



ITIL® - IT Service Management

ITIL® er en best-practice metode , der definerer, hvilke processer og roller en IT-driftorganisation skal gennemløbe.

Dag 1

På første instruktørledet kursusdag hos KMD Ballerup undervises der fra klokken 10.00-15.00. Se program for denne dag nedenfor. På den første dag udleveres login og afgangskode til personlig ITIL® e-learning modul og ITIL® Foundation bog.

Dagens tidsplan:

- 10:00 Velkomst og præsentation af deltagerne
- 10:30 Introduktion til ITIL® service management Best Practise
- 12:00 Frokost. KMD er vært ved en frokostsandwich
- 12:30 IT organisation og roller - Workshop i grupper. Design af en IT- organisation og beskrivelse af opgaver og ansvarsfordeling/roller
- 14:00 Forberedelse af e-learning og læseplan til forberedelse af næste kursusdag
- 15:00 Farvel og tak for i dag

Indtil dag 1 er det tid til at gennemføre e-learning modul.

Dag 2

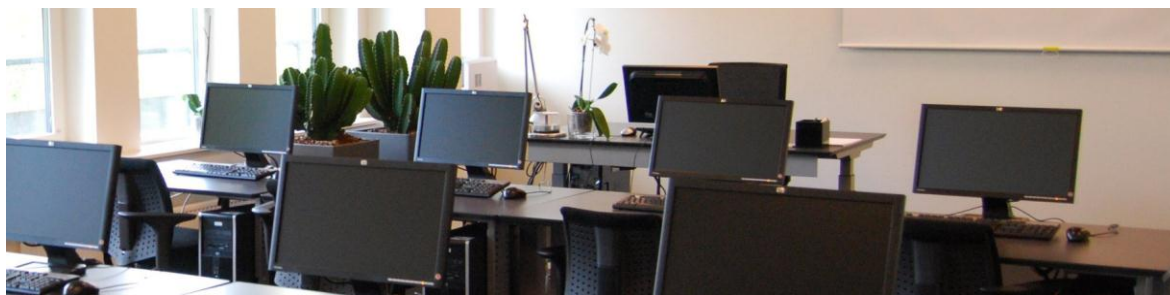
På anden instruktørledet kursusdag hos KMD Ballerup undervises der fra 08.30-12.30. Programmet for denne afhænger delvist af de emner som kursisterne rejser som spørgsmål og emner til uddybning og har dette vejledende program

- 08:30 Velkomst og opsamling af erfaringer fra e-learning modulet. KMD er vært ved morgenmadsbuffet
- 09:00 Workshop i grupper. Opsummering af ITIL® best practise viden.
- 10:30 Opsummering af workshop
- 11:00 Gennemgang af ITIL® lifecycle elementer
- 12:30 Farvel og tak for i dag. Der er ingen frokostservering på denne dag

Indtil dag 2 er der fortsat tid til at gennemføre e-learning modul.

Dag 3

På tredje instruktørledet kursusdag hos KMD Ballerup undervises der fra 08.30-12.30. På denne dag bliver der sat fokus på ITIL certificeringseksamen og vi gennemfører en prøveeksamen



IDG Danmark A/S

Hørkær 18

DK-2730 Herlev

www.idgkurser.dk

Telefon: + 45 77 300 300

Fax: +45 77 300 301



- 08:30 Velkomst og opsamling af erfaringer fra e-learning modulet. KMD er vært ved morgenmadsbuffet.
- 09:00 Workshop i grupper. Opsummering af ITIL® best practise viden
- 10:00 Opsummering af workshop
- 10:30 ITIL® prøve eksamen
- 11:30 Gennemgang af resultater fra prøveeksamen
- 12:00 Introduktion til ITIL® opsummering
- 12:30 Farvel og tak for i dag. Der er ingen frokostservering på denne dag

Indtil dag 3 er der fortsat tid til individuel repetition i e-learning modul og ITIL-bog

Dag 4

På fjerde og sidste dag undervises der fra 10.00-14.00 og fra kl. 14.00 til 16:00 gennemføres en formel ITIL® certificeringseksamen.

