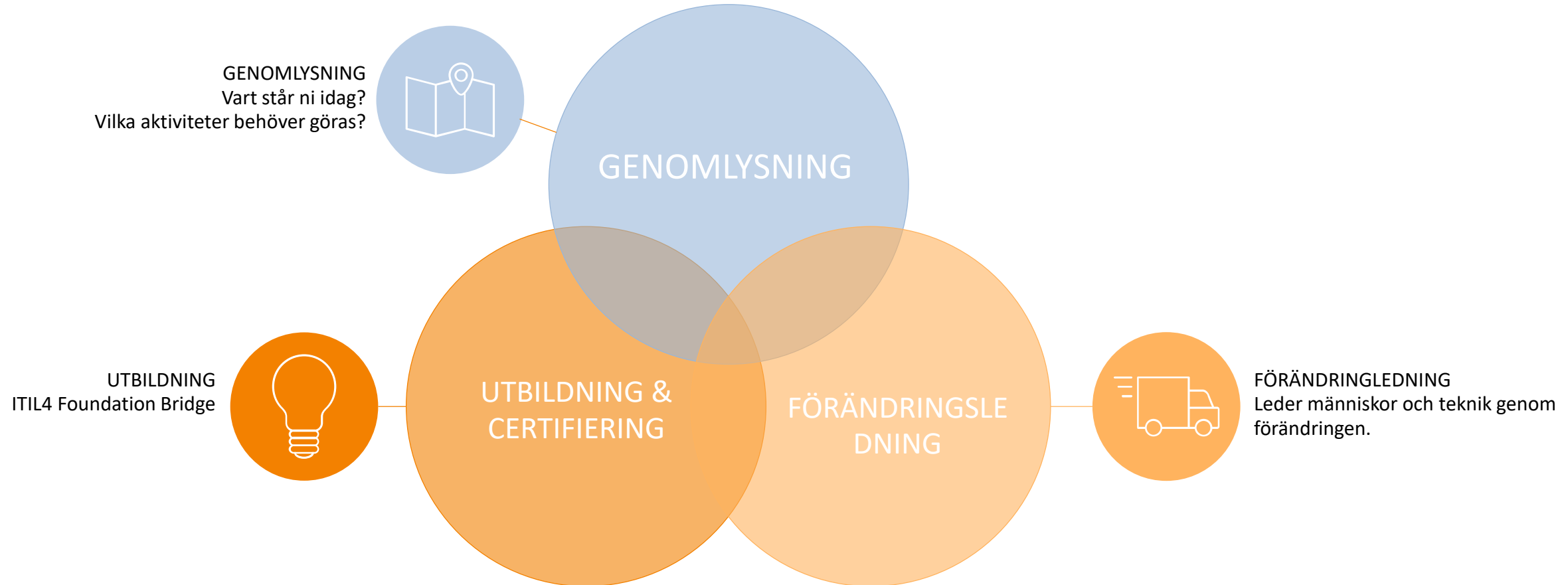


3 STEG PÅ VÄG MOT ITIL4

byBrick Management



GENOMLYSNING

ITIL MOGNAD I TRE STEG



INTERVJUER

Intervjuer med en rad nyckelpersoner för att identifiera nuvarande arbetssätt, process mognad och kulturen kring leverans av tjänster och produkter. Arbetet baseras på ITIL:s Guiding Principles

Intervjuer ska belysa följande aspekter:

- Hur tolkas principerna idag
- Hur väl efterlevs principerna
- Hur ser man på Styrning och Kontroll
- Hur arbetar man i organisationen med ständiga förbättringar
- Vilka praxis och metoder används inom organisationen
- Hur ser man på processer, ramverk såsom ITILV3
- Vad är målsättningen med att vilja applicera praxis från ITIL4



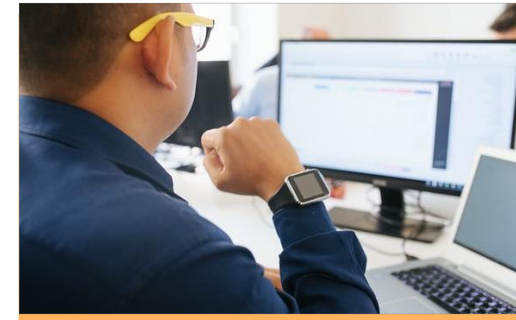
WORKSHOP

Genomföra en workshop utifrån synpunkter, målsättningar och utmaningar från intervjuerna, samt eventuell befintlig dokumentation av nuvarande arbetssätt.

Belysa organisationens vision och mål gällande (sam)skapandet av värde för kunder och andra intressenter. Skapa en bild av dagens läge gentemot denna vision utifrån en SWOT analys.

Diskutera och formulera en framtidsvision gällande ITIL4, vilka aspekter som ska stå i fokus:

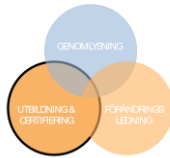
- ITIL:s guiding Principles
- Organisations kultur, attityder och beteenden gällande värdeskapandet, kunderna och ständiga förbättringar
- Strukturer, metoder och processer
- Definiera och prioritera tydliga värdeströmmar runt organisationens tjänsteerbjudande



RAPPORT OCH ÅTGÄRDSFÖRSLAG

byBrick sammanställer resultatet av intervjuer och workshop i en rapport med en roadmap som beskriver:

