

Tjänstekatalogen – vad, varför och hur

1

DAG

Mål

Att delta på denna kurs ger insikt om centrala och kritiska områden som behövs för planering, införande och förvaltning av en Tjänstekatalog. På kursen får du praktiska och konkreta tips som kan användas i din organisations projekt.

Målet är att deltagare efter genomförd kurs har en djupare förståelse för 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 en Tjänstekatalog. 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

Inga förkunskaper krävs.

Kursinnehåll – det här tar vi upp på kursen

Tjänstekatalogen

- Vikten av ett tydligt syfte och mål med Tjänstekatalogen – vad ska man ha den till
- Hur identifierar man intressenterna till Tjänstekatalogen
- Utmaningar gällande utformning, innehåll och ägarskap av Tjänstekatalogen
- Nödvändiga roller för att utforma och förvalta Tjänstekatalogen
- Publicering av Tjänstekatalogen
- Vad innehåller Tjänstekatalogen för information om tjänsterna

Denna 1-dags kurs vänder sig specifikt till er, som står inför att ta fram och införa en Tjänstekatalog.

Kursen är utformad som en awareness-kurs med fokus på att ge förståelse och insikt i vad det arbetet innebär och vilka utmaningar man står inför.

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

Tjänstekatalogen – vad, varför och hur

1

DAG

Tjänster

- Hur definierar man en tjänst
- Hur levereras tjänster
- Skillnad mellan tjänster, komponenter, åtaganden och produkter
- Tjänstekategorisering – behövs det?
- Hur hanterar man tjänsterna
- Är innehållet och kvaliteten på tjänsterna (tillräckligt) bra?
- Mätetal och mätmetoder. Hur, vad och vem mäter
- Tjänsteförvaltningen – vem och hur
- Hur skrivs Tjänsterapporter

Kunderna

- Fastställande av kunder och kundtyper.
- Hur får vi kunskap om kunden och kundens behov?
- Påverkar kundtypen vilken typ av tjänstekatalog vi skapar
- Hur hanterar vi kunderna

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). Koppling kundhantering
- Ekonomihantering
För att bättre förstå kostnadsaspekter gällande tjänsterna.
Kostnadslag och kostnadselement
- Hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer (SACM)

Denna 1-dags kurs vänder sig specifikt till er, som står inför att ta fram och införa en Tjänstekatalog.

Kursen är utformad som en awareness-kurs med fokus på att ge förståelse och insikt i vad det arbetet innebär och vilka utmaningar man står inför.

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