



**BiTA SERVICE MANAGEMENT AB**  
Utbildningskatalog 2014

# BiTA Service Management AB

BiTA erbjuder ett brett utbud av kurser inom IT Service Management (ITSM), kompletterat med intressanta kurser inom angränsande områden. Vi satsar på kvalitet och nöjda kursdeltagare. Vi har under åren utbildat och certifierat över 15.000 personer inom ramverket ITIL.

## Våra kursledare

BiTA:s välutbildade kursledare kombinerar sin roll i kurslokalen med att arbeta som konsult ute i företag och organisationer. Därigenom får deltagarna på våra kurser både en god teoretisk genomgång och många verkliga exempel hämtade från konsulternas vardag.

## Ackrediterade utbildningar

För att kunna säkerställa kvaliteten i våra utbildningar och dessutom erbjuda våra deltagare certifiering samarbetar vi inom ITIL med examinationsinstituten PEOPLECERT, EXIN och Dataföreningen Certifiering, samtliga ackrediterade av APM Group. Fördelarna med ackrediterade utbildningar är att en hög och konsekvent kurskvalitet säkerställs.

BiTA är ackrediterat att genomföra utbildningar och certifieringar på högsta nivån inom ITIL. Även vårt kursmaterial och våra kursledare är ackrediterade, och på så sätt säkerställer vi att våra kurser alltid håller högsta kvalitet och att våra kunder får bästa möjliga service.

Efter genomförd utbildning kan deltagarna välja att certifiera sig. Certifikatet är ett bevis på deltagarna har tillgodogjort sig utbildningen. Inom ITIL-området är också certifikatet en förutsättning för fortsatt utbildning. Vi rekommenderar våra kursdeltagare att certifiera sig.

### Företagsinterna utbildningar

Vi genomför företagsinterna utbildningar inom samtliga våra områden. Genom att förlägga kursen på hemmaplan sparar ni tid och kostnader för resor och logi. Förutom de ekonomiska aspekterna är fördelen med företagsintern utbildning att kursen anpassas till era förutsättningar och behov. Vi kan utgå från en befintlig kurs och efter behov lägga till eller dra ifrån kursavsnitt, men vi är heller inte främmande för att ta fram en helt ny kurs om så behövs. Vi har stor erfarenhet av utbildning för företag och organisationer i alla storlekar. Kontakta oss så berättar vi mer om företagsinterna utbildningar.

Samtliga priser är angivna exklusive moms.

# Våra kurser

## ITIL-UTBILDNINGAR

ITIL-utbildningsmodell .....	4
Inspirationskurs till ITIL .....	6
ITIL Foundation .....	7
ITIL Lifecycle – fördjupningskurser .....	8
– Lifecycle Service Strategy	
– Lifecycle Service Design	
– Lifecycle Service Transition	
– Lifecycle Service Operation	
– Lifecycle Continual Service Improvement	
ITIL Capability – fördjupningskurser .....	10
– Capability Service Offerings & Agreements	
– Capability Planning, Protection & Optimization	
– Capability Release, Control & Validation	
– Capability Operational Support & Analysis	
Managing across the lifecycle .....	12

## ITSM-UTBILDNINGAR

Pole Star ITSM simulering .....	13
Tjänsteorientering	
– Inspirationskurs till Tjänsteorientering .....	14
– Att bygga en tjänstekatalog .....	15
– Att ta fram ett SLA .....	16
Sourcingstrategi och leverantörshantering .....	17
Att kravställa IT-tjänster .....	18
PRINCE2 Foundation .....	19
COBIT Foundation .....	20
ISO/IEC 20000 .....	21
– Introduktion till ISO/ IEC 20000	
– ISO/IEC 20000 Foundation	
Att leda och utveckla processer inom IT .....	22
Certifierad Kundensvarig IT .....	23
Kontaktuppgifter .....	24

# ITIL utbildningsmodell

ITIL står för Information Technology Infrastructure Library och dess ramverk och utbildningsmodell används idag av tusentals organisationer runt om i världen. Den första versionen av ITIL lanserades under 1980-talet och följdes 2001 upp av en andra version. I maj 2007 lanserades den tredje versionen som under 2011 uppdaterats genom ITIL edition 2011.

ITIL är en praxis som följer branschens utveckling. I version 1 var inriktningen i huvudsak drift, version 2 fokuserade på service management, det vill säga beskrivning och ledning av processer, vilket var ett stort behov för många IT-organisationer i början av 2000-talet. ITIL version 3 har utvecklats till att adressera en verksamhet utifrån ett helhetskoncept, det vill säga det resultat som kan uppnås när en verksamhet har fått ordning på drift och processer och kan styra och leda sin leverans av IT-tjänster på ett effektivt sätt.

Certifiering erbjuds för den senaste versionen av ITIL, i dagläget innebär det för ITIL edition 2011.

## ITIL Utbildningsnivåer

ITIL:s utbildningsmodell för edition 2011 beskriver utbildningsnivåerna steg för steg, samt hur du genom dessa får ett visst antal poäng (credits) för varje certifikat du klarar. Det finns idag fyra utbildningsnivåer inom ITIL.

