



Costo

680,00 €

Solo esame finale

Scheda tecnica del corso

ITIL 4 Managing Professional — MP

Codice corso
ITIL4_MP

Durata test
60 min

Soglia di superamento
70%

Emissione
27/05/2026

Executive summary

Descrizione del corso ITIL 4 Managing Professional è un percorso avanzato rivolto a chi gestisce servizi IT e digitali in contesti operativi complessi. Il corso sviluppa competenze pratiche per progettare, erogare, supportare e migliorare servizi, team, workflow e value stream, integrando principi ITIL con automazione, Agile, Lean, DevOps, customer experience e governance operativa. Obiettivi formativi Al termine del corso il partecipante sarà in grado di: - governare servizi IT end-to-end, dalla domanda alla delivery e al supporto; - progettare flussi di valore efficaci e misurabili, riducendo colli di bottiglia, rilavorazioni e tempi di attraversamento; - migliorare la qualità del servizio attraverso metriche, feedback, automazione e pratiche di miglioramento continuo; - gestire stakeholder, fornitori, utenti e clienti con un approccio orientato al valore; - applicare principi di alta velocità digitale, DevOps, resilienza, osservabilità e rapidità di risposta; - coordinare team operativi, service desk, change, release, incident, problem e delivery management. Contenuti principali - Creazione, delivery e supporto dei servizi digitali. - Gestione dell'esperienza utente, customer journey, requisiti e aspettative degli stakeholder. - Value stream, workflow, capacità operative e modelli di servizio. - Change enablement, release, deployment, incident, problem, request, monitoring e service desk. - Automazione, collaborazione, knowledge management e decisioni basate sui dati. - High Velocity IT, cultura digitale, rapidità, resilienza e sperimentazione controllata. - Direct, Plan and Improve applicato alla governance operativa e al miglioramento. Destinatari Il corso è indicato per IT Manager, Service Manager, Delivery Manager, Service Desk Manager, Change Manager, Problem Manager, Release Manager, responsabili operativi, consulenti ITSM e professionisti che coordinano servizi, team o fornitori IT. Risultati attesi Il partecipante acquisisce una capacità avanzata di gestione operativa dei servizi digitali. Il corso rafforza la capacità di trasformare obiettivi di business in attività operative, migliorare la qualità del servizio, gestire complessità e creare valore misurabile attraverso team, processi, tecnologia e collaborazione.

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

Certification Bodies Management systems

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

Scheda tecnica corso

ITIL4_MP
Pagina 1
Documento generato automaticamente da Academy
ITIL 4 Managing Professional — MP

argomenti indicati nella presente scheda tecnica e nel programma sintetico del corso.

Programma sintetico

Descrizione del corso ITIL 4 Managing Professional è un percorso avanzato rivolto a chi gestisce servizi IT e digitali in contesti operativi complessi. Il corso sviluppa competenze pratiche per progettare, erogare, supportare e migliorare servizi, team, workflow e value stream, integrando principi ITIL con automazione, Agile, Lean, DevOps, customer experience e governance operativa. Obiettivi formativi Al termine del corso il partecipante sarà in grado di: - governare servizi IT end-to-end, dalla domanda alla delivery e al supporto; - progettare flussi di valore efficaci e misurabili, riducendo colli di bottiglia, rilavorazioni e tempi di attraversamento; - migliorare la qualità del servizio attraverso metriche, feedback, automazione e pratiche di miglioramento continuo; - gestire stakeholder, fornitori, utenti e clienti con un approccio orientato al valore; - applicare principi di alta velocità digitale, DevOps, resilienza, osservabilità e rapidità di risposta; - coordinare team operativi, service desk, change, release, incident, problem e delivery management. Contenuti principali - Creazione, delivery e supporto dei servizi digitali. - Gestione dell'esperienza utente, customer journey, requisiti e aspettative degli stakeholder. - Value stream, workflow, capacità operative e modelli di servizio. - Change enablement, release, deployment, incident, problem, request, monitoring e service desk. - Automazione, collaborazione, knowledge management e decisioni basate sui dati. - High Velocity IT, cultura digitale, rapidità, resilienza e sperimentazione controllata. - Direct, Plan and Improve applicato alla governance operativa e al miglioramento. Destinatari Il corso è indicato per IT Manager, Service Manager, Delivery Manager, Service Desk Manager, Change Manager, Problem Manager, Release Manager, responsabili operativi, consulenti ITSM e professionisti che coordinano servizi, team o fornitori IT. Risultati attesi Il partecipante acquisisce una capacità avanzata di gestione operativa dei servizi digitali. Il corso rafforza la capacità di trasformare obiettivi di business in attività operative, migliorare la qualità del servizio, gestire complessità e creare valore misurabile attraverso team, processi, tecnologia e collaborazione.

Obiettivi formativi

- Governare servizi IT end-to-end, dalla domanda alla delivery e supporto
- Progettare value stream efficaci e misurabili riducendo colli di bottiglia
- Migliorare qualità del servizio con metriche e automazione
- Gestire stakeholder, fornitori e clienti con approccio orientato al valore
- Applicare principi di velocità digitale, DevOps e resilienza
- Coordinare team operativi, service desk, change, release, incident, problem, delivery

Competenze acquisite

- Gestione avanzata di servizi digitali in contesti complessi
- Sviluppo e miglioramento di workflow e funzioni operative
- Analisi e utilizzo di metriche per la qualità e miglioramento continuo
- Abilità nel coordinamento di team e fornitori IT

Destinatari

IT Manager, Service Manager, Delivery Manager, Service Desk Manager, Change Manager, Problem Manager, Release Manager, consulenti ITSM e responsabili operativi

Prerequisiti

Conoscenza base di ITIL o esperienza in gestione servizi IT

Programma

- Creazione, delivery e supporto servizi digitali
- Gestione customer experience e requisiti stakeholder
- Value stream, workflow e modelli di servizio
- Change enablement, release, deployment, incident, problem, request
- Automazione, collaborazione, knowledge management
- High Velocity IT, digital culture, resilienza e rapidità
- Direct, Plan and Improve per governance e miglioramento

Metodologia didattica

Lezioni teoriche, esercitazioni pratiche, case study e simulazioni reali

Modalità di valutazione

Esame con superamento al 70% di risposte corrette

Durata

60 minuti di esame finale; formazione indicativa 5 giornate

Attestazione

Certificato di completamento esame ITIL 4 Managing Professional

Risultati attesi

Capacità di gestire servizi digitali con approccio operativo e orientato al valore, migliorando la qualità e l'efficienza attraverso processi, team e tecnologie.