

# Vi affärsutvecklar IT

- styrning, kvalitet, effektivitet

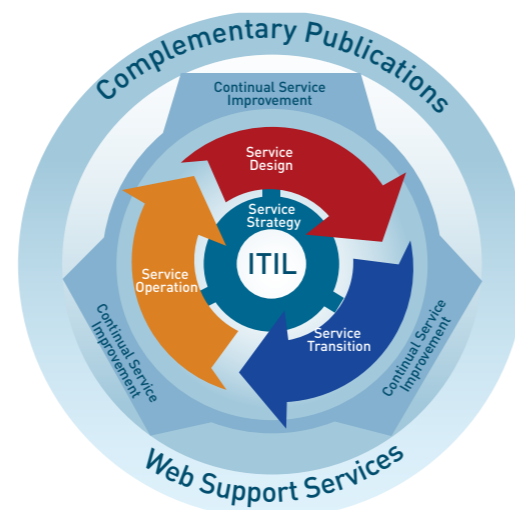
## Våra utbildningstjänster

BiTA erbjuder ett komplett utbud av kurser inom ITIL och IT Service Management. Vi har genomfört certifieringskurser sedan 2003 och vi är det första nordiska företaget som kan certifiera ITIL:s alla kurser. Vi är först i Sverige med att ha egenutvecklade fortsättningskurser inom ITIL version 3. Vår utbildningsadministration, våra lärare och vårt material uppfyller det internationella certifieringsorganet EXIN:s högt ställda krav, vilket i sin tur garanterar kvaliteten på våra utbildningar. Sammantaget innebär allt detta att vi är ledande i Sverige på IT Service Management-utbildning.

BiTA erbjuder också utbildningar inom ISO/IEC 20000, CobIT, LEAN, IT-styrning, IT-kvalitet, procesorientering och andra närliggande områden. I början av 2009 lanserade vi kursen MOF 4.0 Foundation, som är ett alternativ till ITIL Foundation version 3, för alla som har en Microsoft-intensiv IT-miljö.

Vi har ytterligare förstärkt vårt utbildningserbudande genom att erbjuda IT-affärsskolan som kommer att ge deltagarna kunskap och kompetens för att bättre kunna stödja affärsverksamheten och förändringen av IT-verksamheten.

Alla BiTA:s utbildningar kan genomföras som företagsinterna utbildningar. Det innebär att vi genomför kursen på plats hos vår kund och på så sätt blir det mer kostnadseffektivt för kunden och ofta ökat mervärde på utbildningen eftersom läraren kan använda sig av kundens situation som exempel och diskussionsunderlag under kursen.



©Crown Copyright 2007.  
Reproduced under Licence from OGC.



www.bitanu

### BiTA Service Management

Stockholm  
Gamla Brogatan 11  
111 20 Stockholm  
Tel: +46 [0]8 410 320 00

Göteborg  
Vallgatan 14  
411 16 Göteborg  
Tel: +46 [0]31 761 22 00

Umeå  
Rutbergsvägen 4  
903 55 Umeå  
Tel: +46 [0]90 34 01 701

Helsingborg  
Möcklögatan 19  
257 31 Helsingborg  
Tel: + 46 [0]40 63 187 00



BiTA Service Management

# Om BiTA Service Management

BiTA Service Management AB är Sveriges ledande oberoende konsult- och utbildningsföretag som fokuserar på förändringsarbete inom IT-organisationer. Vi arbetar i gränssnittet mellan IT och övriga verksamheten och hjälper våra kunder att affärsutveckla sin IT-verksamhet med målet att göra IT till en strategisk tillgång. Ett samlat begrepp för BiTA:s verksamhetsområde är IT Service Management, ITSM.

BiTA hjälper både större och mindre organisationer med styrning, kvalitet och effektivitet i IT-leveransen. Genom att använda ramverk och standarder (ITIL, CoBIT, MOF, ISO/IEC 20000) i kombination med våra erfarenheter inom området kan vi erbjuda våra kunder tjänster som bygger på "best practice" – dokumenterade erfarenheter som hjälpt många av världens företag till ökad lönsamhet.

