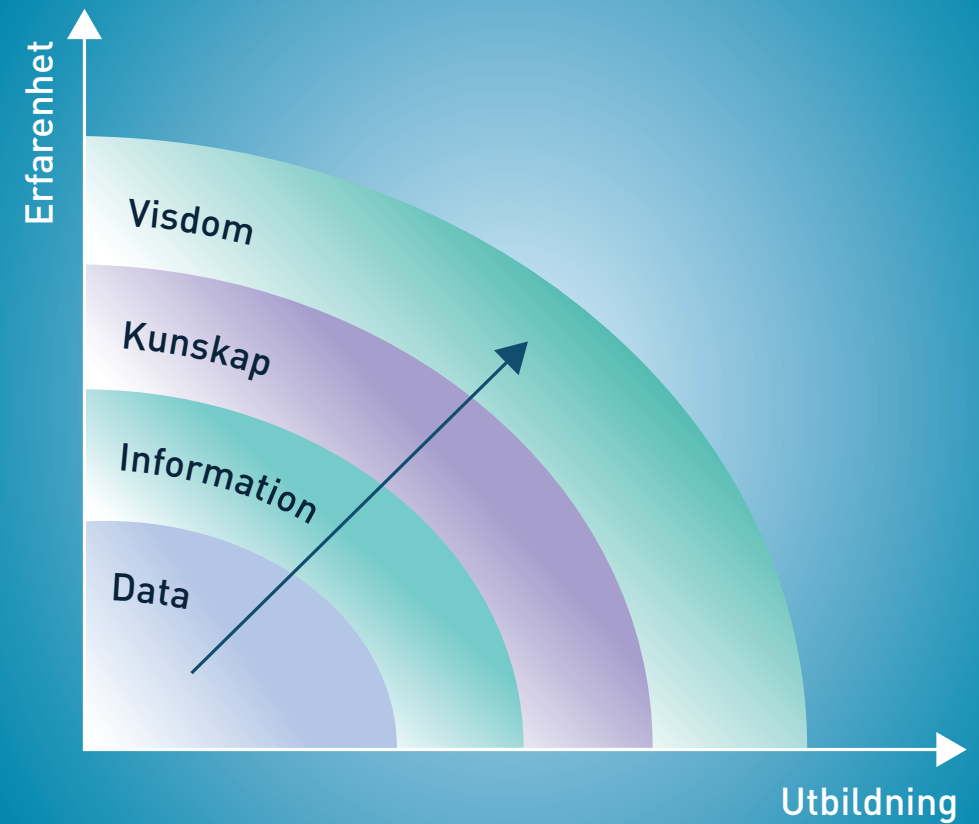


Sveriges ledande leverantör av kunskap och kompetens inom ITIL och IT Service Management.



Om BiTA

BiTA Service Management är ett utbildnings- och konsultföretag som arbetar inom området IT Service Management. Vi arbetar med att hjälpa våra kunder nå ökad lönsamhet och högre kvalitet på levererade IT-tjänster.

Vi är specialiserade på att ta fram och bygga upp de tjänster, processer, verktyg, styrnings- och organisationsstruktur som behövs för att stödja införandet av IT Service Management. Genom att använda ITIL och våra erfarenheter inom området kan vi erbjuda våra kunder tjänster som bygger på "best practice", erfarenheter som hjälpt många av världens största företag till ökad lönsamhet. Naturligtvis gör vi detta med anpassning till varje kunds behov och önskemål.

Varför gå ackrediterade utbildningar?

Det finns många sätt att säkerställa att en kurs håller en hög och konsekvent kvalitet. Det är viktigt att alla delar av en utbildning är bra; från administrationen av en utbildning till kursmaterialet och kursledaren. Inom ITIL-området säkerställs kvaliteten genom att utbildningsarrangörer ackrediterar sig och sina kurser hos ett oberoende examinationsinstitut. Välj alltid en utbildning som är ackrediterad! Efter genomförd utbildning kan deltagarna välja att certifiera sig. Certifikatet är en bevis på deltagarna har tillgodogjort sig utbildningen. Certifikatet är också en förutsättning för fortsatt utbildning. Vi rekommenderar våra kursdeltagare att certifiera sig.

