



BUREAUTICA-
EN INFORMATICA-
OPLEIDINGEN
VOOR BEDRIJVEN
EN ANDERE
ORGANISATIES

ABSTRACT

De hogeschool Thomas More biedt aan bedrijven en andere organisaties opleidingen aan in een aantal informatica-domeinen. In deze brochure vind je een overzicht van de opleidingen die we momenteel aanbieden.

2017-03-21

Inleiding

De hogeschool Thomas More biedt aan bedrijven en andere organisaties opleidingen aan in een aantal informatica-domeinen:

- Bureautica
 - Microsoft Windows
 - Microsoft Office (Access, Excel, Outlook, PowerPoint, Word)
- Technische opleidingen voor systeembeheerders
- Technische opleidingen voor ontwikkelaars
- Managementgerichte opleidingen zoals ITSM volgens ITIL

In deze brochure vind je een overzicht van de opleidingen die we momenteel aanbieden.

Een aantal van deze opleidingen worden op regelmatige basis aangeboden op de campus in Geel. Je vindt het programma op <http://www.cello.be>. Je kan hierop individueel inschrijven.

De opleidingen kunnen ook georganiseerd worden voor een organisatie, in de hogeschool of in de organisatie. De inhoud van de opleiding kan dat geval aangepast worden aan de behoeften van de organisatie. Je vraagt hiervoor een offerte aan via e-mail aan roger.frans@thomasmore.be.

Indien je nog vragen hebt, mag je deze natuurlijk stellen!

Meer informatie krijg je via:

- E-mail: roger.frans@thomasmore.be
- Telefoon: 014 80 22 04

Inhoudsopgave

INLEIDING	1
INHOUDSOPGAVE	2
1 WERKEN WINDOWS 10	4
2 ACCESS 2016 - BASIS.....	5
3 ACCESS 2016 - GEVORDERDEN.....	6
4 ACCESS 2016 - PROGRAMMEREN IN VBA/ACCESS	7
5 EXCEL 2016 - BASIS.....	8
6 EXCEL 2016 - GEVORDERDEN.....	9
7 EXCEL 2016 - DRAAITABELLEN.....	10
8 EXCEL 2016 - WERKEN MET GRAFIEKEN.....	11
9 EXCEL 2016 - GEGEVENSVALIDATIE EN WERKEN MET FORMULIEREN.....	12
10 EXCEL 2016: FUNCTIES EN FORMULES.....	14
11 EXCEL 2016: WAT-ALS-ANALYSE?	15
12 EXCEL 2016 - MACRO'S EN VBA IN EXCEL	16
13 OUTLOOK 2016 - BASIS.....	17
14 OUTLOOK 2016 - GEVORDERDEN	18
15 POWERPOINT 2016.....	19
16 WORD 2016 - BASIS	20
17 WORD 2016 - PROFESSIONEEL WERKEN MET GROTE(RE) DOCUMENTEN	21
18 WORD 2016 - VERZENDLIJSTEN (MAILMERGE).....	22
19 COMPUTERNETWERKEN	23
20 TCP/IP.....	24
21 WINDOWS SERVER 2016	25
22 EXCHANGE SERVER 2016.....	26
23 WINDOWS POWERSHELL.....	27
24 MICROSOFT SQL SERVER 2014	28
25 INTERNET INFORMATION SERVICES.....	29
26 WINDOWS 10 VOOR SYSTEEMVERANTWOORDELIJKEN.....	30
27 WINDOWS 10 - DEPLOYMENT	31
28 VIRTUALISATIE MET VMWARE.....	32
29 LINUX: EEN LINUX-SERVER OPZETTEN IN JE ORGANISATIE.....	33
30 LINUX: NETWERKEN ONDER LINUX.....	34
31 LINUX: APACHE SERVER.....	35
32 LINUX: SAMBA SERVER.....	36
33 UML.....	37
34 DATAMODELLERING	38
35 SQL	39
36 T-SQL.....	40
37 C# - BASIS.....	41
38 C# - OBJECTGEORIËNTEERD PROGRAMMEREN IN C#	42

39	C# - ADO.NET	43
40	JAVA.....	44
41	PHP-BASIS.....	45
42	PHP-GEVORDERDEN.....	46
43	CODEIGNITER.....	47
44	IT SERVICE MANAGEMENT VOLGENS ITIL V3 EN V2	48

1 Werken Windows 10

1.1 Omschrijving

Windows 10 is een besturingssysteem van Microsoft. Een besturingssysteem hebt u nodig om met andere programma's te kunnen werken. U moet een aantal basishandelingen meester zijn, om vlot met de computer en met deze programma's te kunnen werken.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Het vergrendelingsscherm, aanmeldingsscherm en startscherm
- Aanmelden in een werkgroep, een domein, met een lokale account, Microsoft-account of domeinaccount
- Persoonlijke instellingen in het venster Instellingen
- Instellingen in Configuratiescherm
- Zoeken in Windows, naar programma's en naar bestanden
- Werken met bestanden, mappen en bibliotheken in Verkenner (aanmaken, kopiëren, verplaatsen, verwijderen, ...)
- De browsers, Internet Explorer en Microsoft Edge
- Apps installeren vanuit Store
- Nieuwe manier van back-up

1.2 Doelgroep

Gebruikers en toekomstige gebruikers van Microsoft Windows 10

1.3 Voorkennis

Geen specifieke voorkennis.

1.4 Duur

1 dag

2 Access 2016 – Basis

2.1 Omschrijving

Microsoft Access is een relationeel databasesysteem. Het is dus een programma om gegevens op een (relatief) gemakkelijke manier te beheren. De gegevens worden in tabellen bewaard. Tussen de tabellen kunnen relaties bestaan.

In de cursus komen de klassieke onderwerpen over een databasesysteem aan bod: tabellen aanmaken, query's ontwerpen, formulieren, rapporten en etiketten. We bestuderen ook relaties tussen tabellen.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Basisbegrippen m.b.t. databases
- De omgeving van Access
- Een nieuwe database maken
- Tabellen creëren, gegevenstypen, veldeigenschappen
- Sorteren, zoeken en filteren
- Selectiequery's
- Formulieren maken, gegevens toevoegen, bewerken en verwijderen
- Rapporten
- Relaties tussen tabellen
- Joins, query's om totalen te berekenen, enzovoort.
- Hoofd- en subformulieren
- Rapporten met groepsonderbreking

2.2 Doelgroep

Gebruikers die geen of weinig kennis hebben van Access 2016.

