



# ITIL® V3 Foundation

- styrk din effektivitet med ITIL V3

## Udbytterige og hyppige kurser – på dansk

### ITIL V3

ITIL V3 er IT-afdelingens rammeværk, der skaber grundlag for IT Service Management af høj kvalitet og effektivitet.

Med et ITIL V3 Foundationkursus får du et godt kendskab til ITIL-sproget og bliver klædt på til at tænke i procesforbedringer – i forhold til både ressourceforbrug og output af dine processer.

Kurset varer tre dage og bygger på en vekselvirkning mellem teori, opgaveløsning og gruppearbejde.

Hos Service & Support Forum får du Danmarks bedste og mest erfarne instruktører samt effektive, moderne kursusmaterialer med stærk fokus på dansk voksenpædagogik.

Undervisning, materiale, testprogram og eksamen er selvfølgelig på dansk.

### Udbytte

Efter afsluttet kursus vil deltagerne bl.a. kunne

- Øge forretningsværdien af IT-services ved at forstå mål og udbytte af Service Lifecycle's 5 faser.
- Styrke organisationen ved at kende nøglerolterne og deres ansvarsområder i forhold til ITIL's processer
- Forbedre sammenhængen mellem IT-afdelingens arbejdsopgaver ved at redegøre for indhold og output af ITIL's processer.
- Kontinuerligt bidrage til serviceforbedringer ved at have indblik i ITIL's forbedringsmodeller

Service &  
Support  
forum

Westergaard Mgt

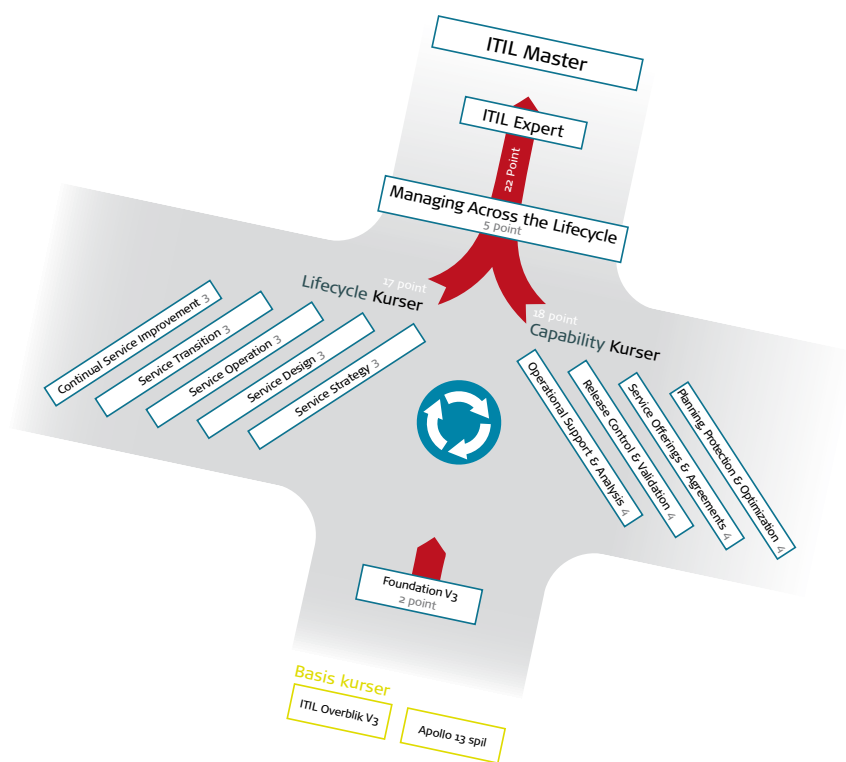
læs mere ▶

## Forudsætninger

Deltagerne skal have en generel viden om IT og forståelse for deres egen forretning. Kurset er desuden meget intensivt, og deltagerne skal afsætte tid til hjemmearbejde under kurset.

## ITIL® V3 fortsætter

ITIL V3 fortsætter med en række Intermediate kurser til dig, der vil videre med ITIL. På vores hjemmeside finder du en guide, der hjælper dig videre med kompetenceopbygning efter ITIL V3 Foundation. Vi har også sammensat en række forløb rettet specielt mod forskellige roller i IT-afdelingen.



## Om Service & Support Forum

Service & Support Forum er blandt Danmarks førende kompetence- og netværksforum indenfor IT-support og kundeservice.

Effektiviteten og kvaliteten af den service, der leveres af IT afdelinger og Kundeservice, udgør ofte en afgørende forskel for virksomhedens konkurrenceparametre!

Vi har mange års erfaring i, hvad der skal til for at opnå og opretholde et godt serviceniveau. Du kan høre om det ved at deltage i vores kurser, konferencer, seminarer og erfa-aktiviteter.

Service & Support  
forum  
Westergaard Mgt

læs mere om os på [www.sosforum.com](http://www.sosforum.com)