- Dagens SWOT analys
- Prioriterade värdeströmmar
- Förutsättningar till att nå organisationens mål
- Ett förslag på aktiviteter att genomföra för att uppnå definierade och prioriterade mål och strategiaspekter
- Dokumentationsbehov
- Utbildningsbehov
- Etablering av diverse artefakter för en förbättrad tjänsteleverans
- Anpassning av befintliga processer, rutiner, roller och styrning strukturer
- Förslag på coaching och samarbete



FÖRETAGSANPASSAD UTBILDNING & CERTIFIERING

Nyckel koncept

ITILs Guiding principles
ITILs Service Value System

- ITIL service värdekedja
- ITIL praxis
- ITIL ledande principer
- Styrning
- Ständig förbättring

Värdeströmmar

Praxis

Syfte med 15 ITIL Management practices
Djupare kunskap av 7 nyckelpraxis och
hur de passar in i värdeströmmen

- Continual improvement
- Change control
- Incident management
- Problem management
- Service desk
- Service request management
- Service level management



Service Management som en praxis att leverera värde

Hur man samskapar värde
Nyckeldefinitioner
4 dimensioner av service management
Externa faktorer som påverkar service
Intressenter och deras roller inom tjänsterelationer
Styrning och Kontroll
Kultur av ständiga förbättringar

Genomgång av Service Value Chain

Beskrivning av Service Värdekedjans
aktiviteter:

- Plan
- Improve
- Engage
- Obtain/Build
- Design & Transition
- Deliver & Support

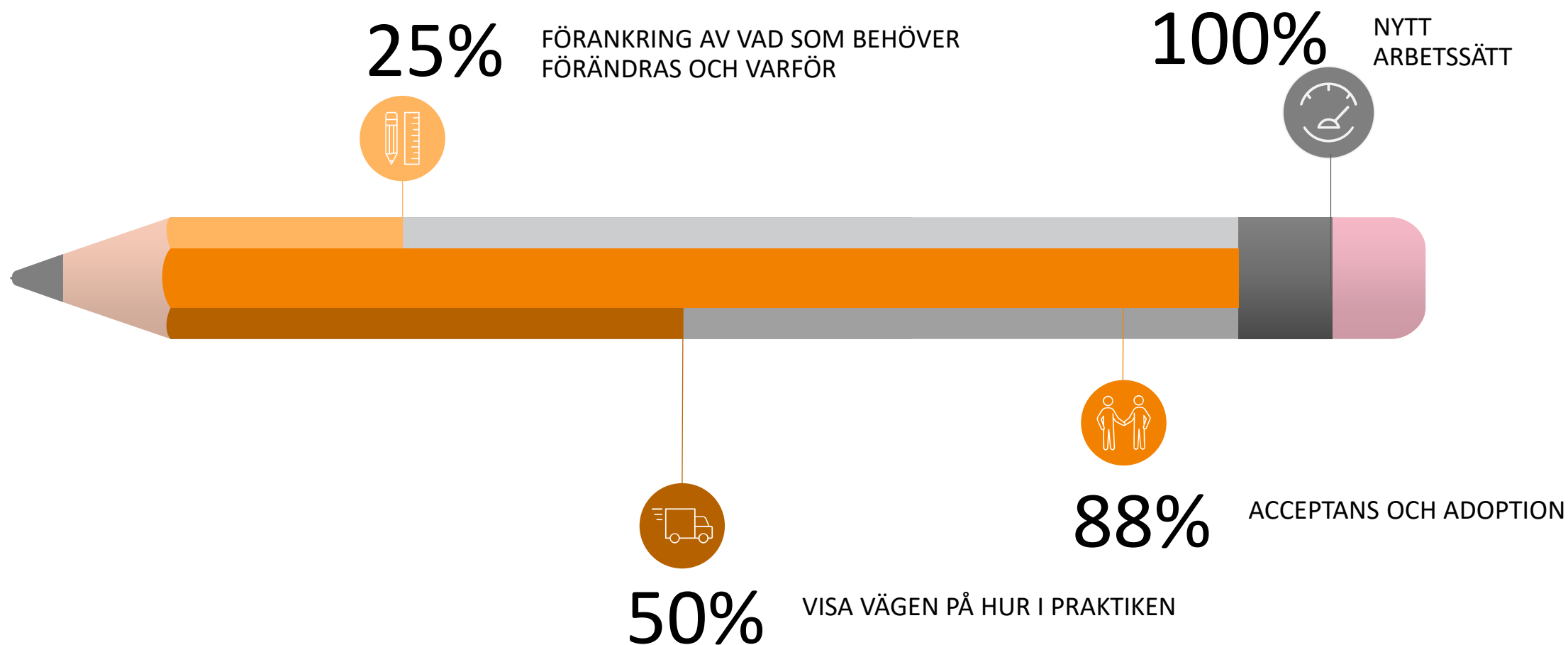
Samspel av Aktiviteter och praxis i olika
enskilda värdeströmmar

Kursen bygger på innehållet av ITIL4 Foundation, men är begränsat till det som skiljer sig mellan ITILV3 och ITIL4. Detta är en överbryggningskurs och kursdeltagare förväntas ha en bra kännedom om innehållet av ITILV3 Foundation. Certifieringen kan omfatta en del frågor som inte har ändrats mellan dessa versioner av ITIL.



FÖRÄNDRINGSLEDNING

FÖRFLYTTA MÄNNISKOR OCH TEKNIK!



KONTAKT FÖR DIALOG OM UPPLÄGG

Ronald van Veen

+46 73-377 60 20

Ronald.van.veen@bybrick.com

Jessica Laos

+46 708 64 21 13

jessica.laos@bybrick.com

<http://www.bybrick.se/>

<http://www.bybrick.se/management/>