- 10:00 Velkomst og opsamling af spørgsmål.
- 10:30 Opsummering af de centrale faglige ITIL® områder
- 12:00 Frokost. KMD er vært ved en frokostsandwich
- 12:30 Sidste prøve eksamen og eksamensforberedelse
- 13:30 Kursusafslutning
- 14:00 Klargøring og gennemførelse af ITIL® Foundation certificeringseksamen, der gennemføres online via Dansk-IT's akkrediterede ITIL® online eksamenssystem

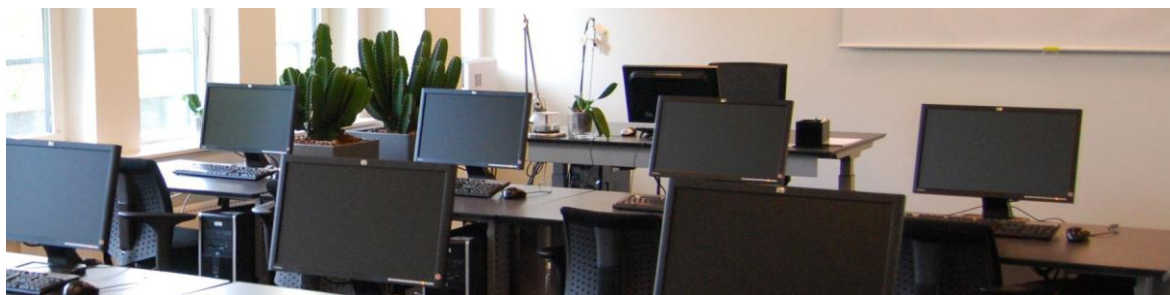
KMD siger Farvel og tak og byder på en drink

Forplejning

Alle 4 kursusdage er der indlagt mindre pauser, hvor der vil være adgang til kaffe, te, frugt. Den første og fjerde kursusdag er der en let frokost og på 2. og 3. kursusdag er der morgenmadsbuffet, men ingen frokost servering. Du skal derfor selv sørge for frokost til 2. og 3. dag.

Underviser

Underviser er KMD Principal Consultant Lars Kristian Larsen, der er certificeret ITIL Expert og akkrediteret TIL 1st Tudor. Lars Kristian er derudover konsulent i KMD Infrastructure & Management Consulting, hvor han arbejder med IT Service Management projekter



IDG Danmark A/S

Hørkær 18

DK-2730 Herlev

www.idgkurser.dk

Telefon: + 45 77 300 300

Fax: +45 77 300 301

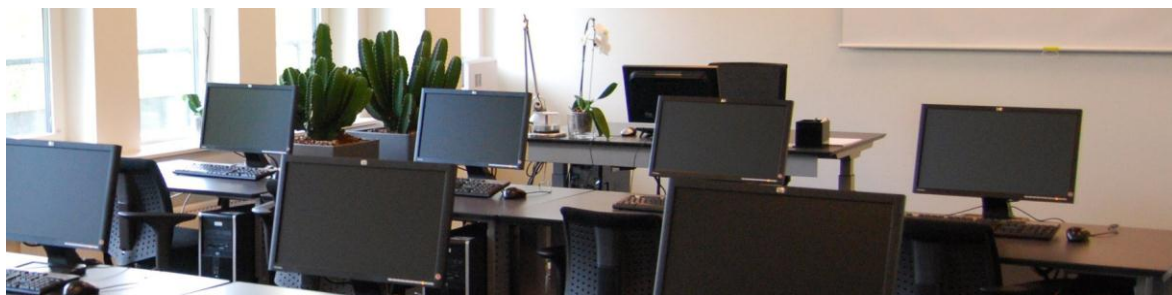


Eksamen

På den sidste dag er ITIL® Foundation eksamen, som består af en times Multiple Choice med 40 spørgsmål i alt - og man består med mindst 26 korrekte svar af de 40 spørgsmål.

Testlederen skal kontrollere din identitet inden eksamen, og du bedes derfor medbringe billedlegitimation i form af kørekort eller lignende. Eksamen gennemføres på KMD's pc'er. Du skal således ikke have egen laptop med og det er heller ikke nødvendig med pc/laptop i forbindelse med undervisningen – med mindre det er den måde du foretrækker at tage noter på

Kontakt underviser Lars Kristian på lkl@kmd.dk, hvis du har spørgsmål i forbindelse med kurset.



IDG Danmark A/S

Hørkær 18

DK-2730 Herlev

www.idgkurser.dk

Telefon: + 45 77 300 300

Fax: +45 77 300 301