1. Foundation
2. Intermediate (Lifecycle Stream & Capability Stream) och den obligatoriska kursen Managing Across the LifeCycle
3. ITIL Expert
4. ITIL Master (under utveckling)

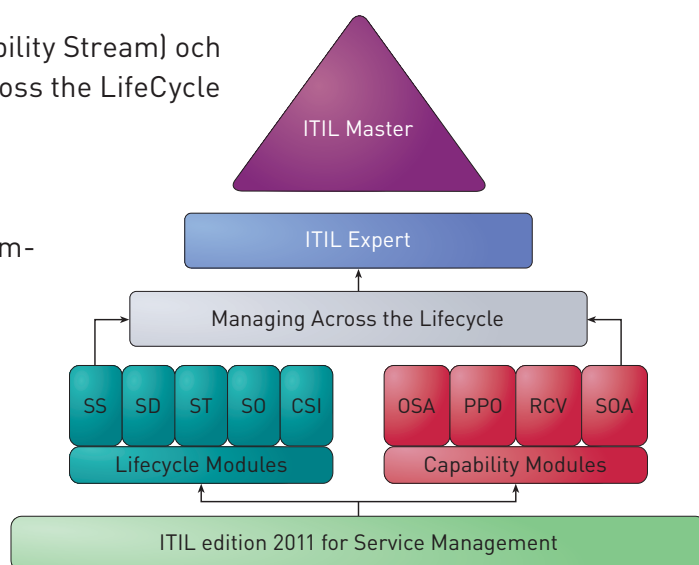
För att bli certifierad ITIL Expert krävs sammanlagt 22 poäng.

### 1. ITIL Foundation

ITIL Foundation fokuserar på att ge en bra baskunskap och förståelse för det viktigaste inom ITIL, dess terminologi och processer. Det här certifikatet ger dig 2 poäng.

### 2. ITIL Intermediate

På Intermediate-nivån finns det två vägval; Intermediate Lifecycle Stream eller Intermediate Capability Stream. Respektive väg riktar sig till individens enskilda behov och användning av ITIL-konceptet. På Intermediate-nivån måste du klara olika certifikat på sammanlagt 15 poäng.



**Intermediate Lifecycle Stream** – innehåller fem olika kurser och certifikat som är uppbyggda runt de fem faserna i livscykeln: Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation och Continual Service Improvement. Om du har en ledande befattning i din organisation med en verksamhet som spänner över flera grupper eller funktioner och som därmed kräver en bred förståelse för ITIL:s olika områden, kan detta vägval vara intressant för dig. Dessa certifikat ger 3 poäng vardera:

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

**Intermediate Capability Stream** – innehåller fyra olika kurser och certifikat som går på djupet inom varje process och ger dig specialiserad kunskap på processnivå med fokus på hur processerna fungerar i vardagen. Respektive certifikat ger 4 poäng vardera:

- Service Offerings and Agreements
- Release, Control and Validation
- Operational Support and Analysis
- Planning, Protection and Optimization

Det är fullt möjligt att fokusera på ett av vägvalen, men också att välja kurser från både Lifecycle och Capability Stream.

### 3. ITIL Expert

För att bli ITIL Expert ska du, förutom att ha klarat certifieringen på Foundation-nivån (2 poäng), även ha klarat Intermediate-kurser (minst 15 poäng), samt kursen Managing Across the LifeCycle (5 poäng). Den sistnämnda sammanfattar den kunskap du erhållit genom hela utbildningsprogrammet och är en förutsättning för att bli ITIL Expert. Med det certifikatet och med sammanlagt uppnådda 22 poäng kan du titulera dig ITIL Expert.

### 4. ITIL Master

ITIL Master-nivån fastställer förmågan att tillämpa och analysera ITIL-konceptet inom nya områden. ITIL Master är för närvarande under utveckling.

#### Räkna ut dina ITIL-poäng

Det finns ett enkelt online-verktyg, ITIL Credit Profiler, som hjälper dig att själva reda på hur många poäng du har med dina nuvarande certifikat. Den kan också hjälpa dig att välja bästa vägen för vidare kurser och certifiering utifrån dina behov och önskemål. Du hittar verktyget på [www.ital-officialsite.com](http://www.ital-officialsite.com).

Kontakta gärna oss på BiTA för mer information eller för att diskutera vilka vägval som kan passa dig.

## Inspirationskurs till ITIL

☀ 0,5 dag

👤 2.750 kr.

🔑 Inga förkunskaper krävs.

Inspirationskursen till ITIL vänder sig till dig som vill få en insikt i IT Infrastructure Library (ITIL). ITIL är en »Best Practice« som beskriver hur organisationer kan utveckla, införa och tillhandahålla kvalitativa IT-tjänster med en effektiv support. Under utbildningen går vi igenom ITIL:s bakgrund och utveckling, och varför en organisation ska ta till sig ITIL, IT Service Management och Service Lifecycle. Som deltagare får du också en grundläggande förståelse för de viktigaste principerna, begreppen och processerna enligt ITIL edition 2011.

Inspirationskurs till ITIL lämpar sig för alla som är intresserade av att få en första inblick i ITIL, IT Service Management och Service Lifecycle.