2.3 Voorkennis

Elementaire kennis van Windows.

2.4 Duur

3 dagen

3 Access 2016 – Gevorderden

3.1 Omschrijving

Indien u een toepassing maakt in Access, is het belangrijk dat u vooraf een studie maakt van de manier waarop de gegevens in verschillende tabellen in de database moeten opgenomen worden. In deze cursus leert u de basisprincipes om dit te realiseren. U ontwerpt de database en de tabellen en u maakt de relaties aan. Verder komen geavanceerde query's aan bod en leert u een toepassing maken in Access. U gebruikt hiervoor macro's in formulieren en rapporten.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Ontwerp van een database
- Normaliseren van gegevens
- Ontwerp van tabellen, primaire sleutels, refererende sleutels, ...
- Relaties, joins
- Importeren van gegevens uit andere bestanden
- Geavanceerde query's
- Macro's in formulieren en rapporten
- Tabellen koppelen in Access

3.2 Doelgroep

Gebruikers die een database goed willen ontwerpen en een eenvoudige toepassing willen bouwen m.b.v. macro's.

3.3 Voorkennis

Basiskennis van Access 2003, 2007, 2010, 2013 of 2016 (zie programma Access 2016 – Basis).

3.4 Duur

3 dagen

4 Access 2016 – Programmeren in VBA/Access

4.1 Omschrijving

Als u een toepassing maakt in Access, kan u gebruik maken van macro's. Als de toepassing complexer wordt, zal u meer flexibiliteit willen. U kan kiezen voor Visual Basic for Applications (VBA), een programmeertaal die nauw aansluit bij Visual Basic.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Inleiding tot VBA (Variabelen, constanten, operatoren, ...)
- Objecten, eigenschappen, methoden, ...
- Objectenoverzicht
- Ingebouwde functies
- Functie- en subprocedures
- Controlestructuren (sequentie, selectie en iteratie)
- Debuggen
- Foutafhandeling
- VBA in formulieren en rapporten
- ActiveX Data Objects (ADO)
- ADOBDB en Connection-, Command- en Recordset-object
- Werken met recordsets (doorlopen, zoeken, filteren, sorteren ...)
- ADOX
- Toepassingen in onafhankelijke formulieren en subformulieren

4.2 Doelgroep

Gebruikers die dieper willen graven in de mogelijkheden van Access.

4.3 Voorkennis

Gevorderde kennis van Access 2003, 2007, 2010, 2013, 2016 (zie programma Access 2016 – Basis en Access 2016 - Gevorderden).

Enige programmeerervaring, in eender welke taal, is wenselijk.

4.4 Duur

4 dagen

5 Excel 2016 – Basis

5.1 Omschrijving

Excel is een elektronisch rekenblad (spreadsheet). U leert werkbladen aanmaken en opmaken. In een werkblad worden natuurlijk formules gebruikt, zoals een som berekenen, een product, ... Excel biedt standaard ook een aantal functies die u kan gebruiken in een formule, bv. om het gemiddelde te berekenen, het minimum of het maximum van een reeks getallen te tonen, ...

Naast gegevens invoeren en bewerken, kan u de resultaten ook op een overzichtelijke, grafische wijze voorstellen. Excel biedt u zeer veel mogelijkheden om grafieken te tekenen.

Het printen en bewaren van zowel tabellen als grafieken komt uiteraard ook aan bod.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Kennismaken met Excel (omgeving, rijen, kolommen, formules, werkblad, werkmap, ...)
- Eenvoudige handelingen (openen, opslaan, kolombreedte aanpassen, cellenbereiken kopiëren of verplaatsen, ...)
- Werken met formules
- Opmaak van cellen
- Absolute en relatieve celadressen
- Functies
- Inleiding tot lijsten en tabellen
- Snel aanvullen (Flash Fill)
- Werken met meerdere werkbladen
- Grafieken en sparklines
- Snelle Analyse (Quick Analysis)

5.2 Doelgroep

Gebruikers die geen of weinig kennis hebben van Excel 2016.

5.3 Voorkennis

Elementaire kennis van Windows.

5.4 Duur

2 dagen



Thomas More

Campus Geel, Kleinhoefstraat 4, 2440 Geel

Telefoon: 014 56 23 10

Meer informatie bureautica- en informatica-opleidingen: Roger Frans

roger.frans@thomasmore.be – 014 80 22 04

6 Excel 2016 – Gevorderden

6.1 Omschrijving

Een werkmap bestaat uit meerdere werkbladen. U kan de inhoud van verschillende werkbladen combineren in een werkmap. U kan functies en formules gebruiken over de werkbladen heen. U kan gegevens uit meerdere werkmappen combineren in een nieuwe werkmap. We besteden de nodige aandacht aan het werken met lijsten en tabellen. Excel biedt tal van mogelijkheden om kleinere en grotere lijsten of tabellen te analyseren. U maakt kennis met de krachtige mogelijkheden die het pakket biedt om uit een omvangrijke gegevenstabel héél snel de gegevens te filteren die u nodig heeft. We oefenen ook veel functies in.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Meerdere werkbladen in een werkmap
- Invoegen en verwijderen van werkbladen, selecteren van meerdere werkbladen, ...
- Inhoud, formules en opmaak tegelijkertijd aanbrengen in meerdere werkbladen
- Koppelingen tussen verschillende werkmappen
- Externe verwijzingen beheren
- Lijsten en tabellen (opstellen, filteren, sorteren, ...)
- Tabellen; zoeken in tabellen
- Overzichten
- Databasefuncties
- Beveiligen van een werkblad en werkmap
- Diverse functies

6.2 Doelgroep

Gebruikers die hun kennis van Excel willen uitbreiden.

6.3 Voorkennis

Basiskennis van Excel (zie module Excel 2016 – Basis).

6.4 Duur

2 dagen



Thomas More

Campus Geel, Kleinhoefstraat 4, 2440 Geel

Telefoon: 014 56 23 10

Meer informatie bureautica- en informatica-
opleidingen: Roger Frans

roger.frans@thomasmore.be – 014 80 22 04

7 Excel 2016 – Draaitabellen

7.1 Omschrijving

Een draaitabel of pivot table laat je toe om een verzameling van gegevens op meerdere manieren samen te vatten in een tabelvorm. Je kan ook totalen maken. De mogelijkheden zijn veel uitgebreider dan bij overzichten.

