

# Införa ITIL

## Hur man framgångsrikt inför ITIL

1  
DAG

### Mål

Kursen behandlar de viktigaste faserna vid ett ITIL-införande; från att definiera mål, skapa en tjänstebaserad organisation till att välja stödverktyg, designa processer, införa dem och verktyget i organisation samt att arbeta med kontinuerliga förbättringar.

Under kursen får du undervisning i viktiga metoder och mallar och hur man använder dem, för att slippa uppfinna hjulet igen.

Målet är att deltagare efter genomförd kurs har:

- Kunskap om best practice för vilka faser och leveranser, som bör vara med i en plan för införande av ITIL
- Insikt i användbara mallar och metoder
- Insikt i hur de vanligaste utmaningarna och fallgroparna kan undgås

### Format

Kursen leds av ITIL Expert med praktisk erfarenhet av införande av ITIL. Formatet på kursen är interaktivt och kursmaterialet blandas med dialog och gruppövningar. Alla deltagare får kursdokumentation med allt material som presenteras under kursen.

### Språk - Kursmaterial och undervisning

Kursmaterial är på svenska och undervisning sker på svenska.

### Förkunskaper

Deltagare bör ha en grundläggande förståelse av ITIL och gärna en kompetensnivå motsvarande ITIL Foundation.

### Kursinnehåll - det här tar vi upp på kursen

#### Strategi

- Att använda modellen Kontinuerlig Tjänsteförbättring för att skapa/fastställa:
  - Vision
  - Baseline
  - Mätbara mål
  - Formulering av förbättringsprojekt
- Skapa Baseline och Mätbara mål
  - IT Prestandaanalys
  - GAP-analys
  - Formulera KPI'er
- Formulera Business case
  - Nyttor och fördelar som bör ingå
  - Beräkningsmodell
- Skapa riskanalys
- Övergripande projektplan

Denna 1-dags kurs vänder sig specifikt till dig, som:

- Står inför att införa ITIL i en organisation
- Ska stödja organisationen med att fatta rätt beslut och skapa en strategi för införande av ITIL
- Har infört ITIL, men behöver ett mer strukturerat tillvägagångssätt vid nya ITIL-projekt
- Arbetar med kontinuerlig förbättring

Kursen är utformad som en awareness-kurs med fokus på att ge förståelse och verktyg för arbetet med att införa ITIL.

Profecto är experter på ITIL och Service Management samt en ledande leverantör av utbildning och konsulttjänster inom området. Endast ackrediterade instruktörer används som har gedigen praktisk erfarenhet.

Profecto stödjer också kunders införande och förändringsprojekt genom konsulttjänster. Teknik och leverantörsoberoende bollplank i hur man bör leda förändringsarbetet och driva projektet, samt förankra det och skapa ett positivt mottagande.



Profecto Service Management AB  
Tel: 08-410 184 50  
Fax: 08-410 184 51  
E-post: [info@profecto.se](mailto:info@profecto.se)  
[www.profecto.se](http://www.profecto.se)

# Införa ITIL

## Hur man framgångsrikt inför ITIL

1  
DAG

### Organisationen

- Hur påverkas nuvarande eller framtida organisationsstruktur av ITIL-införande?
- Förankra beslutet om förändring genom ITIL införande i organisationen
- Kompetenskartläggning och planer
- Roll- och ansvarstilldelning

### Val av IT Service Management verktyg

- Vilka är de vanligaste funktionella och icke-funktionella kraven?
- På vilka grunder görs identifiering och urval av verktyg och leverantörer?
- Genomförande och utvärdering av PoC
  - Kriterier för utvärdering
  - Värdering av kriterier

### Processutveckling

- Strategi på processnivå
  - Out-of-box processer eller egen utveckling?
  - Plan för design, transition, operation och förbättring
- Detaljerad analys av nu- och bör-läge för utvald(a) process(er)
- Utveckling och/eller anpassning av processer
  - Aktivitetsnivå
  - Procedurnivå
  - Rutinbeskrivningar
- Roll- och ansvarsbeskrivningar
  - Vilket ansvar och mandat ska rollerna ha?

- Utformande av rollbeskrivningar, som matchar processen

### Implementering av verktyg

- Processens krav är ledstjärna
  - Krav och användningsfall utifrån processens krav
- Plan för design, test, installation och konfigurering
- Integration
  - Till existerande system och verktyg
  - Till existerande processer
- Acceptanskriterier och acceptanstest

### Organisatoriskt införande

- Träning och utbildning
  - I ITIL, process och verktyg
- Plan för transition och go-live

### Kommunikation

- Kommunikationsplan
  - Målgrupper
  - Budskap
  - Kommunikationsmål
  - Handlingsplan
- Involvering och motivation
  - Fokus på ABC

### Uppföljning och förbättring

- Mätningar enl. avtalade KPI'er
- Rapportering och uppföljning
- Identifiering, prioritering och utförande av kontinuerliga förbättringsåtgärder

Denna 1-dags kurs vänder sig specifikt till dig, som:

- Står inför att införa ITIL i en organisation
- Ska stödja organisationen med att fatta rätt beslut och skapa en strategi för införande av ITIL
- Har infört ITIL, men behöver ett mer strukturerat tillvägagångssätt vid nya ITIL-projekt
- Arbetar med kontinuerlig förbättring

Kursen är utformad som en awareness-kurs med fokus på att ge förståelse och verktyg för arbetet med att införa ITIL.

Profecto är experter på ITIL och Service Management samt en ledande leverantör av utbildning och konsulttjänster inom området. Endast ackrediterade instruktörer används som har gedigen praktisk erfarenhet.

Profecto stödjer också kunders införande och förändringsprojekt genom konsulttjänster. Teknik och leverantörsberoende bollplank i hur man bör leda förändringsarbetet och driva projektet, samt förankra det och skapa ett positivt mottagande.



**Profecto Service Management AB**  
Tel: 08-410 184 50  
Fax: 08-410 184 51  
E-post: [info@profecto.se](mailto:info@profecto.se)  
[www.profecto.se](http://www.profecto.se)