### Kursinnehåll

- ITIL:s bakgrund
- Koppling mellan IT och affärsverksamhet
- ITSM - IT Service Management
- Service Lifecycle
- Övergripande teori kring enskilda processer
- Övergripande begrepp

Kursen genomförs på svenska.

Se vår hemsida, [www.bitau.eu](http://www.bitau.eu), för mer detaljer och aktuella kurstillfällen.



## ITIL Foundation, edition 2011



3 dagar



15.450 kr.

I priset ingår boken ITIL® Foundation Handbook.  
Certifieringskostnad (1.975 kr) tillkommer.



Inga förkunskaper krävs.

Kursen ger dig en introduktion till IT Service Management och vänder sig till dig som behöver 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 får grundläggande kunskaper om ITIL som du kan applicera på din egen organisation.

### Kursinnehåll

#### INTRODUKTION

- IT Service Management
- Service Lifecycle
- Beskrivning av ITIL och dess beståndsdelar
- 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

Kursen genomförs på svenska med svensk föreläsare.

Kursmaterialet är på svenska eller på engelska.

Se vår hemsida, [www.bitau.eu](http://www.bitau.eu), för mer detaljer och aktuella kurstillfällen.

## ITIL Lifecycle – fördjupningskurser

Lifecycle-kurserna är utvecklade för dig som har ett chefs- eller ledningsansvar. Kurserna ger kunskaper på en teoretisk och strategisk övergripande nivå med fördjupning på livscykel- och fasnivå. Kurserna fokuserar på nyttan med respektive fas i tjänstelivscykeln och hur du som ansvarig eller specialist på bästa sätt säkerställer att processerna, aktiviteterna och rollerna i faser fungerar optimalt för din verksamhet.



3 dagar



16.450 kr.

I priset ingår relevant bok ur ITIL-litteraturen. Certifieringskostnad (2.475 kr) tillkommer.



ITIL Foundation-certifikat krävs. Deltagarna bör också ha två år av relevant arbetslivserfarenhet.

Deltagarna förväntas lägga tid på självstudier i samband med kurserna, motsvarande cirka tre arbetsdagar.

Kurserna kan ges på svenska eller engelska. Certifiering görs på engelska.

Certifiering genomförs vid ett separat tillfälle.

Se vår hemsida, [www.bitau.eu](http://www.bitau.eu), för mer detaljer och aktuella kurstillfällen.

### Lifecycle Service Strategy

Kursen riktar sig till CIO, AO-ansvariga, IT-ledning, affärs- och verksamhetsutvecklare, tjänsteägare, objektägare och controllers. Lär dig om hur planering, utförande och styrning bedrivs från ett strategiperspektiv.

#### Kursinnehåll

- Göra strategiska analyser
- Definiera tjänster och marknader
- Identifiera, klassificera och analysera verksamhetsnytta
- Beskriva tjänster utifrån verksamhetsnytta, tjänstetillgångar, funktion och garanti
- Identifiera kritiska framgångsfaktorer och anpassa existerande tjänster, förmågor och strategier för affärsverksamheten

### Lifecycle Service Design

Kursen riktar sig till CIO, chefer inom IT, IT-projektledare, objektägare, förvaltningsledare, arkitekter, tjänsteansvariga, processansvariga, kravanalytiker och de som är ansvariga för säkerhet och kvalitet. Lär dig om hur planering, utförande och styrning bedrivs utifrån ett designperspektiv.

#### Kursinnehåll

- Betydelsen av och tillvägagångssätt för att nå en balanserad Service Design
- Nyttan för verksamheten med en effektiv Service Design
- Identifiera tjänstekrav





## Lifecycle Service Transition

Kursen riktar sig till CIO, chefer inom IT, processansvariga, tjänsteansvariga, IT-projektledare, förvaltningsledare samt de som är ansvariga för test, utbildning och kvalitet. Lär dig om hur planering, utförande och styrning bedrivs utifrån ett transitions-perspektiv.

### Kursinnehåll

- Nyckelprinciperna som bidrar till effektiv Service Transition
- Hantering av organisatorisk förändring, intressenter, kommunikation och engagemang
- Kravhantering för tekniska lösningar
- Bedöma eller förutse nytta och risker med nya eller förändrade tjänster

## Lifecycle Service Operation

Kursen riktar sig till CIO, chefer inom IT, IT-projektledare, processansvariga, tjänsteansvariga, förvaltningsledare IT, samt de som är ansvariga för drift. Lär dig om hur planering, utförande och styrning beskrivs utifrån ett operationellt perspektiv.

### Kursinnehåll

- Huvudprinciperna, målen och verksamhetsnyttan med Service Operation
- Tillhandahållandet och leveransen av överenskomna tjänster
- Operativt välmående, kommunikation och dokumentation
- Hantering av förändring i Service Operation

## Lifecycle Continual Service Improvement


Kursen riktar sig till CIO, controllers, AO-ansvariga, chefer inom IT, processansvariga, tjänsteansvariga, kravanalytiker, IT-projektledare, förvaltningsledare. Lär dig om hur planering, utförande och styrning beskrivs utifrån ett förbättringsperspektiv.