Je kunt een draaitabel maken op basis van een lijst of tabel in Excel of van een externe database.

Je kan de gegevens in een draaitabel op meerdere manieren sorteren en filteren. Je kan ook slicers gebruiken om een doorsnede te maken van je gegevens. Dat is een nieuwe techniek vanaf Excel 2010.

Je kan rijen met een datum groeperen per maand, kwartaal, jaar, ... Je kan gegevens manueel of automatisch groeperen.

Je kan berekende velden en berekende items maken. We leggen het verschil uit en geven voorbeelden.

7.2 Doelgroep

Gebruikers die gegevens willen analyseren met draaitabellen.

7.3 Voorkennis

Goede kennis van Excel (zie module Excel 2016 – Basis en Excel 2016 - Gevorderden).

7.4 Duur

1 dag

8 Excel 2016 – Werken met grafieken

8.1 Omschrijving

Excel biedt u de mogelijkheid om verschillende soorten grafieken te maken.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Enkelvoudige grafieken
 - nieuwe grafiek maken,
 - grafiekobjecten en grafiekonderdelen manipuleren,
 - grafieken afdrukken,
 - verschillende grafieksoorten (cirkeldiagram, spreidingsgrafiek, stapelgrafiek, vlakdiagram, grafieken bij lineaire regressie ...)
- Gecombineerde grafieken
 - meerdere waarde-assen
 - cirkel-van-cirkel-grafiek
 - ...
- Andere objecten aan grafieken toevoegen
- Excel-grafieken gebruiken in Word en PowerPoint

8.2 Doelgroep

Gebruikers die gegevens en resultaten in een graf willen zetten.

8.3 Voorkennis

Basiskennis van Excel (zie module Excel 2016 – Basis).

8.4 Duur

1 dag

9 Excel 2016 – Gegevensvalidatie en werken met formulieren

9.1 Omschrijving

Als u een werkmap maakt, moet u gegevens ingeven. Als u gegevens ingeeft in een werkmap die u zelf hebt ontworpen, is de kans groot dat u dit vrijwel zonder fouten doet. U weet welke soort gegevens worden verwacht, u weet welke waarden zijn toegelaten ... Als de werkmap door iemand anders moet ingevuld worden, is de kans op fouten groter. U leert hoe u gegevens in een werkmap valideert. U kan ook opmerkingen toevoegen om het gevraagde toe te lichten.

Excel beschikt over besturingselementen om op het werkblad te plaatsen: een aankruisvakje, een keuzerondje, keuzelijst met invoervak, ringveld ... U kan de besturingselementen gebruiken in een werkblad, maar ook in een grafiekblad.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Gegevensvalidatie, valideren van ingevoerde gegevens
 - geldige waarden voor cellen opgeven
 - invoerberichten en foutmeldingen weergeven
 - voorwaardelijke gegevensanalyse
- Werken met formulierobjecten:
 - formulierbesturingselementen
 - ActiveX-besturingselementen
- Beveiligen van cellen en werkmappen
- Besturingselementen en macro's
 - Inleiding tot macro's
 - Koppelen van een macro aan een besturingselement
- Introductie tot formulieren in VBA/Excel

9.2 Doelgroep

Gebruikers die werkbladen maken die door andere gebruikers ingevuld worden en enige controle willen inbouwen.

9.3 Voorkennis

Goede kennis van Excel (zie module Excel 2016 – Basis en Excel 2016 - Gevorderden).

9.4 Duur

1 dag



Thomas More

Campus Geel, Kleinhoefstraat 4, 2440 Geel

Telefoon: 014 56 23 10

Meer informatie bureautica- en informatica-
opleidingen: Roger Frans

roger.frans@thomasmore.be – 014 80 22 04

10 Excel 2016: Functies en formules

10.1 Omschrijving

Excel is een elektronisch rekenblad. Indien u berekeningen uitvoert, voert u formules in. U gebruikt functies binnen deze formules.

In deze cursus leert u de meest voorkomende functies kennen en toepassen in concrete voorbeelden.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Verschillende manieren om functies in te voeren
- Rekenkundige en wiskundige functies
- Logische functies
- Statistische functies
- Datum- en tijdfuncties
- Tekstfuncties
- Zoekfuncties
- Informatiefuncties
- Eenvoudige financiële functies
- Functies in invoegtoepassingen

10.2 Doelgroep

Gebruikers die werken met Excel 2016 en die een overzicht willen van de verschillende functies in Excel 2016.

10.3 Voorkennis

Goede kennis van Excel (zie module Excel 2016 – Basis en Excel 2016 - Gevorderden).

10.4 Duur

1 dag

11 Excel 2016: Wat-als-analyse?

11.1 Omschrijving

Onder een *Wat als-analyse* verstaan we dat we een werkblad opmaken dat gebaseerd is op bepaalde invoervariabelen. Door de invoervariabelen te wijzigen, veranderen de resultaten... of m.a.w. "Wat zou het resultaat zijn als we deze invoervariabelen gebruiken?".

Bij gegevenstabellen kan je één of twee invoervariabelen laten variëren.

Indien we meerdere invoervariabelen willen laten variëren, gebruiken we **een scenario**.

Als je een bepaalde waarde wenst uit te komen voor een cel door de waarde in een andere cel aan te passen, kan je gebruik maken van de opdracht *Doelzoeken*. Excel berekent voor je de waarde van die andere cel.

Daar waar bij *Doelzoeken* de waarde van slechts één cel wordt aangepast, kan je bij *Oplosser* meerdere waarden laten aanpassen om tot een resultaat te komen. Je kunt ook bepaalde randvoorwaarden opleggen aan de waarden. *Oplosser* vind je niet standaard in het lint. Het is een invoegtoepassing die je moet installeren.

De meeste gebruikers van Excel werken ook met andere pakketten. Dikwijls moeten gegevens van deze pakketten naar Excel worden overgebracht of omgekeerd.

11.2 Doelgroep

Gebruikers die analyses moeten uitvoeren op gegevens en gebruikers die gegevens uit Excel in andere pakketten moeten integreren (of omgekeerd).

11.3 Voorkennis

Goede kennis van Excel (zie module Excel 2016 – Basis en Excel 2016 - Gevorderden).