BiTA:s ITIL-kurser och lärare är ackrediterade hos EXIN och hos Dataföreningen Certifiering, som båda är examinationsinstitut under APMG. BiTA är också ett "Authorised Examination Centre" vilket innebär att vi har rätt att genomföra samtliga certifieringar inom ITIL-området. Genom våra ackrediteringar och vår möjlighet att genomföra certifieringar säkerställer vi att våra kurser alltid håller högsta kvalitet och att våra kunder får bästa möjliga service.

Vem bör delta?

BiTA:s utbildningar riktar sig till alla som är intresserade av att förbättra sin IT-verksamhet för att uppnå högre kvalitet, bättre effektivitet och tydligare styrning. Det kan vara chefer, ansvariga, specialister eller tekniker på en IT-avdelning. Personer som sitter som mottagare av IT-tjänster eller som har mycket kontakt med IT-verksamhet har också stor nytta av våra utbildningar.

ITIL

Introduktion till ITIL
ITIL Foundation
ITIL Lifecycle
ITIL Capability

Ramverk och standarder

MOF 4.0 Foundation
CobiT Foundation

ISO/IEC 20000

Introduktion till ISO/IEC 20000
ISO/IEC 20000 Konsultkurs

Process och kvalitet

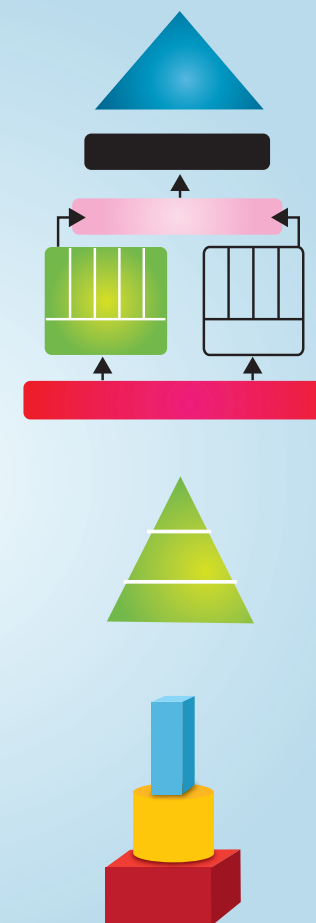
Processledning i praktiken
Grunderna i kvalitetsledning

Övriga kurser

CobiT och IT-styrning
SLA (Service Level Agreement)
Informationssäkerhet

IT Affärsskolan - NYHET!

Certifieringar



Företagsinterna kurser

Alla utbildningar som vi genomför som öppna, schemalagda kurser kan vi också erbjuda som företagsinterna kurser. Företagsintern utbildning är ofta ett mycket intressant alternativ. Förutom att det kan vara en mycket kostnadseffektiv lösning så kan utbildningen anpassas till kundens förutsättning och behov. Kontakta oss så berättar vi mer om företagsintern utbildning.

ITIL Foundation enligt ITIL version 3

Kursen ger dig en introduktion till IT Service Management och en grundläggande förståelse för ITIL. Med hjälp av teoripass och övningar skapar vi förutsättningar för ett interaktivt lärande om ITIL. Efter genomförd kurs ges möjligheten att ta certifikatet "ITIL Foundation Certificate". Vår målsättning är att du erhåller grundläggande kunskaper om ITIL som du kan applicera på din egen organisation.

Kursupplägg

Kursen är tre dagar lång och vänder sig till dig som behöver en grundläggande utbildning i ITIL. Kursen är värd 2 poäng. Kursen innehåller bland annat följande delar:

INTRODUKTION

- ITIL:s bakgrund och utveckling
- Service Management som en praxis
- Beskrivning av ITIL och dess beståndsdelar
- Genomgång av Service Lifecycle
- Nyckelprinciper och modeller
- Gränssnitt mot övriga verksamheter

MÅL, SYFTE OCH NYTTA MED:

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement
- Processer
- Funktioner
- Roller
- Certifiering

Priser

Kursavgiften är 14 500 kr per deltagare.

Kursen kan kompletteras med en certifiering för att erhålla ett Foundation Certificate. Certifieringsavgiften är 1 750 kr.

Schemat kan uppdateras – se hemsidan!