### Kursinnehåll

- Gränssytor till övriga faser i tjänstelivscykeln
- Nyckelelement och viktiga principer som bidrar till effektiv CSI
- Konceptet ROI (Return on Investment) för CSI
- Analysera effekten av organisatorisk förändring

## ITIL Capability – fördjupningskurser

Capability-kurserna syftar till att erbjuda en fördjupning på process- och rollnivå för processansvariga och andra som arbetar i eller med olika processer, eller som har uttalade roller i IT-verksamheten. Kurserna inom Capability är mer operativt inriktade jämfört med kurserna inom Lifecycle. Deltagarna arbetar både praktiskt samt teoretiskt och bearbetar frågeställningar som kan omsättas i praktiken efter kursen.

 5 dagar

 25.450 kr.

I priset ingår relevant bok ur ITIL-litteraturen. Certifieringskostnad (2.475 kr) tillkommer.

 ITIL Foundation-certifikat krävs. Deltagarna bör också ha två år av relevant arbetslivserfarenhet.

Deltagarna förväntas lägga tid på självstudier i samband med kurserna, motsvarande cirka två arbetsdagar.

Kurserna kan ges på svenska eller engelska. Certifiering görs på engelska. Certifiering genomförs vid ett separat tillfälle. Se vår hemsida, [www.bitu.eu](http://www.bitu.eu), för mer detaljer och aktuella kurstillfällen.

## Capability Service Offerings & Agreements

Kursen riktar sig till processägare, processledare, Key Account Managers, Service Level Managers, Supplier Managers och driftchefer. Lär dig om processer, roller, funktioner och aktiviteter för paketering och erbjudande av IT-tjänster.

### Kursinnehåll

- Definition av tjänst och tjänstehantering
- Relationen mellan verksamheten och IT-tjänsterna
- Att producera och underhålla en tjänstekatalog
- Förståelse av innehållet i SLA, OLA och granskningsmöten
- Kategorisering och hantering av leverantörer



---

## Capability Planning, Protection & Optimization

Kursen riktar sig till processägare, processledare, arkitekter, systemtekniker, Capacity Managers, Availability Managers, Continuity Managers och Information Security Managers. Lär dig om processer, roller, funktioner och aktiviteter för att förbättra kvaliteten på levererade IT-tjänster.

### Kursinnehåll

- Hur man med hjälp av Planning, Protection and Optimization uppnår operativ effektivitet
- Utmaningarna och riskerna med fasen Service Design och hur de är kopplade till elementen inom Planning, Protection and Optimization
- Koncept och modeller för tjänsteövervakning och kontroll
- Mätmetoder för tjänster
- Beskriva aspekter av rapportering och hur prestationer kan mätas

## Capability Release, Control & Validation

Kursen riktar sig till processägare, processledare, arkitekter, systemtekniker, Change Manager, Configuration Manager, Release Manager, systemutvecklare, testledare och projektledare. Lär dig om processer, roller, funktioner och aktiviteter för att framgångsrikt kunna införa nya IT-tjänster.

### Kursinnehåll

- Hur Release, Control and Validation stödjer tjänstelivscykeln
- Hur Change Management och Release & Deployment Management blir en del av de dagliga aktiviteterna
- Betydelsen av ett Configuration Management System (CMS)
- Betydelsen av relevant testdata och testmiljö
- Hur Service Evaluation stödjer ledningsbeslut
- Knowledge Management


## Capability Operational Support & Analysis

Kursen riktar sig till processägare, processledare, Incident Managers, Problem Managers, Service Catalogue Managers, Supplier Managers, driftchefer och driftledare samt Service Desk Managers. Lär dig om processer, roller, funktioner och aktiviteter för support och analys.

### Kursinnehåll


- Hur Operational Support and Analysis stödjer tjänstelivscykeln
- Utmaningar, kritiska framgångsfaktorer och risker för Service Operation
- Förbättring av operativa aktiviteter
- Organisatoriska strukturer för Service Operation
- Hantering av förändring i Service Operation

## Managing Across the Lifecycle

 5 dagar

 25.450 kr.

I priset ingår relevant bok ur ITIL-litteraturen.  
Certifieringskostnad (2.475 kr) tillkommer.

 ITIL Foundation-certifikat krävs samt ytterligare minst 15 kurspoäng (så att det totala poängantalet är minst 17) genom ett balanserat urval av Lifecycle- och/eller Capability-kurser.

ITIL Managing Across the Lifecycle (MALC) är den övergripande fördjupningskursen inom ITIL, edition 2011. Kursen syftar till att erbjuda en fördjupning om verksamhets-, lednings- och styrningsfrågor i tjänstelivscykeln. Kursen syftar vidare till att säkerställa gedigen kunskap om processer, funktioner, aktiviteter och gränssnitt inom och mellan de olika processerna i ITIL, edition 2011 samt hur planering, utförande och kontroll beskrivs över alla faser och processer.