11.4 Duur

0,5 dag

12 Excel 2016 – Macro's en VBA in Excel

12.1 Omschrijving

Microsoft biedt in al haar Office-toepassingen dezelfde programmeertaal aan: Visual Basic for Applications of VBA. U kan handelingen in werkbladen automatiseren met deze programmeertaal.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Macro's
- VBA-omgeving in Excel
- Procedures en functies in VBA
- Objectmodel van Excel
- Controlestructuren in VBA/Excel
- Arrays
- Debuggen
- Interactie met andere toepassingen

12.2 Doelgroep

Gebruikers van Excel die werkbladen verder willen verfijnen, functionaliteiten willen toevoegen die niet of moeilijk te verwezenlijken zijn in de interface.

12.3 Voorkennis

Goede kennis van Excel (zie module Excel 2016 – Basis en Excel 2016 - Gevorderden).

Enige programmeerervaring is wenselijk.

12.4 Duur

3 dagen

13 Outlook 2016 - Basis

13.1 Omschrijving

Outlook is het meest gebruikte programma voor het versturen en ontvangen van e-mail-berichten. Je kan echter meer met Outlook: je agenda beheren, je contactpersonen bijhouden, to do-lijsten opmaken, vergaderingen organiseren, taken delegeren en opvolgen, ...

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- E-mailberichten: versturen, lezen, beantwoorden, doorsturen
- Bijlagen toevoegen: bestanden, Outlook-items
- Resolutie van bijlagen verkleinen, bijlagen opslaan, verwijderen, ...
- Een e-mail opnieuw versturen
- Concepten
- Handtekeningen
- Berichtopties
- Indelen in mappen
- Sorteren en zoeken
- Contactpersonen aanmaken en bewerken, verschillende weergaven
- Distributielijsten of groepen
- Afspraken en gebeurtenissen plannen in een agenda
- Terugkerende afspraken en gebeurtenissen
- Taken aanmaken en bewerken, verschillende weergaven
- Verschil tussen Takenlijst en Taken
- Terugkerende taken
- Korte weergaven
- Notities
- E-mailetiquette

13.2 Doelgroep

Gebruikers die het programma Outlook willen leren of gebruikers die de verschillende mogelijkheden van Outlook willen ontdekken.

13.3 Voorkennis

Elementaire kennis van Windows.

13.4 Duur

1 dag



Thomas More

Campus Geel, Kleinhoefstraat 4, 2440 Geel

Telefoon: 014 56 23 10

Meer informatie bureautica- en informatica-
opleidingen: Roger Frans

roger.frans@thomasmore.be – 014 80 22 04

14 Outlook 2016 - Gevorderden

14.1 Omschrijving

Outlook is het meest gebruikte programma voor het versturen en ontvangen van e-mail-berichten. Je kan echter meer met Outlook: je agenda beheren, je contactpersonen bijhouden, to-do-lijsten opmaken, vergaderingen organiseren, taken delegeren en opvolgen, ... In de gevorderde cursus leren we je ook een manier om Outlook te gebruiken om je te organiseren (gebaseerd op Getting Things Done).

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Automatische antwoorden bij afwezigheid
- E-mail indelen in mappen
- Regels instellen
- Snelle stappen
- Instellen van verzendopties
- E-mail intrekken
- Sorteren, groeperen, zoeken, zoekmappen
- Ongewenste e-mail
- Vergaderingen plannen (uitnodigingen versturen, wijzigen)
- Een agenda delen
- Machtigingen instellen
- Privé-informatie afschermen
- Stemknoppen gebruiken
- Taken opdelen in categorieën
- Nieuwe weergaven van taken maken en bewerken
- Snelonderdelen
- Meerdere accounts in één omgeving
- Archiveren van e-mail
- Onderhoud van het Outlook-bestand
- E-mailetiquette

14.2 Doelgroep

Gebruikers die zich willen verdiepen in de verschillende mogelijkheden van Outlook.

14.3 Voorkennis

Elementaire kennis van Windows, basiskennis van Outlook.

14.4 Duur

1 dag



Thomas More

Campus Geel, Kleinhoefstraat 4, 2440 Geel

Telefoon: 014 56 23 10

Meer informatie bureautica- en informatica-opleidingen: Roger Frans

roger.frans@thomasmore.be – 014 80 22 04

15 PowerPoint 2016

15.1 Omschrijving

Microsoft PowerPoint is een presentatiepakket. Het geeft u de mogelijkheid om een diavoorstelling (slideshow) te geven. Deze diavoorstelling wordt meestal via een computer en een dataprojector getoond. U kan met een presentatie de doelstellingen van uw organisatie duidelijk stellen, overzichten van cijfers produceren, lesgeven, ...

- Basishandelingen (openen, sluiten, lint, helpfunctie, enz.)
- Eenvoudige presentatie maken, verschillende weergaven gebruiken
- Tekst in overzichtswaergave
- Werken in diasorteerderweergave
- Gebruik maken van notitiepagina's
- Illustraties, afbeeldingen en foto's invoegen
- Tekenen, tekstvakken, WordArt, SmartArt
- Animatie en multimedia
- Een eigen diamodel maken
- Tabellen
- Diagrammen en vergelijkingen
- Grafieken
- Op het web
- Werken met PowerPoint Viewer

15.2 Doelgroep

Gebruikers die regelmatig een presentatie moeten maken.

15.3 Voorkennis

Elementaire kennis van Windows.

15.4 Duur

1 of 2 dagen

16 Word 2016 – Basis

16.1 Omschrijving

Microsoft Word is een tekstverwerkingspakket.

- Basishandelingen in Word (openen, sluiten, gebruik van het lint, ...)
- Selecteren, kopiëren, knippen en plakken van tekst
- Sectie-, alinea- en tekenopmaak
- Paginaopmaak
- Alinea-opmaak (tabs, inspringen, regelafstand, enzovoort.)
- Werken met lettertypen, lettergrootten, tekenopmaak
- Zoeken en vervangen
- Spelling- en grammatica-controle
- Kop- en voetteksten
- Afbeeldingen
- Tabellen

16.2 Doelgroep

Gebruikers die geen of weinig kennis hebben van Microsoft Word.

16.3 Voorkennis

Elementaire kennis van Windows.