Stockholm: 19-21 januari, 8-10 februari, 23-25 februari, 9-11 mars, 23-25 mars (Eng), 6-8 april, 20-22 april, 3-5 maj, 17-19 maj, 1-3 juni, 15-17 juni (Eng), 6-8 juli

Göteborg: 26-28 januari, 23-25 februari, 23-25 mars, 20-22 april, 24-26 maj, 21-23 juni

Malmö: 19-21 januari, 16-18 februari, 16-18 mars, 13-15 april, 17-19 maj, 15-17 juni,

Karlstad: 2-4 februari, 27-29 april

Sundsvall: 16-18 februari, 17-19 maj

Umeå: 9-11 februari, 4-6 maj

Linköping: 2-4 mars, 1-3 juni

Örebro: 16-18 mars



Intro!

Introduktion till ITIL

Kursen för dig som vill få en första inblick i ITIL, IT Service Management och Service Lifecycle. Under en dag får du en genomgång av vad ITIL är och hur ramverket kan utveckla och bidra till att tillhandahålla kvalitativa IT-tjänster med en effektiv support.

Priser

Kursavgiften är 3 900 kr per deltagare.

Schema – se vår hemsida www.bitaeu



Kurserna nu
också i Malmö
& Göteborg!

ITIL Lifecycle – fördjupningskurser



Lifecycle-kurserna är utvecklade för dig som vill fördjupa dig på livscykel- och fasnivå. Det finns en kurs per fas i livscykeln. Kurserna fokuserar på nyttan med fasen och hur du som ansvarig eller specialist på bästa sätt säkerställer att processerna, aktiviteterna och rollerna i fasen fungerar optimalt.

Kurser

Kurserna är tre dagar långa. Läs mer om innehållet i respektive kurs på vår hemsida. Du kan också kontakta oss så berättar vi mer vilken kurs som är lämpligast för dig. Kurserna är värda 3 poäng vardera.



Kursen **Lifecycle Service Strategy** handlar om innehållet i fasen Service Strategy.



Kursen **Lifecycle Service Design** handlar om innehållet i fasen Service Design.



Kursen **Lifecycle Service Transition** handlar om innehållet i fasen Service Transition.



Kursen **Lifecycle Service Operation** handlar om innehållet i fasen Service Operation.



Kursen **Lifecycle Continual Service Improvement** handlar om fasen CSI.

Priser

Kursavgiften är 15 500 kr per deltagare. Kursen kan kompletteras med en certifiering för att erhålla ett Intermediate Certificate. Certifieringsavgiften är 2 250 kr.

Schemat kan uppdateras – se hemsidan!

Lifecycle Service Strategy: 1-3 mars (Stockholm), 23-25 mars (Malmö), 7-9 april (Göteborg), 28-30 april (Stockholm)

Lifecycle Service Design: 17-19 mars (Stockholm), 19-21 april (Malmö), 27-29 april (Göteborg), 17-19 maj (Stockholm)

Lifecycle Service Transition: 1-3 mars (Göteborg), 8-10 mars (Stockholm), 10-12 maj (Stockholm), 25-27 maj (Malmö)

Lifecycle Service Operation: 17-19 februari (Stockholm), 2-4 mars (Malmö), 9-11 mars (Göteborg), 19-21 april (Stockholm), 7-9 juni (Stockholm)

Lifecycle Continual Service Improvement: 26-28 januari (Malmö), 3-5 februari (Stockholm), 16-18 mars (Göteborg), 12-14 april (Stockholm)



Uppgradering
till version 3

Uppgraderingar

Du som har ett Foundation-certifikat enligt ITIL version 2 kan med en kurs uppgradera dina kunskaper till ITIL version 3. Det är en förutsättning för dig som vill gå någon av fördjupningskurserna inom ITIL v3.

Du som är certifierad ITIL Service Manager kan gå en fyradagarskurs och uppgradera dig till ITIL Expert – den nya högsta nivån inom ITIL.

Priser

Kursen Uppgradering ITIL Foundation, v2 till v3, kostar 7 350 kr per deltagare. Certifieringen kostar 875 kr.

Kursen Uppgradering ITIL Service Manager kostar 19 600 kr per deltagare. Certifieringen kostar 2 000 kr.