### Kursinnehåll

- Relationer mellan verksamheten och IT
- Positionering och införande av tjänstelivscykeln
- Ledning av strategisk förändring
- Utmaningar, kritiska framgångsfaktorer och risker med Service Management
- Överväganden för olika policys (för strategi, design och transition)
- Styrning, kommunikation, koordination, kontroll och utvärdering
- Organisatorisk struktur, förändring och mognad
- Bedömning av tjänsteportföljen över hela tjänstelivscykeln
- Verksamhetsperspektiv och förbättringsarbete
- Förståelse av kompletterande riktlinjer och ramverk samt verktygsstrategier

Kursen kan ges på svenska eller engelska. Certifieringen görs på engelska. Certifiering genomförs vid ett separat tillfälle. Se vår hemsida, [www.bitu.eu](http://www.bitu.eu), för mer detaljer och aktuella kurstillfällen.



## PoleStar ITSM Simulering (ITIL)



1 dag



Enligt offert.



Inga förkunskaper krävs.

Utbildningen lämpar sig bäst som en företagsintern kurs för 12-16 deltagare, och är till exempel utmärkt som en kick-off i ett förestående förändringsprojekt.

Att införa ITSM, ett tjänste- och processororienterat arbetssätt, har många kända fördelar, men, innebär ofta stora förändringar i en organisation och för att förändringarna ska bli framgångsrika och bestående, krävs att alla medarbetare accepterar, använder och förstår nyttan av förändringen.

PoleStar ITSM är ett interaktivt simuleringsspel som på ett engagerande och entusiasmerande sätt tydliggör och lär ut fördelarna och nyttorna med ITSM och ITIL för din organisation. Simuleringen levandegör utmaningar kring beteenden, kultur och processer som en IT-organisation möter i sin vardag. Verklighetstroga scenarier som deltagarna kan relatera till och ha egen erfarenhet ifrån ger många "aha-upplevelser" under simuleringens gång.

### Kursinnehåll

Simuleringen genomförs vanligen i 5 omgångar, där speldynamik används för att spegla den interaktion som pågår i verkligheten mellan IT och verksamheten, både från ett strategiskt och ett operativt perspektiv. Deltagarna gör framsteg i varje omgång och når successivt ökad operativ mognad och får en allt bättre förståelse för helheten kring kvalitativ tjänsteleverans och nyttan för verksamheten. En tjänsts hela livscykel såsom den är beskriven i ITIL går igenom under simuleringen, vilket bland annat innebär att deltagarna engageras i att planera för strategiskt och operativt kontinuerligt förbättringsarbete.

Kursen kan ges på svenska eller engelska.

Se vår hemsida, [www.bitau.eu](http://www.bitau.eu), för mer detaljer och aktuella kurstillfällen.

## Inspirationskurs till Tjänsteorientering

☀ 0,5 dag | 🧠 2.750 kr.

🔑 Inga förkunskaper krävs.

Inspirationskurs till Tjänsteorientering vänder sig till dig som vill få en insikt i vad tjänsteorientering av en IT-verksamhet innebär, vilken nytta en verksamhet kan få av att IT levereras som tjänster, och hur det påverkar IT-verksamheten att börja leverera tjänster. Under kursen går vi igenom teori kring strategi och tjänster baserat på ITIL's best practice, vi belyser fördelar med tjänsteorientering och vilken nytta det kan tillföra en organisations verksamhet.

Kursen riktar sig till alla som är intresserade av att få en inblick i vad det innebär för en tjänsteorganisation att leverera sitt uppdrag. Detta innefattar såväl beställare av IT-tjänster som IT-ledning, Service Level Managers och IT-strateger.

### Kursinnehåll

- En introduktion till vad tjänsteorientering innebär (ITSM)
- Kopplingen mellan IT och verksamheten/affären
- Kritiska framgångsfaktorer för att lyckas med tjänsteorientering
- En inblick i tjänstekatalogens centrala funktion i en tjänsteleverantörs verksamhet

Kursen genomförs på svenska.

Se vår hemsida, [www.bitau.eu](http://www.bitau.eu), för mer detaljer och aktuella kurstillfällen.



## Att bygga en tjänstekatalog



3 dagar



18.950 kr.



ITIL Foundation rekommenderas.

Det främsta verktyget i IT-organisationens kommunikation med verksamheten är tjänstekatalogen. Katalogen är också ett av de mest pedagogiska sätt att bekräfta en IT-verksamhets övergång från teknikorienterad till tjänsteorienterad IT-leverans.

Med mångårig erfarenhet från kunduppdrag, har vi på BiTA tagit fram ett eget koncept för hur man upprättar och håller liv i en tjänstekatalog för IT-tjänster. BiTA:s koncept grundar sig på principerna, begreppen och processerna runt tjänstehantering (Service Management) enligt Best practice, ITIL.

Under kursen får du möjlighet att via teori och övningar lära dig hur man bygger en IT-tjänstekatalog och hur arbetet med tjänstenivåer och tjänstekostnader förhåller sig till arbetet med att upprätthålla en korrekt tjänstekatalog över tiden.

Via vårt kursmaterial tar du dig med stöd av lärare och övriga kursdeltagare igenom de olika kursmomenten. Kursen är en kombination av teorigenomgång, diskussioner och gruppövningar med ett starkt inslag av praktiskt arbete. Kursmaterialet kan användas av dig, på hemmaplan, när du sätter upp och tar din organisations tjänstekatalog vidare.