16.4 Duur

2 dagen

17 Word 2016 – Professioneel werken met grote(re) documenten

17.1 Omschrijving

U krijgt een overzicht van het maken en hanteren van grotere en (meer) complexe documenten. Een aanrader voor iedereen die handleidingen of grotere werkdocumenten opmaakt.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Stijlen, sjablonen en thema's
- Kop- en voetteksten (wisselend/verschillend)
- Kruisverwijzingen
- Invoegen van afbeeldingen, schermafbeeldingen, enz.
- Inhoudsopgave en trefwoordenregister
- Voet- en eindnoten
- Citaten en bibliografieën
- Bijschriften en lijsten van bijschriften (afbeeldingen, tabellen, enz.)
- Snelonderdelen en bouwstenen
- Kort: Overzichten, hoofd- en subdocumenten

17.2 Doelgroep

Gebruikers van Microsoft Word die regelmatig verslagen maken, brochures maken, dossiers samenstellen, enzovoort.

17.3 Voorkennis

Basiskennis van Word (zie module Word 2016 – Basis).

17.4 Duur

2 dagen

18 Word 2016 – Verzendlijsten (Mailmerge)

18.1 Omschrijving

Het versturen van brieven, offertes, facturen, ... kan op een snelle en professionele manier gepersonaliseerd worden zodat elke ontvanger een document krijgt met de eigen gegevens hierop. Dat kan via de mogelijkheden van Verzendlijsten (Mailmerge) in Word.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Aanmaken van een gegevensbestand (bestand dat de gegevens bevat)
 - aanmaken gegevensbestand in Word
 - gebruiken van een gegevensbestand uit Word, Excel, Access en Outlook
 - filteren
- Aanmaken van het hoofddocument (document dat verstuurd wordt)
 - koppelen aan het gegevensbestand
 - de velden voor de gegevens toevoegen of aanpassen
 - tekst op basis van een veld aanpassen (als-dan-anders)
 - gebruik maken van Word-velden
- Samenvoegen van het hoofddocument en het gegevensbestand
- Enveloppen en etiketten
- Verzendlijsten en e-mail
- Troubleshooting

18.2 Doelgroep

Gebruikers van Word die gepersonaliseerde documenten, enveloppen of etiketten willen afdrucken.

18.3 Voorkennis

Basiskennis van Word (zie module Word 2016 – Basis).

18.4 Duur

1 dag

19 Computernetwerken

19.1 Omschrijving

Wilt u informatie over computernetwerken zonder al te veel technische details? Dan is deze theoretische cursus wellicht wat u zoekt. De belangrijkste hedendaagse evoluties en de specifieke termen over computernetwerken komen aan bod. Na de cursus hebt u ook de nodige kennis om de werking van netwerkprotocollen te begrijpen.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Indeling van netwerken
- Standaardisatie instellingen
- ISO-OSI model
- Overzicht van communicatiemedia
- Functies van fysische laag, data link laag, netwerk-, transport- en applicatielaag
- TCP/IP-protocol
- WAN evoluties
- Telefonie
- ISDN
- ADSL
- X25/Frame Relay
- LAN-evoluties
- Ethernet
- Wi-Fi
- VPN
- Draadloze netwerken

19.2 Doelgroep

Personen die een algemene kennis willen over computernetwerken. De cursus is ook nuttig als voorbereiding op een cursus Windows Server.

19.3 Voorkennis

Algemene informaticakennis

19.4 Duur

3 dagen



Thomas More

Campus Geel, Kleinhoefstraat 4, 2440 Geel

Telefoon: 014 56 23 10

Meer informatie bureautica- en informatica-
opleidingen: Roger Frans

roger.frans@thomasmore.be – 014 80 22 04

20 TCP/IP

20.1 Omschrijving

Om het gebruik van het TCP/IP communicatieprotocol te optimaliseren, moet u het eerst goed begrijpen. In deze opleiding verwerft u een theoretisch kader over de interne werking van het TCP/IP protocol. U leert ook dit protocol vergelijken met het ISO/OSI model.

- TCP/IP model
- Host-to-internet layer : SLIP, PPP
- Ipv4
 - IP-adressen
 - dynamische adressering
 - submasks
 - routing
- Werking van het IP protocol
- ICMP
- Transportlaag
 - werking van TCP
 - werking van UDP
- Applicatielaag
 - SMTP
 - Telnet
 - DNS
 - FTP
- Ipv6

20.2 Doelgroep

Systeembeheerders, als voorbereiding op bv. Windows Server

20.3 Voorkennis

Basis van computernetwerken (zie bv. opleiding *Computernetwerken*)

20.4 Duur

2 dagen

21 Windows Server 2016

21.1 Omschrijving

Windows Server 2016 is een netwerkbesturingssysteem. De cursus stelt u in staat om een installatie of upgrade naar Windows Server 2016 uit te voeren. U leert een domein, domeinserver en gewone server opzetten. U configureert de server(s). U leert ook gebruikers en computers opnemen in het netwerk.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Windows 2016 installatie en upgrade
- Installatie en configuratie van DNS
- Installatie en beheer van Active Directory
- Windows-clients verbinden met een Windows 2016 domain controller
- Aanmaken en beheren van gebruikers en andere AD-objecten
- Desktop Management met behulp van Group Policies
- Uitbouwen OU-structuur
- Toegangs- en schijfbeheer
- Data- en printerbeheer
- Introductie tot PowerShell
- Distributed File System (DFS)
- Windows Backup

21.2 Doelgroep

Systeembeheerders die een omgeving met Windows Server 2016 willen opzetten of willen migreren naar Windows Server 2016.

21.3 Voorkennis

Kennis van de inhoud van de opleiding *Computernetwerken*.

21.4 Duur

4 dagen

22 Exchange Server 2016

22.1 Omschrijving

Exchange Server is de groupware-server van Microsoft. Exchange Server verwerkt o.a. e-mail en is dus ook een mailserver. In deze opleiding leert u een Exchange Server 2016 installeren, configureren en beheren.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Algemeen beheer van Exchange
- Aanmaak en beheer van mailboxes, storage groups, recipient objects en public folders
- Installatie en configuratie van SMTP
- Message Routing
- Integratie van IIS binnen Exchange
- Outlook Web Access (OWA)
- Beveiliging van Exchange
- Installatie van een Exchange Server

22.2 Doelgroep

Netwerkbeheerders die een Exchange Server 2016 willen implementeren en beheren.

22.3 Voorkennis

Werkervaring met Windows Server en Active Directory.