Schema – se vår hemsida www.bitau.eu

ITIL Capability – fördjupningskurser



Det andra spåret på Intermediate-nivå i det nya utbildningsschemat för ITIL version 3 kallas för Capability. Det finns fyra stycken Capability-kurser som är uppdelade enligt olika processer och roller. Det innebär att kurserna syftar till att förbättra förmågorna och kunskaperna hos processansvariga och andra som arbetar i eller med olika processer, eller som har uttalade roller i IT-verksamheten.

Kurser

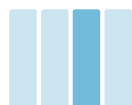
Kurserna är fem dagarna långa. Läs mer om innehållet i respektive kurs på vår hemsida. Du kan också kontakta oss så berättar vi mer vilken kurs som är lämpligast för dig. Kurserna är värda 4 poäng vardera.



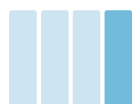
Kursen **Capability Service Offerings & Agreements** (SOA) handlar om hur tjänster formuleras och avtalas.



Kursen **Capability Planning, Protection & Optimization** (PPO) handlar om hur kapacitet och tillgänglighet säkerställs.



Kursen **Capability Release, Control & Validation** (RCV) handlar om hur tjänster lanseras, kontrolleras och säkerställs.



Kursen **Capability Operational Support & Analysis** (OSA) handlar om hur tjänsterna får support och underhåll i den dagliga verksamheten.

Priser

Kursavgiften är 24 500 kr per deltagare. Kursen kan kompletteras med en certifiering för att erhålla ett Intermediate Certificate. Certifieringsavgiften är 2 250 kr.

Schemat kan uppdateras – se hemsidan!

Capability SOA: 15-19 februari (Göteborg), 22-26 februari (Stockholm), 26-30 april (Malmö), 3-7 maj (Stockholm)

Capability PPO: 1-4 februari (Stockholm), 12-16 april (Stockholm), 3-7 maj (Göteborg)

Capability RCV: 8-12 februari (Malmö), 15-19 mars (Stockholm), 12-16 april (Göteborg), 24-28 maj (Stockholm)

Capability OSA: 8-12 februari (Stockholm), 26-30 april (Stockholm), 7-11 juni (Göteborg)

Kontakta oss
för att få hjälp med
att välja rätt
fördjupningskurs!

Kursen Managing across the lifecycle

Den här kursen är sista steget innan du kan kvittera ut certifikatet ITIL Expert. Oavsett om du har gått Lifecycle-kurser eller Capability-kurser eller en kombination av dem så är detta kursen som ger dig helheten och ledningsperspektivet över hela livscykeln. Kursen är fem dagar lång och är värd 5 poäng.

När du har fått ihop minst 22 poäng får du certifikatet ITIL Expert!

Priser

Kursavgiften är 24 500 kr per deltagare. Kursen kan kompletteras med en certifiering för att erhålla ett Managing Across the Lifecycle-certifikat. Certifieringsavgiften är 2 250 kr.

Schemat kan uppdateras - se hemsidan!

Managing Across the Lifecycle: 1-5 mars (Stockholm), 31 maj-4 juni (Stockholm)

MOF 4.0 Foundation

Microsoft® Operations Framework (MOF) Foundation utbildningen och certifieringen baseras på MOF-ramverket. Ramverket är en best practice som tillhandahåller riktlinjer för att bedömma vad en IT-organisation behöver och hur en sådan framgångsrikt tillämpar IT Service Management. Utbildningen ger en grundläggande introduktion till IT Service Operations Management och de viktigaste delarna och koncepten i MOF.

MOF utgår från en tjänstelivscykel som beskriver IT-tjänstens liv från planering och optimering utifrån affärsverksamhetens behov genom design och leverans av IT-tjänsten till den löpande driften och supporten av samma tjänst. Tjänstelivscykeln vilar på en bas av IT-styrning, riskhantering, organisation och förändringsledning.

Målsättning

- Översikt av MOF och livscykeln för IT-tjänster
- Genomgång av de olika processerna och funktionerna
- Presentation av planeringsfasen och hur verksamhet och IT kan kopplas samman
- Presentation av leveransfasen och hur nya eller förändrade tjänster introduceras
- Presentation av driftsfasen och hur IT-tjänsterna övervakas och kontrolleras
- Genomgång av ledningslagret och hur styrning och ledning genomförs

Priser

Kursavgiften är 14 500 kr per deltagare.

