

ITIL Experience (Version 5)

Corso ITIL Experience utile per il titolo Managing Professional di ITIL Version 5

Corso di certificazione ITIL Experience accreditato da PEOPLECERT

24 ORE

Il corso ITIL Experience basato su ITIL version 5, è progettato per sviluppare competenze pratiche nella gestione dei servizi IT con un forte focus sull'esperienza dell'utente. Il corso approfondisce come progettare e migliorare servizi digitali orientati al valore, integrando principi di customer experience, feedback e miglioramento continuo.

RISULTATI ATTESI:

Preparare i partecipanti per superare l'esame di certificazione, dimostrando la loro:

- abilità nel creare prodotti e servizi digitali che "emozionano" tanto quanto funzionano
- capacità di allineare persone, processi e tecnologia per favorire esperienze incentrate sull'utente e orientate ai risultati
- comprensione delle risposte umane — inclusi sentimenti, pensieri e stati corporei — nel contesto delle interazioni digitali
- capacità di analizzare i percorsi di servizio e identificare i momenti critici dell'esperienza ("experience moments")
- abilità nell'applicare i concetti ITIL per risolvere le tensioni tra fornitore e consumatore e guidare miglioramenti basati su ipotesi.

24 PDU PMI e 23 CPE ISACA

Sconto 5% per iscrizioni entro 30 giorni

Sconto 10% aggiuntivo per almeno 3 iscritti della stessa azienda



MODULO D'ISCRIZIONE AL CORSO ITIL Experience (Version 5)

DATI FATTURAZIONE

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ragione Sociale - Cognome e nome	Partita iva/C.f.	Codice Destinatario/Pec
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Via e Numero	CAP	Città e (PR)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-mail Amministrazione	Telefono Azienda	Nr. Ordine d'acquisto/RdA

DATI PARTECIPANTI

Nome e Cognome	E-mail personale	Socio ISACA	Socio AIEA	ID ISACA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

DATA E LOCATION: Verificare date e location sul sito www.aiea-formazione.it e specificare le proprie scelte di seguito

MODALITA' DI PAGAMENTO: Bonifico Bancario anticipato intestato a Profice

Coordinate Bancarie: IBAN:IT46 J030 3211 7020 1000 0806 292

Causale: Indicare cognome del partecipante e ragione sociale

PREZZO: Corso ITIL Experience

- 1.800,00€ + IVA
- 1.650,00€ + IVA (Riservato Soci ISACA)
- 1.490,00€ + IVA (Riservato Soci AIEA/ISACA MI)

AGEVOLAZIONI Sconto 5% per iscrizioni entro 30 giorni Sconto 10% aggiuntivo per almeno 3 iscritti

ACQUISTO MEMBERSHIP ISACA 250,00€ + IVA

REFERENTE ORGANIZZATIVO E AMMINISTRATIVO: Profice srl - P.iva 02487960201 - Codice Destinatario: M5UXCR1

Sede Legale: Via Fernelli, 28 - 46100 - Mantova (MN) - Tel: 02.8716.9246 - Fax: 02.8715.1741 - Email: direzione@profice.it

PARTNER DI AIEA (Associazione Italiana Information System Auditor) www.aiea-formazione.it - www.aiea.it

PRIVACY E DIRITTI DELL'INTERESSATO: I Suoi dati personali saranno trattati sia su supporto informatico che cartaceo e il loro conferimento è necessario per l'iscrizione al corso: la mancata fornitura dei dati non consentirà pertanto l'iscrizione. Accettando il presente regolamento, Lei autorizza il trattamento dei Suoi dati personali solo per fini organizzativi, contabili, e per aggiornarLa sulle nostre iniziative formative, nella piena tutela dei Suoi diritti e della Sua riservatezza e in conformità alle disposizioni di legge ai sensi del GDPR UE 679:2016 e del D.lgs. n. 101:18. Titolare del trattamento dei dati è Profice srls. In qualsiasi momento Lei potrà richiedere l'aggiornamento o la cancellazione dei Suoi dati personali scrivendo a direzione@profice.it.

RECESSO/DISDETTA : Il cliente, tramite fax o e-mail a corsi@aiea-formazione.it, potrà disdire dal contratto senza penali entro e non oltre il 15mo giorno precedente la data di inizio del corso: in questo caso Profice provvederà a rifondere l'intera quota versata. Oltre tale termine Profice potrà trattenere una penale di 50 Eu, o, qualora la richiesta di cancellazione pervenga negli ultimi 3 giorni dall'inizio corso, l'integrale quota di iscrizione.

ANNULLAMENTO DEL CORSO: Profice si riserva il diritto di annullare il corso per gravi impedimenti o per mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, in qualsiasi momento, rifondendo quanto versato.