Kursen riktar sig till dig som är IT-chef, ansvarig för tjänstekatalogen, ansvarig för tjänstehantering (ITSM), Service Level Manager, IT Controller.

### Kursens mål och innehåll

Efter denna kurs har du teoretisk och praktisk kunskap om:

- Tjänstehantering och Best practice (ITIL)
- Nyttan med en tjänstekatalog
- Olika typer av Tjänstekatalogsvyer och deras funktioner
- Tjänstekatalogens innehåll
- Hur design av tjänster går till
- Hur man kopplar tjänst till tjänstenivåer (Service levels)
- Hur en tjänstebaserad kostnadsmodell kan se ut
- Hur man inför och förvaltar tjänstekatalogen

Kursen ges på svenska med engelska begrepp.

Se vår hemsida, [www.bitau.eu](http://www.bitau.eu), för mer detaljer och aktuella kurstillfällen.

## Att ta fram ett SLA



2 dagar



12.750 kr.



Inga förkunskaper krävs.

Kursen är framtagen för dig som behöver kunskap om SLA och vad de kan användas till samt vilka effekter det får.

Kursen lämpar sig för dig som idag arbetar som CIO, IT-chef, affärsutvecklare, tjänsteansvarig, produktchef för IT-tjänster, leveransansvarig, produktionsansvarig (IT-tjänster), leveranskedjeansvarig, outsourcingansvarig, säljare av IT-tjänster, inköpare, IT-kvalitetschef, servicedeskansvarig, supportansvarig eller helpdeskansvarig.

Kursen är framtagen med fokus på IT-tjänster, men kan naturligtvis appliceras på andra områden. Kursen varvar teori och praktiska erfarenheter vilket bidrar till en större förståelse.

### Kursinnehåll

- Innehållet i ett SLA – vad bör finnas med och inte enligt ITIL (Best Practice)
- Vad kan ett SLA omfatta
- Hur beskrivs tjänster
- Vilka måttetal kan vara lämpliga och hur tar jag fram dessa
- Hur SLA leder till lägre kostnader och en nöjd kund
- Vilka krav ställer SLA på övriga processer
- Hur genomför jag ett SLA-projekt
- Vad programvaror kan göra kring SLA

Kursen kan ges på svenska eller engelska.

Se vår hemsida, [www.bitaeu](http://www.bitaeu), för mer detaljer och aktuella kurstillfällen.



## Sourcingstrategi och leverantörshantering



2 dagar



12.750 kr.



ITIL Foundation rekommenderas.

IT-leveransen blir mer och mer komplex, och de flesta IT-organisationer har insett att man inte kan vara expert på alla områden. Leverantörer är delaktiga i leveransen och arbetar ibland i samma processer som den egna organisationen. Sourcingfrågor är hetare än någonsin, dock och trots goda avsikter misslyckas många sourcingprojekt. På denna kurs tar vi ett helhetsgrepp om frågeställningarna, vi belyser olika sourcingstrategier och deras för- och nackdelar. Vi diskuterar vikten av planering, kategorisering, analyser och förstudier och adresserar processen, roller och ansvar. Slutligen tar vi upp vikten av bra förhandlingar och att skapa och upprätthålla goda relationer med sina leverantörer, allt för att skapa en långsiktig och strategisk sourcinglösning. Kursen baserar sig på relevanta delar av tillgänglig praxis (ITIL, COBIT) och standarder (ISO/IEC20000) inom området.

### Kursinnehåll


- Sourcingstrategier
- Sourcingmodeller
- Avtalshantering /strukturer
- Kategorisering av leverantörer
- KPI:er uppföljning, förbättring
- Gränssnitt inom och utanför organisationen
- Leverantörsrelationer

Kursen genomförs på svenska. Se vår hemsida, [www.bitau.eu](http://www.bitau.eu), för mer detaljer och aktuella kurstillfällen.



## Att kravställa IT-tjänster

 2 dagar

 12.750 kr.

 Inga förkunskaper krävs.

Allt fler IT-leverantörer erbjuder sina kunder tillgång till de system och applikationer som verksamheten behöver, i form av IT-tjänster. Men många verksamhetschefer är inte tillräckligt förberedda när de skriver Service Level Agreements (SLA) med sina IT-leverantörer. De saknar ofta den teoretiska grunden för att kunna formulera och förhandla sina krav på IT-tjänsterna så att de skapar värde för verksamheten. Dessutom skall många gånger flera verksamheter vara med och kravställa på en gemensam IT-tjänst och hur skall då flera intressenters krav sammanställas och formuleras i ett och samma SLA?

Den som inte är förberedd och behärskar beställningsprocessen hamnar lätt på efterkälken i kontakterna med IT-leverantören och får inte ut det som önskas av IT-tjänsterna vare sig funktionellt eller ekonomiskt.