Kursen kan kompletteras med en certifiering för att erhålla ett MOF Foundation Certificate. Certifieringsavgiften är 1 750 kr.

Schemat kan uppdateras – se hemsidan!

Stockholm: 23-25 februari, 13-15 april

Göteborg: 10-12 februari, 27-29 april

Malmö: 10-12 mars, 8-10 juni

CobiT Foundation

Kursen CobiT Foundation beskriver fördelarna med ett ordentligt ramverk för IT Governance. Kursen förklarar också hur en organisation kan uppnå effektiv IT Governance med hjälp av "best practice" enligt CobiT. Kursen går igenom ramverket och de olika komponenterna.

Utbildningen är två dagar lång (inklusive frivillig avslutande certifiering) och varvar teori med olika övningar. Kursmaterialet är på engelska.

Målsättning

Efter genomgången utbildning kommer deltagaren att ha erhållit kunskap om:

- Hur IT Management-frågor påverkar organisationer
- Behovet av ett kontrollramverk som drivs av ehovet av IT Governance
- Förståelse av principerna för IT Governance och hur IT Governance bidrar till att hantera IT Management-frågor, och vem som ansvarar för IT Governance
- Hur CobiT motsvarar förväntningarna och kraven på ett ramverk för IT Governance
- Identifiera CobiT med sina komponenter, vad som är kontrollobjekt, kontroll praxis och ledningsinstruktioner
- Förstå hur man tillämpar CobiT i praktiken
- Identifiera vilka funktioner som CobiT tillhandahåller och fördelar som uppnås med CobiT

Kursen riktar sig till IT-revisorer, IT-chefer, kvalitetsansvariga inom IT, processansvariga och chefer i organisationer som tillhandahåller IT-tjänster.

Priser

Kursavgiften är 9 950 kr per deltagare.

Kursen kan kompletteras med en certifiering för att erhålla ett CobiT Foundation Certificate. Certifieringsavgiften är 1 750 kr.

Schemat kan uppdateras – se hemsidan!

Stockholm: 11-12 februari, 6-7 maj



ISO/IEC 20000

I december 2005 publicerades ISO/IEC 20000 (ISO 20000) som en internationell standard för IT Service Management. Standarden, som är baserad på ITIL, är en vidareutveckling av den brittiska standarden BS 15000 och ett oberoende hjälpmedel för att kontinuerligt utvärdera leveransförmåga, underlätta arbetet med att föra in Service Management med hjälp av ITIL.

Kurser

BiTA erbjuder två utbildningar i ISO/IEC 20000. Kurserna riktar sig till IT-chefer, ansvariga för IT-leverans och till kvalitetsansvariga inom IT.

Introduktion till ISO/IEC 20000

Den här kursen ger deltagaren en övergripande kunskap om ISO/IEC 20000, hur standarden är uppbyggd och vad som krävs för att bli certifierad. Under kursen går vi bland annat igenom: bakgrund och historik, relationen till ITIL och standardens uppbyggnad och ingående delar. Kursen är en dag lång.

ISO/IEC 20000 Konsultkurs

Den här kursen ger deltagaren grundläggande kunskap om ISO/IEC 20000 och dess struktur, kunskap om hur ett arbete mot en eventuell revision bör gå till samt förbereder deltagaren för den certifiering som sker frivilligt i samband med utbildningen.

Kursen är tre dagar lång och innehåller bland annat: översikt av ISO/IEC 20000, regler och process för certifiering, användandet av standarden, krav på Management System, planering och implementering av Service Management, planering och implementering av nya tjänster, koordinering och integrationsprocesser, relationsprocesser.

Det finns inga formella förkunskapskrav men vi rekommenderar genomgången ITIL Foundation med godkänt resultat samt några års arbetslivserfarenhet.

Schema

Introduktion till ISO/IEC 20000: Stockholm: 15 februari, 24 maj

ISO/IEC 20000 Konsultkurs: Stockholm: 16-18 februari, 27-29 april

Priser


Kursavgiften för kursen Introduktion till ISO/IEC 20000 är 4 700 kr per deltagare.

Kursavgiften för kursen ISO/IEC 20000 Konsultkurs är 16 000 kr per deltagare. Certifieringsavgiften är 2 000 kr per deltagare.