ASPETTI ORGANIZZATIVI: (1) L'iscrizione si intende perfezionata al momento del ricevimento, da parte della segreteria corsi, della presente scheda compilata in tutte le sue parti. Al raggiungimento del numero minimo di partecipanti verrà inviata una conferma d'iscrizione tramite fax o e-mail, al più tardi entro 10 giorni di calendario dalla data di inizio del corso. (2) Gli attestati verranno emessi in formato digitale successivamente alla partecipazione al corso ed a pagamento avvenuto.

PAGAMENTO: Il pagamento dovrà avvenire, a seguito della conferma inviata dalla segreteria corsi, a mezzo bonifico bancario (o Carta di Credito con 3% di sovrapprezzo)

FORMAZIONE FINANZIATA: è possibile avvalersi della Formazione Finanziata concordando con Profice gli adempimenti amministrativi prima del corso

Il Cliente previa lettura delle condizioni al presente contratto, in particolare delle clausole "aspetti organizzativi", "pagamento", "recesso/disdetta", "annullamento del corso", dichiara espressamente di approvarli specificatamente ai sensi e agli effetti di cui agli art. 1341 e 1342 cod. civ.

<input type="text"/>	<input type="text"/>
Data	Firma e Timbro

INVIARE MODULO a corsi@aiea-formazione.it o via FAX: 02.8715.1741

CORSO:	ITIL Experience (Version 5) Corso ITIL Experience utile per il titolo Managing Professional di ITIL Version 5
DESCRIZIONE:	Il corso ITIL Experience basato su ITIL version 5, è progettato per sviluppare competenze pratiche nella gestione dei servizi IT con un forte focus sull'esperienza dell'utente. Il corso approfondisce come progettare e migliorare servizi digitali orientati al valore, integrando principi di customer experience, feedback e miglioramento continuo. La certificazione ITIL Experience attesta la capacità di applicare il framework ITIL in contesti reali, valorizzando l'interazione tra servizi e utenti. È ideale per professionisti IT, service manager e team leader che vogliono migliorare la qualità e l'efficacia dei servizi offerti.
RISULTATI ATTESI:	Preparare i partecipanti per superare l'esame di certificazione, dimostrando la loro: <ul style="list-style-type: none">- abilità nel creare prodotti e servizi digitali che &#34;emozionano&#34; tanto quanto funzionano- capacità di allineare persone, processi e tecnologia per favorire esperienze incentrate sull'utente e orientate ai risultati- comprensione delle risposte umane — inclusi sentimenti, pensieri e stati corporei — nel contesto delle interazioni digitali- capacità di analizzare i percorsi di servizio e identificare i momenti critici dell'esperienza (&#34;experience moments&#34;)- abilità nell'applicare i concetti ITIL per risolvere le tensioni tra fornitore e consumatore e guidare miglioramenti basati su ipotesi.
DURATA:	24 ORE
DESTINATARI:	Il corso ITIL® è rivolto a: Professionisti, Consulenti, Manager e Auditor dell' IT, come CIOs, CTOs, IT/IS Manager, IT Consultants, Business Managers, Service Test Managers, ITSM Team Leaders, Designers, Planners eTrainers, e in generale a tutti gli utenti aziendali digitalizzati che utilizzano servizi e l'Intelligenza Artificiale.
PRE-REQUISITI:	Sono richieste almeno una di queste due certificazioni: <ul style="list-style-type: none">– ITIL 4 Foundation– ITIL Foundation (Version 5)
CONTENUTI:	PRINCIPALI ARGOMENTI TRATTATI: Il programma dà priorità al Service Journey (35%), coprendo le prospettive degli stakeholder e le tappe del percorso condiviso tra cliente e fornitore del servizio fin dal primo contatto. Seguono i concetti di ITIL Experience (25%), che esplorano i ruoli degli stakeholder, le Quattro Dimensioni come lente di governance e i momenti di esperienza nel ciclo di vita. Capturing Experience (20%) si concentra sui livelli di dati, sui segnali narrativi e sulla valutazione della qualità delle prove dell'esperienza. ITIL e IA (10%) esamina la gestione dell'esperienza in un contesto di intelligenza artificiale. Viene infine trattata l'integrazione con altri framework (2,5%).
CERTIFICAZIONE:	ITIL Experience riconosciuto da PEOPLECERT
MATERIALE DI STUDIO:	Materiale di studio in versione digitale: <ul style="list-style-type: none">- Training Manual contenente tutti i concetti presentati,- Le note del Corso,- Un glossario,- Simulazioni ufficiali dell'esame.
DATE E LOCATION:	Verificare Date e Location sul sito www.aiea-formazione.it prima di iscriversi
CREDITI FORMATIVI:	24 PDU PMI e 23 CPE ISACA
NOTE:	Il corso include l'esame, con certificato ufficiale rilasciato da PeopleCert. Per l'esame è necessario essere muniti di un PC con privilegi di amministratore e senza porte UDP e TCP bloccate da sistemi o policy di sicurezza. ITIL® è un marchio registrato di PeopleCert Group il cui uso è consentito solamente previa autorizzazione di PeopleCert. Tutti i diritti riservati..
ESAME:	
DOCENTE:	I docenti sono professionisti e consulenti che applicano quotidianamente i temi dell'IT Service Management sul campo in organizzazioni con vari livelli di complessità e settori differenti, certificati con il massimo livello di IT Service Management ITIL® expert, nonché Auditor ISO20000-1 e ISO270001, e trainer esperti accreditati come AT (Accredited Trainer) ITIL® da PeopleCert. PROFICE è accreditata come ATO Affiliate e eroga il corso in collaborazione con il Partner Green Mill Solutions, un ATO accreditato da PeopleCert

