

ITIL Practitioner

Beskrivning

Kursen vänder sig till medarbetare och ledningsgrupper som är involverade i verksamhetsutveckling och förändringsarbete, inte nödvändigtvis baserat på ITIL, för ökade kund- och affärsvärden.

Den beskriver grundläggande principer för hur man framgångsrikt lyckas med sitt förändringsarbete.

Kursen är till stora delar övningsbaserad och deltagarna får praktiskt tillämpa verktyg och modeller.

Målsättning

Efter kursen ska deltagaren ha erhållit kunskaper och färdigheter som är direkt tillämpbara i förbättringsarbetet och även förstå hur de verktyg och mallar som beskrivs ska användas i praktiken.

Kursinnehåll

Stort fokus läggs på följande delar:

- Metod för kontinuerligt förbättringsarbete
- Effektiv kommunikation
- Mål och målnedbrytning
- Mätning och uppföljning
- Organisatorisk förändringsledning

Kurslängd

Två heldagar. Certifiering är frivillig och sker online vid separat inbokat tillfälle.

Förkunskaper

För att skriva certifieringen krävs certifiering inom ITIL Foundation. Erfarenhet av verksamhetsutveckling är en fördel men inget förkunskapskrav.

Kursform

Kursen genomförs både som öppen schemalagd kurs i Stockholm och Göteborg, och som företagskurs där kunden så önskar. Certifiering är "open book" och den bok som får användas vid certifierings-tillfället, samt under kursens gång, heter *ITIL Practitioner Guidance*. Certifiering är ej inkluderad i priset.

Vid företagsintern kurs hos kund ges möjligheten att använda den egna verksamheten i övningarna som genomförs. På så sätt integreras teori med direkt värdeskapande praktik och verksamhetsutveckling.

Övrigt

I kursavgiften ingår utskrivet kursmaterial i färg. Boken *ITIL Practitioner Guidance* ingår inte i priset, varje kursdeltagare bör ha tillgång till ett exemplar under kursen. Boken kan beställas på www.olingo.se.

Välkommen att kontakta Olingo för en givande utbildning för ökat kund- och affärsvärde!

"ITIL Practitioner är en jättebra kurs! Mycket värdefullt med bara vår grupp. I övningar utgick vi från vår situation, med bra diskussioner mot pågående projekt. Fredrik är en helt suverän kursledare!"

Carina Nilsson,
Avdelningschef Service
& Support, Luleå
kommun/IT-kontoret.

