ITIL Experience (Version 5)

CODICE	**DT0331**
DURATA	**3 gg**
PREZZO	**1.350,00 €**
EXAM	

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.

OBIETTIVI RAGGIUNTI

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di applicare il framework ITIL in contesti reali, valorizzando l'interazione tra servizi e utenti.

TARGET

Il corso è rivolto a professionisti IT, service manager e team leader che vogliono migliorare la qualità e l'efficacia dei servizi offerti.

PREREQUISTI

È necessario avere una buona conoscenza della lingua inglese.

È inoltre richiesto il possesso di almeno una di queste due certificazioni:

- ITIL 4 Foundation
- ITIL Foundation (Version 5)

CONTENUTI

- Key ITIL terms and definitions
  Key concepts of ITIL / Key concepts of experience
- ITIL Experience
  Service stakeholders / Experience and the ITIL Four Dimensions / Experience in the ITIL Product and Service Lifecycle

- Capturing experience
  Key concepts of experience capture / Experience evidence
- Service journey
  Service relationships, agreements, and journeys / Organizations / Consumer stakeholders / Provider stakeholders / Digital experience improvement
- ITIL & AI
  Experience management in the AI context / AI Governance
- ITIL and other frameworks
  ITIL & DevOps / ITIL & PRINCE2