



Costo

**99,00 €**

Solo esame finale

## Scheda tecnica del corso

Auditor/Lead Auditor ISO/IEC 20000-1 (IT Service Management – ITSM)

Codice corso

**ISO20000\_LA**

Durata test

**60 min**

Soglia di superamento

**70%**

Emissione

**28/05/2026**

### Executive summary

Il corso "Auditor/Lead Auditor ISO/IEC 20000-1 (IT Service Management – ITSM)" è progettato per formare professionisti in grado di condurre audit efficaci secondo gli standard della gestione dei servizi IT. Attraverso un approccio focalizzato sulle normative ISO/IEC 20000-1, ISO 19011 e ISO/IEC 17021-1, i partecipanti acquisiranno competenze specifiche per pianificare, eseguire e gestire audit interni ed esterni su sistemi di gestione ITSM. Il corso affronta vari scenari complessi, compresi audit in ambienti con esternalizzazioni, multi-sito e infrastrutture IT critiche, fornendo strumenti per la valutazione del rischio, la raccolta di evidenze e la gestione delle non conformità. Con un'intensa attività pratica supportata da esempi reali e domande di verifica approfondite, il percorso formativo prepara l'auditor o lead auditor a garantire che i processi IT siano conformi, efficienti e continuamente migliorati, supportando così la qualità del servizio e la soddisfazione degli utenti finali. Al termine, i partecipanti saranno in grado di applicare metodologie avanzate di audit in conformità agli standard internazionali, contribuendo alla maturazione e al successo delle organizzazioni 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.

### Programma sintetico

ISO/IEC 20000-1; ISO 19011; ISO/IEC 17021-1

### Obiettivi formativi

- Fornire conoscenze approfondite sugli standard ISO/IEC 20000-1, ISO 19011 e ISO/IEC 17021-1.
- Sviluppare abilità di pianificazione, esecuzione e gestione di audit ITSM.
- Preparare i partecipanti alla gestione di scenari complessi di audit, inclusi processi esternalizzati e multi-sito.

#### Certification Bodies Management systems

IFZA Business Park - Building A2 - Nadd Hessa - Dubai Silicon Oasis  
United Arab Emirates  
Phone: +971 502475030  
Email: info@certificatowz.org  
VAT/Tax ID: 104216397000003

#### Scheda tecnica corso

ISO20000\_LA  
Pagina 1  
Documento generato automaticamente da Academy  
Auditor/Lead Auditor ISO/IEC 20000-1 (IT Service Management – ITSM)

**Competenze acquisite**

- Conduzione di audit conformi agli standard ISO.
- Valutazione del rischio e campionamento basato sul rischio.
- Redazione e gestione di rilievi e non conformità.
- Applicazione di principi di integrità, imparzialità e riservatezza nell'audit.

**Destinatari**

- Professionisti IT, auditor interni ed esterni.
- Responsabili di sistemi di gestione IT.
- Consulenti e manager che desiderano approfondire la normativa ISO/IEC 20000-1.

**Prerequisiti**

- Conoscenze di base della gestione dei servizi IT.
- Esperienza in ambito IT o audit (consigliata).

**Programma**

- Introduzione agli standard ISO/IEC 20000-1, ISO 19011, ISO/IEC 17021-1.
- Metodologie di audit e pianificazione.
- Audit in ambienti con outsourcing e multi-sito.
- Gestione delle non conformità e miglioramento continuo.
- Esercitazioni pratiche e casi studio.

**Metodologia didattica**

- Lezioni frontali.
- Analisi di casi reali.
- Esercitazioni pratiche e simulazioni di audit.

**Modalità di valutazione**

- Test finale con superamento richiesto al 70%.

**Durata**

- 60 minuti.

**Attestazione**

- Attestato di frequenza al raggiungimento del punteggio minimo.

**Risultati attesi**

- Capacità di condurre audit ITSM qualificati secondo gli standard internazionali.

- Miglioramento della qualità e conformità nei servizi IT.