

ITIL® Foundation V3



Ta första steget på ITIL vägen - ta grundkursen i ITIL Best Practice-livscykeln

- Öka din kunskap om Strategy processen och dens stödprocesser; Financial, Demand och Service Portfolio Management
- Så använder du Service Design för att förbättra tjänstekvaliteten, reducera TCO och effektivisera Service Management och IT-processerna
- Öka din kunskap om Service Transition fasens processer och vilka fördelar de ger din verksamhet
- Lär dig processerna i Service Operation samt funktionerna Service Desk, Technical, Application och Operation Management med fokus på roll, syfte och samarbete sinsemellan



ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.

IT Infrastructure Library® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.



an informa business

Dag 1

Efter dag 1 kommer du som deltagare kunna:

- Definiera service och förstå och förklara Service Management-konceptet
- Förstå värdet av Service Lifecycle och kunna förklara mål för varje fas i livscykeln
- Förstå och redogöra för Service Strategy med fokus på att tänka och handla på ett strategiskt sätt för att kunna besvara frågor såsom:
 - Vilka tjänster ska vi som IT tjänsteleverantör erbjuda?
 - Hur ska vi differentiera oss?
 - Hur skapar vi värde för kund?
 - Hur synliggör vi värdet vi skapar?
 - Hur definerar vi service och servicekvalitet?
- Redogöra för Service Strategy processen och dens stödprocesser; Financial Management, Demand Management och Service Portfolio Management
- Förstå och redogöra för Service Designs syfte, bl.a.: hur design och utveckling av nya eller förändrade tjänster bör ske med en holistisk infallsvinkel för att säkra end-to-end funktionalitet och kvalitet
- Förstå och redogöra för Service Designs värde för verksamheten i form av:
 - Förbättrad tjänstekvalitet
 - Reducerad Total Cost of Ownership (TCO)
 - Mera effektiva Service Management och IT processer
 - Förbättrad förväntningsavstämning genom involvering av alla relevanta parter

Dag 2

Efter dag 2 kommer du som deltagare kunna:

- Redogöra för Service Design processen och dens stödprocesser; Service Level Management, Service Catalogue Management, Availability Management, Capacity Management, IT Service Continuity Management, Security Management och Supplier Management
- Förstå och redogöra för mål och syfte med Service Transition fasen, bl.a. hur Service Transition medverkar till att:
 - Minimera risken vid produktionssättning
 - Säkra avtalad funktionalitet och performance
 - Skapa effektiva och upprepningsbara rutiner
 - Säkra att tjänsten kan driftas och supporteras
- Förstå värdet av Service Transition för verksamheten i form av:
 - Färre fel vid produktionssättningar
 - Ökad kundnöjdhet
 - Större ändringskapacitet

Kursledare

Mats Berger är IT Service Management konsult och ackrediterad lärare för ITIL version 3 Foundation. Sedan 1/1 2008 är han VD för Westergaard CSM, ett av skandinavien ledande konsult och utbildningsföretag inom IT Service Management och ITIL. Han har stor erfarenhet av processutveckling, -implementering i skandinaviska IT- och serviceorganisationer och därtill kopplad förändrings- och projektledning. Mats är dessutom certifierad Apollo13 instruktör.

- Redogöra för Service Transition stödprocesserna, speciellt Change Management, Service Asset och Configuration Management, Release and Deployment Management samt Knowledge Management
- Förstå och redogöra för syfte med Service Operation fasen, bl.a. hur Service Operation medverkar till att IT kan leverera Tjänster i överensstämmelse med avtalade Service Level Targets och hantera den teknologi, som används för att leverera Servicetjänster

