**

- Professionisti che iniziano il loro percorso nel Service Management ITSM Manager e aspiranti ITSM Manager
- Coloro che lavorano in altri settori IT (digital, product, development) e che si interfacciano con il service delivery
- Professionisti certificati ITIL che vogliono aggiornare le loro conoscenze

Introduce i partecipanti alla gestione dei moderni servizi IT, fornisce una **comprensione generale del linguaggio e dei concetti chiave ITIL**. Il corso ITIL 4 Foundation dimostra come i professionisti ITSM possano migliorare il loro lavoro e quello della loro organizzazione grazie alla guida ITIL 4. Il corso è aggiornato alla versione 4 del framework ITIL.

## Obiettivi del corso

A seguito del completamento del **corso ITIL® 4 Foundation** i partecipanti potranno:

- Comprendere i concetti chiave del Service Management
- Comprendere principi guida di ITIL e come possono aiutare le organizzazioni nella gestione dei servizi
- Capire le quattro dimensioni del Service Management
- Comprendere scopo e componenti del sistema del valore di servizio (SVS) di ITIL
- Comprendere le attività della catena del valore del servizio e le loro interconnessioni
- Conoscere lo scopo e i termini chiave delle 15 pratiche di ITIL
- Comprendere i 7 principi guida di ITIL
- Prepararsi all'esame ITIL Foundation

### ITCore Group

Via Balestra, 12  
6900 Lugano (CH)  
+41.091.9760019  
www.itcoregroup.com

Via Lanino, 36  
21047 Saronno (VA)  
+39.02.84108669  
www.itcoregroup.com

## Programma

### **Argomenti principali del corso:**

- Introduzione IT Service Management
- Concetti chiave del Service Management
- Le quattro dimensioni del Service Management
- Scopo e componenti del Service Value System
- ITIL® i 7 principi guida
- Service value chain
- Panoramica delle principali pratiche ITIL
- Simulazione d'esame

### **ITCore Group**

Via Balestra, 12  
6900 Lugano (CH)  
+41.091.9760019  
[www.itcoregroup.com](http://www.itcoregroup.com)

Via Lanino, 36  
21047 Saronno (VA)  
+39.02.84108669  
[www.itcoregroup.com](http://www.itcoregroup.com)