

## Generelt om uddannelsen

IT Service Management uddannelsen er en del af **Masteruddannelsen** (Master i IT) på IT-universitetet i København.

Masteruddannelsen er til dig, der er **erhvervsaktiv** og som ønsker et **kompetenceløft** samtidig med, at du har arbejde.

Der er følgende **adgangskrav** til uddannelsen:

- En universitetsbacheloruddannelse, en professionsbacheloruddannelse, en diplomuddannelse i it eller tilsvarende
- Mindst to års relevant erhvervs erfaring efter den adgangsgivende uddannelse.

Der optages elever til uddannelsen en gang årligt med følgende **ansøgningsfrister**:

- 1. juni (efterårssemestret - studiestart ultimo aug.)  
alternativt
- 1. dec. (forårssemestret - studiestart ultimo januar)

Vil du vide mere eller er du blevet inspireret til at søge IT Service Management uddannelsen. Læs mere her:

[www.itu.dk/efteruddannelse](http://www.itu.dk/efteruddannelse) (kursusoversigt)

## Om itSMF Danmark

itSMF Danmark er en non profit organisation med fokus på videreudvikling af best practice for Service Management standarder og uddannelse.

Vil du vide mere: [www.itsmf.dk](http://www.itsmf.dk)

Her finder du blandt andet nyhedsbreve med indlæg fra tidligere kursister på IT Service Management uddannelsen.



Kompetenceudviklingsudvalget orienterer om

**IT Service Management**

**Masteruddannelse  
IT-Universitetet i  
København**



itSMF Danmark  
Trørødgaard  
Rundforbivej 2  
2950 Vedbæk  
Danmark

Telefon: 45650559  
Fax: 45650599  
E-mail: [info@itsmf.dk](mailto:info@itsmf.dk)

Løft dine kompetencer indenfor IT Service Management med en anerkendt efteruddannelse på IT-Universitetet (ITU) i København

## Styrk dine kompetencer

IT Service Management som fag er meget mere end ITIL. På kurset introduceres en lang række best practices indenfor Service Management og der opnås en forståelse af styrker og svagheder ved de forskellige practices men også i høj grad, hvordan de kan komplementere hinanden i bestræbelserne på at styrke organisationens Service Management capabilities.

Du lærer blandt andet at:

- Definere en it-service forretningsmæssigt
- Udforme et servicekatalog
- Beskrive de forskellige processer til styring af serviceniveau og økonomi
- Redegøre for de forskellige service-, leve-  
rance- og kontrolprocesser samt tilrettelæg-  
gelsen af disse
- Identificere og kunne redegøre for fordele  
og ulemper omkring outsourcing af drift og  
service
- Anvende forskellige metoder til forbedring  
og optimering af drifts- og serviceprocesser

Kurset er relevant for dig, der arbejder med IT Service Management, uanset om du ingen ITIL® ud-  
dannelse har, eller om du er ITIL® Expert.

## Fagligt indhold

Gennem en holistisk tilgang til de forskellige Service Management initiativer lærer du, hvordan du skal mixe og matche på paletten for at tegne og forbedre din organisations tilgang til IT Service Management.

Du lærer at forholde dig til en række principper og metoder til at styre kundernes og brugernes forventninger til it-ydelser samt den operationelle og taktiske frembringelse, overdragelse og drift af it-ydelserne i henhold til forventningerne.

Faget IT Service Management er meget

## Kursets afvikling

Kurset afvikles over otte hele undervisningsdage med 14 dages mellemrum. Undervisningen foregår fredage eller lørdage.

Der indgår fire individuelle afleveringsopgaver samt simulationsspil, virksomhedsbesøg og gæsteforelæsere. Kurset afsluttes med en 30 minutters mundtlig eksamen.

Pris (2014): DKK 10.625

## Hvilke best practices?

mere end ITIL. Faget introducerer en lang række best practices fra Service Management verdenen - heriblandt:

- \* ITIL®
- \* BPM
- \* BPR
- \* Lean
- \* COBIT®
- \* TIPA®
- \* SPICE
- \* CMMI®
- \* ISO/IEC 20000

Kompendielisten justeres løbende, hvorfor der kan ske ændringer i ovenstående.