Dag 3

Efter dag 3 kommer du som deltagare kunna

- Redogöra för Service Operation processerna; Event Management, Incident Management, Problem Management, Request Fulfilment samt Access Management
- Redogöra för funktionerna Service Desk, Technical Management, Application Management och Operation Management med fokus på roll, syfte och samarbete sinsemellan
- Förstå och redogöra för mål och syfte med Continual Service Improvement fasen, bl.a. hur man kan säkra att IT-tjänster är i överensstämmelse med verksamhetens behov och hur kontinuerligt lärande och förbättring av processerna kan införas
 - kvalitets-, effektivitets- och kostnadsmässigt
- Redogöra för verksamhetens värde av Continual Service Improvement i form av att:
 - Göra verksamhetens aktiviteter möjliga
 - Göra verksamhetens förändringar möjliga
 - Rådge om IT's möjligheter och användande
- Redogöra för Continual Service Improvement modellen samt 7-stegs förbättringsprocessen
- ITIL Foundation Test

Kursen avslutas med att alla deltagare genomgår ett ITIL Foundation test. Kursen är certifierande och kan leda till ITIL Foundation Certificate i IT Service Management, vilket behövs om man önskar fortsätta med ytterligare utbildning inom ITIL Version 3.

Vi reserverar oss för eventuella programändringar

Kursen vänder sig till...

...medarbetare, ledare, projektledare och processägare inom IT som:

- behöver en grundläggande förståelse för ITIL-strukturen och hur den kan användas till att förbättra kvaliteten på IT Service Management i organisationen ska medverka till den löpande förbättringen i en organisation som arbetar med ITIL

Förutsättningar

Deltagarna ska ha en allmän kunskap om IT och insikt om sin egen organisation. Kursen är dessutom mycket intensiv, och deltagarna måste avsätta tid för hemarbete under kursen.

ITIL® Foundation V3 – vägen till ökad kvalitet och effektivitet av IT Service management i din organisation

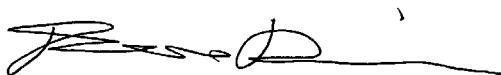
Hur kan du stärka och utveckla partnerskapet mellan kund och IT-avdelning med hjälp av processer? Vad är det bästa sättet att organisera drift, service och andra IT funktioner som stödjer kärnverksamheten? Hur använder jag ITIL på bästa sätt för att stärka organisationens IT-processer?

Vill du ha svaret på dessa frågor och ge dig själv och din organisation ett försprång i utvecklingen av effektiva och kvalitetssäkerade IT-processer är detta kursen för dig. Syftet med kursen att ge deltagarna kunskap om ITIL-terminologins struktur och grundläggande koncept samt förståelse för huvudprinciperna i ITIL Best Practices för Service Management.

Du som deltagare kan inte förvänta dig att kunna implementera ITIL efter en Foundation-kurs, utan att få ytterligare vägledning eller delta på mer djupgående kurser.

Kursen bygger på ett samspel mellan teori, problemlösning och grupparbete. Undervisningen ges på svenska.

Välkommen till tre intensiva och spännande kursdagar om ITIL Foundation V3



Thomas Danielsson
Projektledare IBC Euroforum
tfn: 08 587 662 67
e-post: thomas.danielsson@ibceuroforum.se

Hålltider för kursdagarna

08:30	Registrering med morgonkaffe
09:00	Kursdagen inleds
10:30	Förmiddagskaffe
12:00	Lunch
15:00	Eftermiddagskaffe
17:00	Kursdagen avslutas

Missade du kursen...

Men vill ändå hålla dig uppdaterad? Om du får förhinder att delta på något av våra evenemang kan du köpa dokumentationen direkt efteråt! Det är ett enkelt och kostnadseffektivt sätt att ta del av innehållet och inte gå miste om viktig information. Merparten av vår dokumentation finns till försäljning direkt efter det att kursen eller konferensen avslutats.

Gå till www.ibceuroforum.se/dokumentation för att se en komplett förteckning över dokumentation från kurser och konferenser vi arrangerat. Där kan du även göra din beställning direkt on-line.

Ta med dig kursen hem till ditt företag!