Kursen "Att kravställa IT-tjänster" varvar teori med praktiska exempel i ett genomgående "case" och deltagaren får med sig ett antal frågeställningar på vägen. Under denna kurs hjälper BiTA beställare att kravställa sina IT-tjänster utifrån befintlig Best practice och vi delar med oss av våra mångåriga erfarenheter på området.

### Kursinnehåll

- Hur påverkar IT:s utveckling verksamheten?
- Vad är en tjänst?
- Vad skapar värde i en tjänst?
- Vad behöver avtalas i en tjänst för att säkerställa verksamhetens krav?
- SLA-rubriker
- Roller och ansvar i tjänstens leverans
- SLA-strukturer
- Typer av tjänster
- Hur ser arbetsgången ut under beställningsprocessen?
- Frågeställningar för beställare av IT-tjänster
- Hur följer vi upp kvaliteten och kostnaderna i IT-tjänsterna?
- Hantering av avvikelser i kvaliteten
- Tillkommande kostnader?
- Vite/bonus

Kursen kan ges på svenska eller engelska.

Se vår hemsida, [www.bit.a.eu](http://www.bit.a.eu), för mer detaljer och aktuella kurstillfällen.

## PRINCE2® Foundation



3 dagar



14.500 kr. Certifieringskostnad (1.750 kr) tillkommer.



Deltagarna bör ha några år av relevant arbetslivserfarenhet.

Kursen ger en introduktion till projektledning enligt PRINCE2® och vänder sig till dig som behöver en grundläggande förståelse för projektledningsmetodiken.

PRINCE2® (PRojects IN a Controlled Environment )(Version 2) är en strukturerad metodik för ledning och styrning av projekt. Metodiken utvecklades i Storbritannien på 1980-talet och har blivit standardmetod inom projektledning både inom den privata och den offentliga sektorn världen över.

PRINCE2® fokuserar på hur ett projekt ska styras, ledas och kontrolleras för att avsedd nytta ska uppnås, samt att den ekonomiska investeringen som projektet innebär ska ge förväntad avkastning och effekt. Metoden är lätt att anpassa och skräddarsy för den egna organisation och kan tillämpas på alla slags projekt.

Kursen kan avslutas med en certifiering.

### Kursinnehåll

- Grundläggande principer, begrepp och terminologi
- Roller, ansvarsområden och användning av PRINCE2
- Processdefinition utifrån input och output, målsättningar och aktiviteter.
- Uppdelning av projektet i hanterbara skeden som möjliggör effektiv kontroll av resurser och regelbunden övervakning av utvecklingen under projektets gång
- Hur PRINCE2 fungerar bra med andra ramverk som till exempel ITIL.

Kursen kan ges på svenska eller engelska. Certifieringen görs på engelska. Se vår hemsida, [www.bitau.eu](http://www.bitau.eu), för mer detaljer och aktuella kurstillfällen.



## COBIT Foundation



3 dagar



17.900 kr. Certifieringskostnad (2.250 kr) tillkommer.



Inga förkunskaper krävs.

Utbildningen COBIT Foundation beskriver fördelarna med ett ordentligt ramverk för IT Governance. Hur kan vi säkerställa att våra investeringar i IT-lösningar svarar upp mot verksamhetens behov ur ett strategiskt perspektiv? Kursen förklarar bla hur en organisation kan uppnå effektiv IT Governance med hjälp av "best practice" enligt COBIT. Under utbildningen beskrivs ramverket samt de olika komponenterna.

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

### Kursinnehåll

- Hur IT Management-frågor påverkar organisationer
- Behovet av ett kontrollramverk som drivs av behovet 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
- Förståelse för hur man tillämpar COBIT i praktiken
- Identifiera vilka funktioner som COBIT tillhandahåller och fördelar som uppnås med COBIT

Kursen kan ges på svenska eller engelska. Certifieringen görs på engelska. Se vår hemsida, [www.bitu.eu](http://www.bitu.eu), för mer detaljer och aktuella kurstillfällen.



# ISO/IEC 20000

ISO/IEC 20000 (ISO 20000) är en internationell standard för IT Service Management som specificerar krav på hur en IT-tjänsteleverantör ska planera, fastställa, införa, driva, övervaka, granska, upprätthålla och förbättra ett ledningssystem för tjänster. ISO 20000 är besläktad med ITIL, och kan utgöra ett hjälpmedel för att utvärdera leveransförmåga och underlätta arbetet med att föra in tjänsteorientering i en organisation.

BiTA:s två kurser inom ISO/IEC 20000 riktar sig till såväl IT-chefer, ansvariga för IT-leverans, personal i IT-leverans, som kvalitetsansvariga inom IT. En kursdeltagare kan certifiera sin kunskap om ISO 20000 efter genomgången Foundation-utbildning.

## Introduktion till ISO/IEC 20000



1 dag



4.900 kr.



Inga förkunskaper krävs.

Kursen ger deltagaren en övergripande kunskap om ISO/IEC 20000 och dess innehåll, samt förståelse för fördelarna med att använda standarden i en tjänstelevererande organisation. Under kursen går vi igenom vad som ingår i standarden, relationen till ITIL, och vad som krävs för att bli en certifierad organisation.

Se vår hemsida, [www.bitau.eu](http://www.bitau.eu), för mer detaljer och aktuella kurstillfällen.

