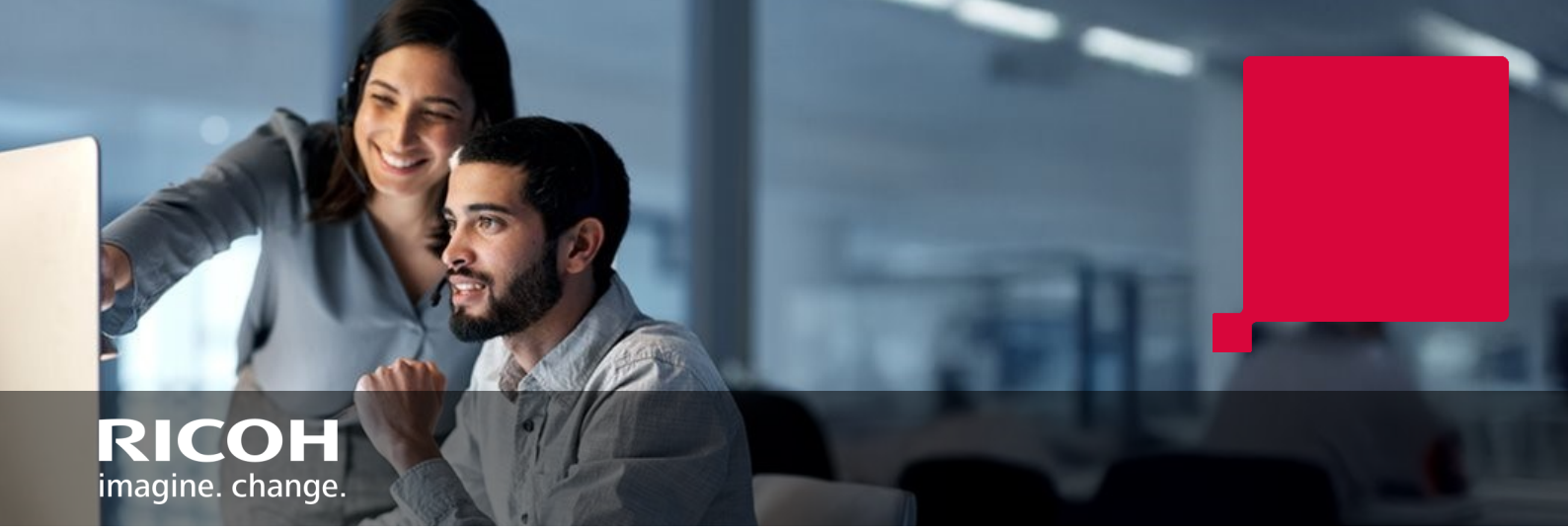

CORSO ITIL®4 SPECIALIST: CREATE, DELIVER & SUPPORT

Il Service Management indirizza la co-creazione del valore. ITIL ®*4 adotta un approccio olistico che, dalle esigenze del Business alla produzione del valore per il cliente, consente di costruire e modificare i servizi IT. Oggi giorno, contrariamente al passato quando il focus si concentrava sulle funzionalità di base e sull'efficacia in termini di costi, i fattori di differenziazione dei servizi a maggior valore aggiunto si incentrano anche su velocità e flessibilità.

Il corso tratta del come strutturare il Service Management, mediante l'adattamento e l'adozione delle best practice e del Service Value System (SVS) di ITIL® 4, al fine di facilitare la co-creazione del valore da parte delle organizzazioni.

Fornisce una guida su come coordinare gli sforzi per progettare, costruire e supportare prodotti e servizi efficaci ed integrati tra loro, inoltre mette a fuoco il come integrare tra loro molteplici "Value stream" ed attività al fine di creare prodotti e servizi abilitati all'IT. Tra gli ulteriori temi trattati ci sono le prestazioni, la qualità, ed i metodi di miglioramento continuo del servizio, inoltre esplora aree come sviluppo, test, conoscenza, feedback degli utenti, nuove tecnologie, sourcing e modalità di gestione del lavoro. In tal modo, riflette nuovi modi di affrontare la gestione dei servizi.

La qualifica ITIL 4 Create, Deliver and Support:

- Consente di comprendere come integrare diversi Value Stream ed attività per creare, fornire e supportare prodotti e servizi abilitati all'IT e pratiche, metodi e strumenti correlati.
- Consente di familiarizzare con i concetti e l'approccio ITIL 4 alle prestazioni, alla qualità ed ai metodi di miglioramento del servizio.

La certificazione ITIL 4 Create, Deliver and Support:

- Viene riconosciuta ai candidati che sono in grado di dimostrare sufficiente comprensione e applicazione di ITIL 4 alla creazione, all'erogazione ed al supporto dei servizi.
- La certificazione è uno dei prerequisiti necessari per il raggiungimento del livello di competenza "ITIL 4 Managing Professional", quest'ultimo valuta le conoscenze pratiche e tecniche del candidato sul come gestire servizi, team, e workflow, moderni, di successo ed abilitati dall'IT.

DURATA DEL CORSO

3 giorni

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

I corsi possono essere svolti sia in presenza che in modalità live online

DESTINATARI

Professionisti IT, CIO, CTO, IT/IS Manager, IT Security Manager, Business Manager, Team Leader, Designer, Planner, IT Consultant, IT Auditor, IT Security Manager, Service Test Manager e Consulenti IT, ITSM Trainer e Coach, Professionisti in ambiente IT Service Management.

PREREQUISITI

Certificazione ITIL®4 Foundation e conoscenza della lingua inglese.

OBIETTIVI

Lo scopo del corso **ITIL®4 Specialist CDS** è far ottenere ai partecipanti la comprensione di ITIL®4 per **applicare il framework alla creazione, l'erogazione e il supporto di servizi**, e per sostenere l'esame ITIL®4 Specialist CDS, che è uno dei prerequisiti per ottenere la qualifica ITIL ®4 Managing Professional.

CONTENUTI

- Introduzione IT Service Management
- Evoluzione professionale in ITSM, Organizzazioni, persone, culture e team
- Usare Informazioni & Tecnologie per creare, erogare e supportare servizi
- Flussi di valore e Pratiche per creare erogare e supportare servizi
- Le priorità e la gestione delle attività
- Simulazioni d'esame con correzioni in aula
- Esempi pratici / Approfondimenti tematici

Copyright © 2026 Ricoh Italia Srl. Tutti i diritti sono riservati. Questo depliant, inclusi i contenuti e /o l'impaginazione, non può essere modificato e /o adattato, copiato in tutto o in parte e/o inserito in altro materiale senza l'autorizzazione scritta di Ricoh Italia Srl.

RICOH imagine. change.

RICOH ITALIA SRL
Viale Martesana, 12
20055 Vimodrone (MI)

CONTATTA ROSMARÌ RACANO
Tel +39 349 9379441
E-mail rosmari.racano@ricoh.it

SCOPRI IL CATALOGO DEI CORSI
formazione.ricoh.it