22.4 Duur

4 dagen

23 Windows PowerShell

23.1 Omschrijving

Windows PowerShell is een taakgebaseerde commandolijn Shell- en scripttaal, die speciaal ontwikkeld is voor systeemadministratie van een Windows-omgeving.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Kennismaking met de Windows PowerShell-omgeving
- Installeren, configureren en verkennen van de Windows PowerShell omgeving
- Werken met de basisobjecten van Windows PowerShell, zoals cmdlets, aliasen, data types en variabelen
- Combineren van sequenties van operaties via de objectgeoriënteerde pipeline en het resultaat tonen in het gewenste formaat
- Bestuderen van de syntaxis van de PowerShell-scripttaal (variabelen, data types, formattering, operatoren, controlestructuren, functies, filters,...)
- Samenbrengen van operatiesequenties in een script en bespreking van foutafhandeling
- Werken met de uniforme navigatie providers voor het bestandssysteem, voor het register, voor omgevingsvariabelen,...
- Werken met objecten uit de objectmodellen van het .NET Framework, COM, WMI en ADSI
- Op afstand Windows-systemen beheren - Remote control
- Uitvoeren van commando's in de achtergrond - Multitasking met background jobs

23.2 Doelgroep

Windows systeembeheerders

23.3 Voorkennis

Praktische kennis van systeembeheer van Windows Server en enige programmerervaring.

23.4 Duur

4 dagen



Thomas More

Campus Geel, Kleinhoefstraat 4, 2440 Geel

Telefoon: 014 56 23 10

Meer informatie bureautica- en informatica-
opleidingen: Roger Frans

roger.frans@thomasmore.be – 014 80 22 04

24 Microsoft SQL Server 2014

24.1 Omschrijving

U leert in deze opleiding een Microsoft SQL Server-databasesysteem installeren, configureren en beheren.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Overzicht SQL Server
- Installatie en configuratie SQL Server
- Beheer security
- Beheer van databasebestanden
- Back-up van databases
- Restore van databases
- Automatisatie beheerstaken
- Data transfereren
- Overzicht high availability-mogelijkheden

24.2 Doelgroep

Systeemverantwoordelijken

24.3 Voorkennis

Basiskennis relationele databanken, basiskennis SQL.

24.4 Programma

24.5 Duur

4 dagen

25 Internet Information Services

25.1 Omschrijving

Internet Information Services (IIS) is een verzameling serverdiensten voor het internet bedoeld voor Windows-machines waardoor het een webserver wordt. In deze opleiding leert u de IIS installeren, configureren en beheren zodat u ze kan gebruiken om uw standaard webtechnologieën zoals intranet, internet en ftp te ondersteunen.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- De installatie van IIS
- Opzetten van statische websites
- Virtuele directory's
- Applications en application pools
- Beveiliging
- Secure Sockets Layer
- Configuratie van websites
- Creatie van FTP-sites
- Optimalisatie van een webserver

25.2 Doelgroep

Systeemverantwoordelijken of gebruikers die verantwoordelijk zijn voor het beheer van een website.

25.3 Voorkennis

Goede kennis van TCP/IP en werkervaring met een versie van Windows Server.

25.4 Duur

3 dagen

26 Windows 10 voor systeemverantwoordelijken

26.1 Omschrijving

De opleiding geeft je een inzicht in het technische beheer van het besturingssysteem Windows 10. Je leert een aantal nieuwe configuratiemogelijkheden van Windows 10 kennen.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Windows 10 installeren
- Gebruiken
- Apparaten
- Client Hyper V
- Beveiliging
- Onderhoud
- Back-up en herstel
- Netwerkinstellingen
- Toepassingen

26.2 Doelgroep

Systeembeheerders.

26.3 Voorkennis

Uitgebreide ervaring met het beheer van Windows besturingssystemen".

26.4 Duur

1 dag

27 Windows 10 – Deployment

27.1 Omschrijving

De opleiding leert je Windows 10 uit te rollen in een organisatie door gebruik te maken van de tools die Windows 10 en Windows Server 2016 ter beschikking stelt.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Installatie van Windows Deployment Services
- Rol van DHCP en VLAN's
- Syspreppen van master image
- Windows Assessment and Deployment Kit
- Beheer van images
- Het capture-proces
- Computer-objecten
- Prestagen
- Deployment
- Answer files

27.2 Doelgroep

Systeembeheerders.

27.3 Voorkennis

Ervaring met Windows 10 en Windows Server.

27.4 Duur

1 dag

28 Virtualisatie met VMWare

28.1 Omschrijving

Onder virtualisatie verstaan we dat meerdere besturingssystemen tegelijkertijd op één computer kunnen draaien. VMware is marktleider in servervirtualisatie. U leert in deze opleiding VMware vSphere installeren en configureren. We werken met versie 6.0.

Deze cursus is ideaal voor systeembeheerders die een vsphere cluster hebben laten implementeren door een vendor en graag meer willen leren over deze omgeving, of voor systeembeheerders die hun eigen testcluster willen bouwen.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Introductie tot virtualisatie
- Configuratie van VMware ESX en ESXi
- Installatie en gebruik van Center Server Netwerken
- Opslag
- Virtuele machines
- Toegangsbeveiliging
- Resources controleren
- Schaalbaarheid
- High availability
- Backup
- Configuratie
- Management

28.2 Doelgroep

Systeembeheerders

28.3 Voorkennis

Kennis van systeembeheer op Windows en/of Linux

28.4 Duur

3 dagen

29 Linux: Een Linux-server opzetten in je organisatie

29.1 Omschrijving

In een organisatie worden dikwijls zowel Windows-servers als Linux-servers opgezet. In deze cursus leert u een Linux-server opzetten.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Karakteristieken van Linux
- Installatie van een Linux-distributie
- Partitionering en filesystemen
- File System Hierarchy Standard (FHS)
- Gebruikersbeheer
- Rechtenbeheer voor bestanden en mappen
- Bash
- Introductie tot shell-scripting
- Grub
- System V, Init-scripts
- Upstart
- Process management
 - Background-verwerking
 - at-en batch-commando
 - nice
 - nohup
 - crontab
 - Backup en restore met tar

29.2 Doelgroep

Systeembeheerders die kennis van Linux willen opdoen

29.3 Voorkennis

Algemene computerkennis

29.4 Duur

2 dagen



Thomas More

Campus Geel, Kleinhoefstraat 4, 2440 Geel

Telefoon: 014 56 23 10

Meer informatie bureautica- en informatica-
opleidingen: Roger Frans

roger.frans@thomasmore.be – 014 80 22 04

30 Linux: Netwerken onder Linux

30.1 Omschrijving

U leert een aantal specifieke servers opzetten in een Linux-omgeving.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Installatie en configuratie van het TCP/IP protocol
- Remote beheer
- Secure Shell
- Grafisch remote beheer
- Installatie en configuratie van een DHCP server
- Installatie en configuratie van een DNS server
- Installatie en configuratie van een FTP server
- iptables