Alla våra kurser kan anpassas och skraddarsys för just ditt företag. Du har möjlighet att påverka kursens innehåll och upplägg så att den passar just ditt företag.

Fördelar med att ta hem kursen till dig

- Stärker teamkänslan hos medarbetarna
- Anpassning efter medarbetarnas förkunskaper och företagets behov
- Kurskostnaden per deltagare blir lägre än vid våra öppna kurser
- Inga kostnader och ingen tidsspilla för resor, hotell och traktamenten

Kontakta Susanna Hedin, **tfn: 08 587 662 81**
susanna.hedin@ibceuroforum.se

Läs mer på www.ibceuroforum.se/interna

Läs om våra övriga kurser och konferenser på www.ibceuroforum.se

B

ITIL© Foundation V3

Anmäl dig redan idag!

telefon 08 587 662 20

fax 08 587 662 40

e-post info@ibceuroforum.se

online www.ibceuroforum.se/itil

Steg 1 Deltagare A

Namn _____

E-post _____

Befattning _____

Telefon _____

Företag _____

Adress _____

Postnummer _____

Postadress _____

Telefon _____ Fax _____

Deltagare B

Namn _____

E-post _____

Befattning _____

Telefon _____

Deltagare C

Namn _____

E-post _____

Befattning _____

Telefon _____

E76010/MA01/0905 E76011/MA01/0911

Steg 2 Bokningsdetaljer

Kurs, 5-7 maj 2009 A B C 22.950 kr

Kurs, 10-12 november 2009 A B C 22.950 kr

Om IBC Euroforum

IBC Euroforum ingår i den internationella affärsinformationskoncernen Informa plc. Informa har ett fyrtiotal kontor över hela världen och ca 8.000 anställda. IBC Euroforum Sverige startade 1994 och har ett femtiotal anställda. IBC Euroforum levererar affärsinformation i form av kurser och konferenser för svenskt näringsliv. Målsättningen är att ge deltagarna kunskap, inspiration och nätverksmöjligheter. **Läs mer på www.ibceuroforum.se**

Anmälan och betalningsvillkor

Priserna är exklusive moms och inkluderar elektronisk dokumentation, lunch och kaffe. Lokal meddelas senast en månad innan konferensen via e-post och via vår hemsida **www.ibceuroforum.se/itil**

Betalning erläggs mot faktura 30 dagar netto, dock senast tre arbetsdagar före konferenstillfället. Vid avbokning, som skall göras skriftligen, debiteras ingen avgift om avbokningen sker senast två veckor före konferensdagen, 50% om avbokningen sker senast en vecka före och 100% om avbokningen sker under den sista veckan. Om du får förhinder och inte kan delta kan du självklart överlåta din plats till en kollega.

Viktig information om dokumentation

Många av våra föredragshållare uppdaterar sina anföranden i sista stund. För att kunna erbjuda en uppdaterad och korrekt version har vi därför valt att tillhandahålla dokumentationerna elektroniskt. I anslutning till konferensen får du, via lösenord, tillgång till dokumentationen på vår webbsida. Vid problem med nedladdning vänligen kontakta Cecilia Gustafsson, tfn 08 587 662 08. Vill du anteckna i dokumentationen rekommenderar vi att du skriver ut och tar med dig den till konferensen.

Information om behandling av personuppgifter

Den personliga information som visas i detta postala utskick, eller tillhandahålls av dig, kommer att hållas i en databas och användas i marknadsföringssyfte. Den kan delas med andra företag inom Informa Group i Sverige och internationellt. Ibland kan dina uppgifter erhållas från externa företag i marknadsföringssyfte. Om du inte önskar att dina uppgifter skall användas i dessa syften, vänligen skriv till Database Manager, IBC Euroforum Sverige AB, Box 7022, 103 86 Stockholm. E-post: databas@ibceuroforum.se • Personuppgiftsansvarig är IBC Euroforum Sverige AB.