FORMAZIONE FINANZIATA: PROFICE è certificata EN ISO 9001:2015 per il sistema di gestione per la Qualità, settori IAF/EA 35 e 37 - Certificato No. IT18-27105A del 9 Ottobre 2018 (Progettazione ed erogazione corsi di formazione professionale; Consulenza direzionale, organizzativa e di Compliance)

FORMAZIONE PER P.A.: Profice è iscritta al MEPA per le attività di formazione e servizi specialistici.
Questo corso è registrato con codice MEPA: profice_180

Chi è AIEA (ISACA Milan Chapter)

L'Associazione Italiana Information Systems Auditors - AIEA -, costituita in Milano nel 1979, riunisce coloro che in Italia svolgono professionalmente attività di Auditing e Controllo di sistemi ICT promuovendo la conoscenza e ampliando l'esperienza dei suoi aderenti nel campo dell'Information Systems Audit, Assurance, Governance e Security. L'Associazione, Capitolo di Milano di ISACA, favorisce lo scambio di metodologie, promuove un processo di sensibilizzazione di tutti i livelli organizzativi aziendali alla necessità di stabilire adeguati criteri di controllo sia di affidabilità dell'organizzazione che di sicurezza dei sistemi. Promuove inoltre ricerche quale quella sulla Governance IT commissionata a SDA Bocconi, organizza un Convegno annuale, cura la traduzione in italiano di Val IT, COBIT®, e da oltre 15 anni del Manuale CISA e delle correlate documentazioni, sostiene la diffusione delle certificazioni professionali CISA (Certified Information Systems Auditor), CISM (Certified Information Security Manager), CGEIT (Certified in the Governance of Enterprise IT) e CRISC (Certified in Risk and Information Systems).

Chi è ISACA

Con oltre 100.000 associati in 180 Paesi, ISACA® (www.isaca.org) è leader mondiale nel fornire competenze, certificazioni, community, patrocinio e formazione nei settori dell'assurance e sicurezza, del governo dell'impresa, della gestione dell'IT e dei rischi e della compliance correlati all'IT. Fondata nel 1969, ISACA, associazione indipendente senza fini di lucro, organizza conferenze internazionali, pubblica l'ISACA Control Journal®, e sviluppa standard internazionali relativi all'audit e al controllo dei sistemi IT, che contribuiscono a garantire i propri componenti sull'affidabilità e a trarre valore dai sistemi informativi. ISACA favorisce inoltre l'acquisizione delle competenze e delle conoscenze IT e le attesta mediante le certificazioni riconosciute a livello internazionale quali: CISA® (Certified Information Systems Auditor™), CISM® (Certified Information Security Manager®), CGEIT™ (Certified in the Governance of Enterprise IT™) e CRISC™ (Certified in Risk and Information Systems Control™). ISACA aggiorna continuamente COBIT® che assiste i professionisti dell'IT e i manager delle imprese ad adempiere le proprie responsabilità relativamente all'IT governance e alla gestione manageriale, in particolare nell'ambito dell'assurance, sicurezza, rischio e controllo e a fornire valore al business.

Quali vantaggi per i soci AIEA

E' possibile iscriversi ad AIEA tramite ISACA, selezionando il Milan chapter (<http://www.isaca.org/Membership/Join-ISACA>).

I soci possono accedere a:

1) accesso gratuito

- a più di 20 Sessioni di Studio annuali, con crediti CPE utili al mantenimento delle certificazioni;
- all'ISACA eLibrary (raccolta di quasi tutte le pubblicazioni ISACA/ITGI);
- alle versioni elettroniche dei framework ISACA;
- ai webcasts e agli e-Simposi organizzati da ISACA;

2) sconti

- sulle pubblicazioni nel Bookstore ISACA;
- sulle quote d'iscrizione e sulle pubblicazioni di preparazione agli esami CISA, CISM, CGEIT e CRISC;
- su corsi ed eventi organizzati da AIEA Formazione o da altri Enti ed Associazioni in partnership o patrocinati;
- invio gratuito del magazine bimestrale ISACA Journal e delle newsletter AIEA.

Partner dei corsi AIEA Formazione