30.2 Doelgroep

Systeembeheerders

30.3 Voorkennis

Kennis van de inhoud van 'Een Linux-server opzetten in je organisatie'

30.4 Duur

2 dagen

31 Linux: Apache Server

31.1 Omschrijving

Apache is een open source webserver voor een Linux-omgeving.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Installatie van Apache
- Werken met modules
- Directives en .htaccess
- Virtual hosting
- Authenticatie van gebruikers
- Secure http (HTTPS)
- Dynamische content (SSI, CGI, PHP)
- Logging-mogelijkheden
- LAMP

31.2 Doelgroep

Systeembeheerders

31.3 Voorkennis

Kennis van de inhoud van 'Een Linux-server opzetten in je organisatie'

31.4 Duur

1 dag

32 Linux: Samba Server

32.1 Omschrijving

Samba is een open source softwarepakket dat bestaat uit verschillende applicaties. Samba maakt gebruik van het SMB-netwerkprotocol. Door ondersteuning van dit protocol, kunnen machines die dit protocol ondersteunen met elkaar communiceren over netwerken. Deze technologie wordt vooral gebruikt om Linux-machines te laten communiceren met Windows-machines.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Opzetten van een PDC
- Installeren van Samba server
- Integreren van Samba in een bestaand Windows netwerk
- Sharen van directories
- Sharen van printers
- Systeembestanden in Samba
- Beveiliging en gebruikersbeheer
- SAMBA als een Domein Controller (PDC)

32.2 Doelgroep

Systeembeheerders

32.3 Voorkennis

Leerstof van de module 'Een Linux-server opzetten in je organisatie'

32.4 Duur

1 dag

33 UML

33.1 Omschrijving

De cursisten leren informatiesystemen op basis van UML (Unified Modelling Language) ontwerpen en documenteren.

- Ontstaan van UML
- Basisbegrippen van objectgeoriënteerd ontwerpen
- Detecteren van klassen
- Relaties tussen klassen
- Klasse- en objectdiagrammen
- Object Constraint Language (OCL)
- Use-case diagrammen Sequence- en collaboratiediagrammen
- Toestandsdiagrammen
- Activiteitsdiagrammen
- Packages Component- en deploymentdiagrammen

33.2 Doelgroep

Projectmanagers, analisten, ontwerpers en programmeurs

33.3 Voorkennis

Basiskennis programmeren

33.4 Duur

2 dagen

34 Datamodellering

34.1 Omschrijving

U krijgt de theoretische en praktische basiskennis om een succesvolle gegevensanalyse uit te voeren gebruik makend van data beschikbaar vanuit de functionele analyse.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Normalisatiestappen van CODD
- Primaire sleutels (primary keys), refererende sleutels (foreign keys)
- Relatieel diagram
- Uitbreiding van de basisnormalisatiestappen en speciale gevallen
- Foreign key specificaties
- Regels voor de omzetting van een ERD naar een relationele databank

34.2 Doelgroep

Analisten, ontwerpers en ontwikkelaars.

34.3 Voorkennis

Algemene informaticakennis

34.4 Duur

2 dagen

35 SQL

35.1 Omschrijving

U leert SQL-opdrachten schrijven om databanken en tabellen te beheren en om gegevens uit een databank op te vragen en te bewerken.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Taalelementen in SQL
- Creëren van tabellen
- Definiëren van indexen
- Bewerken van tabellen (toevoegen, wijzigen en verwijderen van rijen)
- Raadplegen van gegevens uit één tabel (SELECT, FROM, WHERE)
- Raadplegen van gegevens uit meerdere tabellen (joins)
- Sorteren van gegevens (ORDER BY)
- Groeperen van gegevens (GROUP BY, HAVING)
- Functies
- Subquery's
- Virtuele tabellen (views)

35.2 Doelgroep

Gebruikers en ontwikkelaars die de taal SQL willen toepassen in het kader van relationele databanken.

35.3 Voorkennis

Basiskennis van relationele databanken.

35.4 Duur

2 dagen

36 T-SQL

36.1 Omschrijving

Met deze cursus leert u programma's ontwikkelen gebaseerd op de taal Transact SQL voor Microsoft SQL Server-databanken.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Definitie en draagwijdte van variabelen in T-SQL
- SQL statements in Transact SQL
- Controlestructuren (selectie, iteraties ...) in T-SQL
- Gebruik van functies in T-SQL
- Programmering van cursors
- Foutafhandeling in T-SQL
- Ontwerp van stored procedures
- Ontwerp van triggers

36.2 Doelgroep

Ontwikkelaars en systeembeheerders

36.3 Voorkennis

Goede kennis relationele databanken en SQL

36.4 Duur

2 dagen

37 C# - Basis

37.1 Omschrijving

De taal C# is samen met het .NET framework geïntroduceerd en wordt beschouwd als een van de belangrijkste talen voor het platform. In deze opleiding krijgt u inzicht in de basiskenmerken van de programmeertaal C# en de Visual Studio ontwikkelomgeving. U maakt kennis met de C# syntax en leert de basiscontrolestructuren gebruiken voor het bouwen van Windows-toepassingen.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Kennismaking met de IDE
- Data types en variabelen
- Controlestructuren: sequentie, selectie, iteratie
- Arrays
- Formulieren
- Controls: label, button, textbox ...
- MDI-toepassingen
- Werken met sequentiële bestanden
- Exception handling

37.2 Doelgroep

Ontwikkelaars

37.3 Voorkennis

Algemene basiskennis van computers en programmeren

37.4 Duur

2 dagen

38 C# - Objectgeoriënteerd programmeren in C#

38.1 Omschrijving

C# is een objectgeoriënteerde programmeertaal ontwikkeld door Microsoft als deel van het .Net platform. In deze opleiding maakt u kennis met de terminologie en de belangrijkste principes van objectgeoriënteerd programmeren, zoals inkapseling, overerving en polymorfisme. U leert deze OO concepten implementeren met behulp van C#.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Klassen, methoden, objecten
- Inheritance en polymorfisme
- Operator overloading
- Interfaces
- Collections
- Delegates en events
- Generics
- Visual inheritance
- Ontwikkelen van componenten
- Multithreading