## ISO/IEC 20000 Foundation



3 dagar



17.900 kr. Certifieringskostnad (2.250 kr) tillkommer.



Inga formella förkunskaper krävs, men genomgången och godkänd ITIL Foundation rekommenderas samt några års arbetslivserfarenhet inom Service Management.

Den här kursen ger deltagaren grundläggande kunskap om ISO/IEC 20000 och dess struktur och ingående krav, och om hur den kan användas i en IT-tjänsteleverantörs organisation.

### Kursinnehåll

- Översikt av ISO/IEC 20000
- Att fastställa och förbättra ett ledningssystem för tjänster
- Krav på ledningssystemet
- Utformning av nya eller ändrade tjänster
- Ingående processer för tjänstehantering
- Syfte med intern och extern revision, regler och tillvägagångssätt
- Relationen till praxis och andra standarder

Kursen kan ges på svenska eller engelska. Certifieringen görs på engelska. Se vår hemsida, [www.bitau.eu](http://www.bitau.eu), för mer detaljer och aktuella kurstillfällen.

## Att leda och utveckla processer inom IT

☀ 3 dagar

👤 18.950 kr.

🔑 Inga förkunskaper krävs, vi rekommenderar att du har gått kursen ITIL Foundation.

Om tjänstebegreppet svarar på frågan "vad?" så svarar processledning på frågan "hur?". Tillsammans bildar de fundamentet i framgångsrik tjänstehantering (Service Management). BiTA har en gedigen erfarenhet av att initiera och leda framtagandet av effektiv tjänstehantering och har med detta som grund format denna kurs i processägarskap och processledning. Kursen omfattar allt som rör processhantering: Från hantverket, hur man modellerar och dokumenterar processer till hur man leder och driver processer över tid i olika typer av IT-organisationer. Kursen utgår från Best practice (ITIL) och de där identifierade processerna. Under kursen kommer du att få ta del av hur att organisera för IT-processarbete och hur ansvarsfördelningen hanteras mellan de olika processrollerna. Du kommer också att lära dig hur man modellerar, dokumenterar och mäter processer och framför allt, hur du arbetar med ständiga förbättringar och håller liv i processarbetet över tiden.

### Kursinnehåll

- Tjänstehantering och Best practice
- Nyttan av processer och processororienterat arbetssätt
- Organisatoriska aspekter
- Att äga, leda och utveckla processarbete
- Processmodellering och processdokumentation
- Att mäta processer
- Hur ITIL kan användas som referens i processarbetet

Kursen riktar sig till dig som är IT-chef, linjeförman inom IT-organisationer, processägare eller processansvarig projektledare inom IT-området.


Kursen ges på svenska med engelska begrepp.


Se vår hemsida, [www.bitau.eu](http://www.bitau.eu), för mer detaljer och aktuella kurstillfällen.



## Certifierad Kundansvarig IT

 6 dagar

 34.500 kr.

 Kursen genomförs under tre tillfällen om 2 dagar vardera med ca en månad mellan varje tillfälle. Deltagarna på kursen förväntas ha goda kunskaper om arbetet i en IT-verksamhet.

Utbildningen Certifierad Kundansvarig IT är en utbildning för dig som är kundansvarig för IT-tjänster eller leveranser till verksamheten eller har en liknande befattning. Utbildningen utvecklar ditt affärsmannaskap genom att ge kunskaper och konkreta verktyg inom de viktigaste områdena för din roll.

### Exempel på innehållsrubriker:

- Effektiv kommunikation
- Personliga presentationer
- Marknadsföring av IT och tjänster
- Tjänstehantering, tjänstekatalog
- Grundläggande affärsekonomi
- Förhandlingar, överenskommelser och avtal
- Kvalitet inom IT
- Proaktivt kundarbete, kundplan, kundmöten
- Argumentationsteknik
- Förändringsarbete
- Personlig utveckling

Erfarna BiTA-konsulter är kursledare och själva eller via gästföreläsare levererar de inte enbart kunskaper och insikter på ett professionellt sätt, utan driver också ett förändringsarbete, dvs bjuder in till dialog och diskussion bland deltagarna om innebörden och de praktiska konsekvenserna av ämnena som behandlas. Utbildningen omfattar också deltagarledda projektarbeten. I mindre grupper arbetar deltagarna under och mellan utbildningstillfällena med projekt som redovisas vid det sista tillfället.

Certifieringen kräver att du varit närvarande på samtliga kursdagar och att du blir godkänd på det projekt som du tilldelas under kursen. Du får räkna med att mellan kurstillfällena sätta av upp till 10 timmar för hemarbete.

Kursen ges på svenska.

Se vår hemsida, [www.bitau.eu](http://www.bitau.eu), för mer detaljer.



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

E-post: [training@bita.eu](mailto:training@bita.eu)

Hemsida: [www.bita.eu](http://www.bita.eu)

BiTA Service Management

Gamla Brogatan 11

111 20 Stockholm

08-410 320 00

Vallgatan 14

411 16 Göteborg

031-761 22 00

Stortorget 13

211 34 Malmö

040-631 87 00