Vi tar fram och bygger upp de tjänster, processer, verktyg och organisationsstrukturer som våra kunder behöver. Naturligtvis gör vi detta med anpassning till varje kunds behov och önskemål.



BiTA:s utbildningsverksamhet har ett brett kursutbud och inom IT Service Management är vi marknadsledande i Norden. Vi har utbildat fler än 8000 personer och är ackrediterade hos EXIN för att erbjuda, genomföra och certifiera samtliga ITIL-utbildningar, vilket innebär att vi håller ITIL-utbildningar med det innehåll och den kvalitet som krävs för att kursdeltagarna ska kunna certifiera sig.

BiTA:s största tillgång är självklart våra mycket erfarna och kompetenta medarbetare. Många är certifierade ITIL Experts, de flesta är Service Managers och alla har ett genuint intresse att utveckla IT.



Branschföreningen itSMF, som BiTA var med att initiera i Sverige, har på några år vuxit till drygt 2000 medlemmar. Detta visar på ett fortsatt starkt intresse på marknaden för IT Service Management, och därmed en stor efterfrågan på BiTA:s tjänster.

BiTA deltar även aktivt i det internationella arbetet med att utveckla ITIL och ISO/IEC 20000, vilket under åren gett oss unika kunskaper och insikter som kommit våra kunder till godo.

# Våra konsulttjänster

## FÖRSTUDIER, ANALYSER OCH WORKSHOPS

Med hjälp av mångårig erfarenhet i kombination med en unik, branschanpassad, metodik hjälper våra mest erfarna konsulter er under alla steg i förberedelseprocessen inför ett förändringsarbete. BiTA gör en kvalificerad bedömning av befintligt läge, t.ex. med processer, resurser och ansvar inom relevanta områden, där effektivitet och värde kan identifieras, analyseras och relateras (GAP) mot mål och krav.

## VERKSAMHETSUTVECKLING OCH STYRNING AV IT

BiTA arbetar på strategisk, taktisk och operationell nivå med verksamhet och IT för att skapa en väl fungerande och kostnadseffektiv förvaltningsmodell och IT-styrning. BiTA kan utreda vilken roll IT ska ha i verksamheten och ger förslag på hur kundens IT-verksamhet ska påverkas, styras och organiseras för att utveckla och stödja affärsverksamheten.

## FÖRBEREDELSE FÖR ISO/IEC 20000-CERTIFIERING

Standarden för IT Service Management har fått stor internationell uppmärksamhet. Nyttan med en certifiering är främst att formellt kunna kvalitetssäkra en IT-organisation och att arbetet med kontinuerliga förbättringar blir en "kultur" i organisationen.

## TJÄNSTEORIENTERING AV IT-VERKSAMHETEN

Med utgångspunkt i en tjänsteorientering bidrar allt fler IT-verksamheter till den egna organisationens kärnverksamhet. Genom att skapa väl definierade tjänster i en tydlig tjänstekatalog blir leveransen transparent och kostnadseffektiv. Dagens marknadssituation gör att många företag beslutar sig för att renodla sin verksamhet och utkontraktera IT-verksamheten. Inom ramen för detta arbetar BiTA med att skapa tydliga gränssnitt mellan kund och leverantör men även som stöd i ett upphandlingsförfarande.

## PROCESS- OCH FÖRÄNDRINGSARBETE BASERAT PÅ ITIL

ITIL är det ledande ramverket inom IT Service Management. Med ITIL som utgångspunkt analyserar vi kundens IT-organisation och identifierar processer och arbetsrutiner som saknas eller bör kompletteras. Sedan kan BiTA driva eller stödja förändringsarbetet i olika roller från "ax till limpa".

## KNOWLEDGE MANAGEMENT

Genom att sprida och återanvända kunskap har stora organisationer fått effekter som kan mätas i miljarder kronor. Även små och medelstora organisationer kan uppnå stora konkurrensfördelar. BiTA använder lärdomar från framgångsrika implementationer av Knowledge Management. Erfarenheterna kommer från ett flertal lyckade projekt där vi kunnat påvisa önskade effekter i form av ökad innovation, konkurrenskraft, lönsamhet och tillväxt.

