

# Leda förändringsarbete inom IT

Hur man framgångsrikt inför ITIL i sin organisation

2

DAGAR

## Kursöversikt

Denna kurs är designad för att svara på de frågor och utmaningar man ställs inför när ITIL ska införas i en organisation. Kursen ger en praktisk inblick i hur man inför ITIL och förbättrar Service Management processerna i en organisation.

Kursen behandlar de viktigaste aspekterna från att definiera mål, designa processer och sätta upp ett program för kontinuerliga förbättringar (Continual Service Improvements). Kursen innehåller samlad erfarenhet från att införa ITIL och ger råd och praktiska exempel. Kursen innehåller en blandning av teori och praktik

## Kursinnehåll – det här lär du dig

Kursen är framtagen för att ge organisationer en kompetens att planera och införa ITIL. Du kommer att lära dig:

### Att planera för ett förbättringsprogram för Service Management i din organisation.

- Definiera projekt och mål. Vad som ska levereras.
- Skriv ett "business case"; vad är fördelar och förtjänster (ROI)
- Att hantera en organisation i förändring

### Att införa ITIL i din organisation

- Definiera projekt; påverkan på personal, processer, teknik och chefer.
- Detaljerad planering att införa ITIL
- Identifiera och hantera organisationsrisker förändringsfrågor vid processarbete
- Designa en struktur som stödjer hantering av Service Management processer

### Att underhålla och förbättra IT Service Management i din organisation

- Operativt hantera det löpande arbetet i en IT-organisation
- Skapa en rutin för kontinuerliga förbättringar
- Erfarenhet av praktisk tillämpning av Service Management

### Förkunskapskrav

Deltagare behöver ha en grundläggande förståelse av ITIL. Gärna en kompetensnivå motsvarande ITIL Foundation.

Kursen riktar sig till chefer, konsulter och personal inom IT - Service Management som är inblandade i att införa och förbättra Service Management processer.

Profecto är experter på ITIL, Service Management och Project Management samt en ledande leverantör av utbildning och konsulttjänster inom området. Ackrediterade utbildningar med instruktörer som har gedigen praktisk erfarenhet.

Profecto stödjer också kunders införande och förändringsprojekt med konsulttjänster. Att leda förändringsarbetet och driva projektet samt förankra 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)