



Kursus 2 dage Nr. 90359 A	DKK 9.999 ekskl. moms
Dato	Sted
18-04-2024	Taastrup
06-05-2024	Taastrup
27-05-2024	Aarhus
03-06-2024	København
24-06-2024	Taastrup

ITIL® 4 Foundation

Lær om ITIL® 4, og få en forståelse for ITIL® 4's service management framework og koncepter. På kurset introduceres du til styringen af moderne IT-understøttede services, og der er særlig vægt på struktur, grundlæggende koncepter og terminologi. Kurset varer 2 dage, og du får eksamensvoucher, så du kan tage den tilhørende certificering online, når du vil.

Få redskaberne til at optimere værdien af jeres IT-services

Få den grundlæggende forståelse for IT-sproget ITIL® 4. ITIL kan hjælpe dig og din organisation med at optimere værdien af jeres IT- og digitale services. Gennem ITIL får I tydelige retningslinjer til, hvordan man som serviceleverandør bedst muligt understøtter sine kunder og bruges digitale behov.

ITIL er både et fælles sprog for IT-professionelle – og et internationalt anerkendt rammeværk for at levere gode digitalt understøttede services. ITIL er samtidig en omfattende og veldokumenteret praktisk guide med beskrivelser af stort set alle typer af opgaver, som en serviceleverandør står overfor.

Deltagerprofil

Kurset henvender sig til alle, der arbejder med ledelse og styring af IT-services.

Kurset er bl.a. relevant for: alle IT-professionelle, der indgår i IT-organisationens serviceprocesser, IT-ledere, procesejere og -managere, projektledere, enterprisearkitekter, service- og kundeansvarlige, samt service management konsulenter.

Der er ingen formelle adgangskrav til kurset, men det er en god idé at have en generel forståelse for hverdagen i en IT-organisation.

Udbytte

- Bliv introduceret til ITIL® 4's grundlæggende koncepter, struktur og terminologi
- Lær at bruge det anerkendte rammeværk til at forbedre jeres IT-services
- Få redskaberne til at understøtte dine kunder og brugeres digitale behov

Det får du på arrangementet

- Certificering/eksamen
- Øvelser og inddragelse
- Erfaren underviser
- Materiale på dansk
- Undervisning på dansk
- Certificeret underviser
- Certificeret træningsorganisation

Indhold

ITIL 4 giver et praktisk og fleksibelt grundlag for organisationens digitale transformation. ITIL 4 bidrager med en operationel og end-to-end digital model til levering og drift af produkter og IT services. ITIL 4 gør det muligt for IT-afdelingen at spille en større og mere afgørende rolle i forbindelse med forretningsstrategien. Derudover giver ITIL 4 også et overordnet end-to-end perspektiv, der integrerer både DevOps, Lean IT og agil udvikling.

Kurset gennemgår de grundlæggende elementer i ITIL med udgangspunkt i livscyklussen for en service. Og da ITIL er en meget omfangsrig Best Practice, vil kurset vil først og fremmest give dig et overblik over det omfattende stofområde.

Du kommer igennem følgende emner:

- Service Management som fagområde
- ITIL baggrund, tankegang, nøglebegreber, terminologi
- De fire dimensioner af Service Management
- ITIL Guiding Principles
- ITIL Service Value System og Service Value Chain
- Activities i Service Value Chain
- Udvalgte Practises, hvoraf syv gennemgås mere detaljeret

Hvor langt er du på din ITIL®-rejse?

[Er du i tvivl om, hvad næste skridt skal være? Se en oversigt over alle ITIL®-kurserne, og find ud af, hvilket niveau der passer til dig.](#)

I tvivl om du skal tage et kursus i ITIL®?

Uanset om du allerede arbejder med ITIL® - eller først skal til det nu - så er der mange gode grunde til at øge dine kompetencer med et kursus på Teknologisk Institut.

[Her får du 3 gode grunde til at tage på kursus i ITIL®](#)

Anmeldelser af ITIL® 4 Foundation

God undervisning - Det var IKKE en endeløs række af slides, men en mere indførende form for undervisning.

— **Morten Hansen** Banedanmark, Trafik

Undervisningen var nærværende, afslappet og med en stærk forståelse af, hvordan teorien kan bruges i forskellige

kontekster.

— **Lars Foldager Nielsen** Impact A/S

Underviseren har en rigtig god evne til at formulere teoretisk indhold og omsætte det til praktiske situationer som relaterer sig til hver enkelt kursUSDeltagers kontekst.

— **Lars Foldager Nielsen** Impact A/S

Underviser var virkelig dygtig og gjorde brug af læringsrige metoder, som gjorde, at jeg føler mig godt forberedt til eksamen.

— **Jacob Bahn Johannessen** Zebra A/S

Jeg roser underviseren for den gode undervisning, og den gode måde han forklarer tingene på. Han er simpelthen en af det bedste underviser jeg længe har mødt!

— **Zakaria Lagmouchi** Semler Mobility Retail A/S

Kursusmateriale

Kursusmateriale er på dansk og eksamen er på engelsk.

Når du bestiller dit kursus, følger den officielle ITIL 4 e- bog med. Du får adgang til e-bogen sammen med din eksamenskode, som vi sender til dig i god tid inden kurset. Bogen kan ikke fravælges – heller ikke selv om du har købt den i forvejen.



Certificering

- Du modtager en eksamensvoucher, som du benytter til at tage din certificering online. Du kan tage den dagen efter eller, når du synes, du er klar.
- Eksamen er det, der kaldes PeopleCert online Proctoring og betyder, at den kan tages, når og hvor det måtte passe dig fra din egen pc.

[Du kan læse mere om eksamensformen her.](#)

Praktisk om certificeringen

- **Antal spørgsmål:** 40
- **Tid:** 75 minutter
- **Format:** Multiple-choice

Du skal besvare mindst 26 spørgsmål rigtigt (65%) for at bestå certificeringen.

Ved beståelse får du udstedt et certifikat i ITIL Foundation Certificate in IT Service Management.

Teknologisk Institut tilbyder denne certificering som akkrediteret træningsorganisation (ATO) under eksamensinstituttet PeopleCert, som på vegne af AXELOS er ansvarlig for godkendelse af undervisere, auditering af administrative processer samt levering af akkrediteret materiale og eksamener.

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



UNDERVISER

Jakob Lind Nilsson

Jakob er en erfaren underviser, der gennem de sidste 20 år har arbejdet med salg, rådgivning, ledelse og undervisning inden for IT service management, IT process management og projektledelse. Jakob har gennem sit arbejde som konsulent, specialist og leder oparbejdet en omfattende praktisk erfaring fra både små og store virksomheder og både private og offentlige organisationer, der gør ham i stand til at formidle et højt specialiseret fagligt materiale i en praktisk og forståelig kontekst.



UNDERVISER

Michael Eltong Gade

Michael har mange års erfaring med at undervise på ITIL kurser og er selv ITIL ekspert. Han bruger størstedelen af sin tid på at hjælpe større virksomheder med mange forskellige typer af opgaver inden for Service Management området. Opgaver, der primært indeholder elementer af procesforbedringer, procesdokumentation og procesudvikling, men det kan også handle om værktøjsunderstøttelse af processerne.

Har du faglige spørgsmål så kontakt



Malene Kjærsgaard
+45 72202523
mch@teknologisk.dk