

Att skapa en tjänstekatalog

För offentlig sektor

2
DAGAR

Mål

Under kursen kommer vi att gå igenom de viktigaste frågorna för dig som arbetar med eller ska ta fram en tjänstekatalog. Vi kommer att i grunden gå igenom vad som krävs för att skapa en bra tjänstekatalog i offentlig verksamhet.

Målet är att deltagare efter genomförd kurs har en bra förståelse för planering, införande och förvaltning av en Tjänstekatalog. Hur vision, verksamhetsvärde, omfattning och intressenter bör formuleras i ett projektdirektiv för ett lyckosamt införande av en Tjänstekatalog i egen organisation.

Format

Kursen leds av ITIL Expert med praktisk erfarenhet av införande av ITIL och tjänstekataloger. 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

Varför ska du investera i tjänstekatalog?

- Nyttan och värdet med tjänstekatalog
- Den pedagogiska utmaningen att beräkna och kommunicera nyttan och värdet

- Från teknisk leverans till tjänsteleverantör

Syfte, mål och behovsanalys

- Bestäm syftet med din tjänstekatalog
- Identifiera dina intressenters behov i förhållande till tjänstekatalogen

Kursen vänder sig till dig som är tjänstekatalogansvarig, ServiceDesk-chef, IT-chef, förvaltningschef, Service Level Manager, IT-controller, projektledare, Service Delivery Controller, tjänsteansvarig, supportspecialist, systemstöd, Teknisk Supportchef, Verksamhetsutvecklare, inom kommun, landsting eller statlig verksamhet.

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
www.profecto.se

Att skapa en tjänstekatalog För offentlig sektor

2
DAGAR

- Så kan du koppla tjänstekatalogen till verksamheten
- Att genomföra en intressentanalys och hantera olika intressenter
- Hur påverkar de olika intressenterna i kommuner, landsting och hos myndigheter valet av tjänstekatalog?

Att tänka på innan du börjar

- Vad krävs i form av människor, teknologi och processer för att utveckla, införa och förvalta en tjänstekatalog?
- Hur kan arbetet vara organiserat?
- Vad måste du tänka på inför framtida underhåll?
- Fastställ omfattningen av tjänstekatalog
- Vilken ambitionsnivå är rätt för din verksamhet?
- Vikten av politiskt mandat
- Hantera utmaningen att gå från teknikorienterad IT till att bli en tjänsteleverantör

Design av Tjänstekatalog

- Principer för Best Practice utformning av tjänstekatalog
- Så definieras en tjänst
- Vilka tjänstekataloger behövs? Teknisk-, IT-tjänst-, Verksamhet- och e-tjänstekatalog
- Hur hänger de olika katalogerna ihop?
- Vad bör en bra tjänstebeskrivning innehålla?

- Så kan du beskriva tjänsterna så att kunder, användare och medborgare förstår tjänstens funktion, hur den kan beställas och priset för den
- Mätetal och mätmetoder för Tjänstekatalog – Hur, Vad och vem mäter? Exempel på tjänstetyper i offentlig förvaltning

Hur kan affärsmodellen se ut

- Kostnadsallokering och fördelningsnycklar
- Tjänstekatalogen som styrverktyg för IT-organisationen

Tjänstekatalogen och andra ITIL processer

- Samband och gränssnitt mellan processen Hantering av Tjänstekatalog och:
 - Hantering av Tjänsteportfölj: Strategisk planering
 - Hantering av tjänstenivåer (SLM): Avtal mot kunder (SLA) och kundhantering
 - Ekonomihantering Förstå kostnadsaspekter gällande tjänsterna kostnadslag och kostnadselement
 - Hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer (SACM)

Vad bör du tänka på vid publicering av tjänstekatalogen?

- Teknikval
- Kommunikationssätt

Kursen vänder sig till dig som är tjänstekatalogansvarig, ServiceDesk-chef, IT-chef, förvaltningschef, Service Level Manager, IT-controller, projektledare, Service Delivery Controller, tjänsteansvarig, supportspecialist, systemstöd, Teknisk Supportchef, Verksamhetsutvecklare, inom kommun, landsting eller statlig verksamhet.

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
www.profecto.se