38.2 Doelgroep

Ontwikkelaars

38.3 Voorkennis

Inhoud van C# - Basis

38.4 Duur

3 dagen

39 C# - ADO.NET

39.1 Omschrijving

Bijna elke bedrijfstoepassing maakt gebruik van databases. In deze opleiding leert u hoe u vanuit C# gegevens uit deze databases kan opvragen en manipuleren m.b.v. ADO.NET. U bouwt met ADO.NET een Data Access en Business Logic Layer. U maakt tevens kennis met LINQ (Language INtegrated Query) en Object Relational Mapping.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Het connected model
- Het disconnected model
- Data binding in ADO.NET
- Een Data Access Layer programmeren in ADO.NET
- Data Access Layer en Business Logic Layer met Typed Datasets
- Data Access met LINQ to SQL
- Object Relational Mapping

39.2 Doelgroep

Ontwikkelaars

39.3 Voorkennis

Inhoud van C# - Basis

39.4 Duur

2 dagen

40 Java

40.1 Omschrijving

In deze opleiding krijgt u inzicht in de basiskenmerken van de programmeertaal Java. U leert deze programmeertaal gebruiken voor het bouwen van objectgeoriënteerde toepassingen. Naast het gebruik van een aantal belangrijke GUI packages komen ook database-toepassingen m.b.v. JDBC aan bod.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- OO-begrippen
- Basisstructuren en packages van de Java-taal
- Exception handling
- Swing componenten
- Event handling
- Input/output
- JDBC

40.2 Doelgroep

Ontwikkelaars

40.3 Voorkennis

Algemene basiskennis van computers en programmeren

40.4 Duur

5 dagen

41 PHP-Basis

41.1 Omschrijving

PHP (Hypertext PreProcessor) is een open source general-purpose scripting-taal die toelaat om dynamische internetapplicaties te ontwikkelen. U leert applicaties bouwen m.b.v. de PHP-programmeertaal die gekoppeld zijn aan een databank.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Installatie en configuratie
- Overzicht van de ontwikkeltools
- Korte introductie tot HTML
- Basisstructuren van het programmeren in PHP
- Formulieren
- Aanspreken van databanken in MySQL
- Aanmaak en gebruik van een simpel framework

41.2 Doelgroep

Beginnende PHP-ontwikkelaars

41.3 Voorkennis

Noties van HTML, SQL en een begrip van programmeerstructuren

41.4 Duur

2 dagen

42 PHP-Gevorderden

42.1 Omschrijving

PHP (Hypertext PreProcessor) is een open source general-purpose scripting-taal die toelaat om dynamische internetapplicaties te ontwikkelen. U leert applicaties bouwen m.b.v. de PHP-programmeertaal die gekoppeld zijn aan een databank.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Basis van een framework
- Objectgeïntereerd programmeren in PHP
- Sessions
- Cookies
- Werken met bestanden (bv. uploaden van afbeeldingen, mogelijkheid tot downloaden, enz.)
- Databanken
- HTTP authenticatie met PHP

42.2 Doelgroep

PHP-ontwikkelaars met kennis van de cursus PHP-Basis.

42.3 Voorkennis

Basiskennis van PHP

42.4 Programma

42.5 Duur

2 dagen

43 CodeIgniter

43.1 Omschrijving

CodeIgniter is een application framework voor PHP. Het is dus een raamwerk waarbinnen je een website kan bouwen. Het raamwerk levert de nodige hulpmiddelen om veel voorkomende taken binnen een website te vereenvoudigen.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Installeren en configureren
- MVC
- CodeIgniter URLs
- Meer dan één applicatie
- Controllers, Views
- Active Record Class
- Models
- Helpers en Libraries
- Url en Form Helper
- Input en Database Library
- Je eigen Helpers schrijven
- Models uitbreiden
- Pagination Library

43.2 Doelgroep

Ontwikkelaars

43.3 Voorkennis

Basiskennis internet en PHP

43.4 Duur

1 dag

44 IT Service Management volgens ITIL V3 en V2

44.1 Omschrijving

Via best practices van het framework "Information Technology Infrastructure Library" (ITIL) verwerft u inzicht in de brede problematiek van IT-management. Na deze opleiding kan u het IT-beleid van uw werkomgeving toetsen aan dit framework. De nadruk ligt op het bijbrengen van managementinzichten vanuit meerdere perspectieven: de dienstverlenende IT-organisatie, het klantenmodel, de leveranciers. Verder verwerft u inzicht in de werking en inrichting van een Service Desk.

Volgende onderwerpen komen aan bod:

- Situering IT Service Management in de "Big Picture"
 - Vergelijking ITIL live cycles met Quint
 - Service Strategy
 - Service Design
 - Service Transition
 - Service Operations
 - Continual Service Improvement
- ITIL V3 top down versus ITIL V2 bottom up
 - Management versus Improvement.
 - BITA (Business IT) en SITA (Supplier IT) Alignments
- De betekenis van VALUE als de som van functionele eisen én niet-functionele eisen (Warranty)
- Reactief versus pro-actief management
- Plan van aanpak : van SLR naar SLA
- Leertraject ITIL gewenst?
 - Veel voorkomende leerpunten bij starters
 - PDCA
 - meten van volwassenheid van processen: assessment, sjablonen, KPI's en check-lists
- Concept van KEY-user in het klantenmodel versus testomgeving in het IT-model
 - Van consolidatie naar virtualisatie
 - Klantenmodel in 3 lagen : CIO, Pro-active Key-user, Reactive User
- Inzicht en voorbeelden van de meest gebruikte operationele processen, waaronder servicedesk, L1, L2, configuration database, change/release-management, enzovoort.
- Inzicht en voorbeelden van de meest gebruikte Tactische (development en planning) processen, waaronder availability, continuity, security, capacity, financial, enzovoort.
- Inzicht en voorbeelden van de meest gebruikte Strategische processen , waaronder HR, CRM, Government/Commercial policies ...
- Inzicht en voorbeelden van SLA's met verschillende maturity

44.2 Doelgroep

Medewerkers en supervisors van de servicedesk, developers, IT-service-managers, analisten, project- en kwaliteitsmedewerkers die zich in Information Technology Infrastructure Library (ITIL) willen verdiepen.

44.3 Voorkennis

Algemene computerkennis

44.4 Duur

3 dagen



Thomas More

Campus Geel, Kleinhoefstraat 4, 2440 Geel

Telefoon: 014 56 23 10

Meer informatie bureautica- en informaticopleidingen:

Roger Frans

roger.frans@thomasmore.be – 014 80 22 04