Utbildningsverksamheten

BiTA:s utbildningsverksamhet är inriktad på kurser inom området IT Service Management och ITIL, men även på närliggande områden som process-kunskap, kvalitetsledning, informationssäkerhet och IT-styrning. BiTA är ackrediterat att tillhandahålla utbildningar och certifieringar på högsta nivån inom ITIL. Vi arbetar med egna svenska lärare och eget utbildningsmaterial.

För att kunna säkerställa kvaliteten i våra utbildningar och dessutom erbjuda våra deltagare certifiering samarbetar vi med EXIN, ett av de examinationsinstitut som finns för IT Service Management och ITIL. Vi samarbetar också med Dataföreningen Certifiering som också är ett examinationsinstitut inom ITIL.



Kontakta oss
för mer
information!



Mer än bara ITIL...

BiTA erbjuder inte bara ITIL-utbildning. Vi har också flera kompletterande kurser som ger våra deltagare kunskap som vi tror behövs för att förbättra och effektivisera en IT-verksamhet.

Kurser

Flera av kurserna har vi utvecklat själva, övriga erbjuder vi via samarbetspartners. Läs mer om innehållet i de olika kurserna på vår hemsida.

IT Affärsskolan (4 gånger 2 dagar) NYHET!

Utbildningsprogrammet för dig som behöver fler verktyg för att kunna stödja affärsverksamheten på bästa sätt.

Process Management (1 dag)

Med hjälp av denna introduktionskurs i processorientering får du stöd för att kunna genomföra processinförandet och börja arbeta med ständiga förbättringar.

CoBiT och IT-styrning (1 dag)

Kursen om CobiT och IT-styrning ger en översiktsbild över hela metoden.

Workshopresan & Chefsresan (2 dagar per resa)

Utbildningarna innehåller kunskapsstapper för att bli bättre som workshopledare och bättre som chef. Ges i samarbete med Kunskapsresan.

SLA (Service Level Agreements) (2 dagar)

Kursen för dig som behöver kunskap om SLA och vad de kan användas till.

Service Desk i en processorienterad.. (2 dagar)

Kursen för dig som vill optimera din Service Desk utifrån ITIL och ISO/IEC 20000.

Grunderna i kvalitetsledning (2 dagar)

Den här kursen från SIS Forum ger dig en introduktion till kvalitetsledning och nytta med att införa ett kvalitetsledningssystem.

Processledning i praktiken (2 dagar)

Den här kursen från SIS Forum introducerar dig i processledning som effektivt styrmedel och utvecklingsverktyg i en organisation.

Informationssäkerhet - NYA KURSER FÖR HÖSTEN!

Genom vårt samarbete med SIS Forum kan vi erbjuda flera utbildningar inom Informationssäkerhet. SIS Forum har en Informationssäkerhetsakademi. Läs mer om de olika informationssäkerhetskurserna på vår hemsida.

Se vår hemsida för priser och datum!

Om våra kursledare

Nästan alla av våra kursledare är anställda på BiTA. De kombinerar sin roll som kursledare med att också arbeta som konsult inom IT Service Management. De har alla lång erfarenhet inom området och genomfört ett antal projekt. De flesta av våra kursledare har uppnått högsta nivån inom ITIL och är certifierade ITIL Expert.

Genom att kombinera rollerna som kursledare och konsult får deltagarna på våra kurser både en god teoretisk genomgång och många verkliga exempel hämtade från konsulternas vardag. Vi är övertygade om att kombinationen bidrar till att göra våra kurser ännu bättre.

Alla våra kursledare har genomgått ett omfattande utbildningsprogram för att bli kursledare. Vi säkerställer att våra blivande kursledare har förmågan att förmedla kunskap och att de besitter rätt teoretisk kunskap för att kunna hålla våra kurser. Efter utbildningsprogrammet ackrediteras läraren.

Kontaktuppgifter

Läs mer på vår hemsida

www.bitau.eu

Prata med oss

08-410 320 00, 031-761 22 00,
040-63 187 00

Maila till

training@bitau.eu

Skriv till

BiTA Service Management
Gamla Brogatan 11
111 20 Stockholm

Vallgatan 14
411 16 Göteborg

Stortorget 13
211 34 Malmö

**Boka
dig nu!**