



## ITIL® 4 SPECIALIST: CREATE, DELIVER AND SUPPORT

---

### MÅLGRUPPE FOR KURSET

- Kurset spænder over hele skalaen – skabelse, drift og support af IT-services - hvor IT-services skal forstås bredt som både IT-systemer, serverplatforme og infrastruktur.
- Målgruppen er alle medarbejdere og alle chefer i IT-afdelingen.

### UDBYTTE

Efter kurset vil deltagerne:

- Kunne bygge value streams, som skaber servicekomponenter
- Kunne levere og supportere produkter og services
- Kunne måle service performance
- Kende de Practices, som anvendes for at skabe, levere og supportere produkter og services



# KURSUS INDHOLD

## FORUDSÆTNINGER

Du skal have en generel viden om IT og en forståelse for din egen virksomhed.

Kurset forudsætter et ITIL® 4 Foundation certifikat.

## FORM:

Undervisningen er på dansk, mens kursusmaterialer og eksamen er på engelsk.

Kurset bygger på en vekselvirkning mellem teori, opgaveløsning og gruppearbejde. Kurset er intensivt, og deltagerne bør afsætte tid til hjemmearbejde under kurset.

## VARIGHED:

3 dage.

Kurset er et dagkursus med undervisning 09.00 – 17.00.

Kurset er meget intensivt og du skal forvente en del forberedelse før kurset samt flere timers hjemmearbejde mellem kursusdagene.

Kursets formål er at guide IT-organisationer og deres kunder, brugere, leverandører og partnere igennem de principper og practices, som er forudsætningen for værdiskabelse. Det fokuserer på konvertering af efterspørgsel til værdi via IT-understøttede services.

- Service value stream struktur
- Value stream design & mapping
- Forskelle og ligheder mellem value streams og processer/practices
- Hvordan man udvikler en ny service
- Hvordan man reetablerer eller opgraderer en eksisterende service
- Value streams og minimum viable practice
- Prioritering og demand management
- Sourcing modeller
- Service integration og leverandørstyring

Kurset omfatter 12 practices:

- Service design, Software development and management, Service validation and testing
- Change enablement, Deployment management, Release management
- Service Desk, Incident management, Monitoring and event management, Problem management og Knowledge management
- Service level management

## EKSAMEN

Fra 1.11.2019 er eksamen obligatorisk og kan ikke fravælges.

Eksamen foregår på kursets sidste dag. Eksamensform og varighed er pt. ikke fastlagt. Eksamen er obligatorisk og kan ikke fravælges.

Ved beståelse opnår du et ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support-certifikat.

Bemærk: Eksamen er elektronisk. Husk derfor at medbringe en laptop. Du kan ikke anvende tablet/iPad.

Re-eksamen

Har du behov for at deltage på en re-eksamen, kan du tilmelde dig.

Take2

Take2 er en forsikring, som købes når du tilmelder dig kurset. Prisen på Take2 er 450 kr, det er under halv pris af en normal eksamen. Hvis du har købt Take2, og du ikke består din eksamen, får du automatisk en online re-eksamen voucher tilsendt. Du kan tage Take2 når du vil og hvor du vil. Take2 kan bruges op til 6 måneder efter din eksamen. Bestil Take2 når du tilmelder dig kurset.

Består du eksamen i første omgang, kan Take2 ikke refunderes eller bruges til andre eksamener.