

# Whitepaper om ITIL Intermediate Capability kurser

## Introduktion

Den overvejende del af danske virksomheder indfører ITIL IT Service Management proces rammeværk, der giver retningslinjer for hvordan en IT-organisation kan organisere sig og anvende processer, der skal understøtte virksomhedens kerneforretning. Igennem de sidste år er en betragtelig mængde IT-medarbejdere taget ITIL Foundation kurser og Certificering, men kun få er gået videre og har taget certificeringer på det højere ITIL Intermediate niveau. Succes og udbytte af ITIL implementering kræver at nøglepersoner i IT-organisationen besidder konkrete faglige værktøjer og en dyb praktisk forståelse af ITSM sammenhæng, for at kunne lede og gennemføre procesudviklingen.

Dette whitepaper beskriver hvorfor det er vigtigt med et højt fagligt kendskab til ITIL og hvordan man kan opnå dette ved at vælge ITIL Intermediate Capability uddannelse og Certificering.

## Baggrund

En af virksomhedernes udfordring i dag, er at virksomhedens kerneforretning er helt afhængig af IT services og kan blive udsat for en sårbarhed, såfremt IT ikke fungerer effektivt. Den moderne forretning imødekommer denne udfordring med en erkendelse af, at effektive IT services understøtter og bidrager til kerne forretningsprocesser og dermed til forretningens bundlinje. Det kan naturligvis kun ske når IT organisationen også imødekommer udfordringen og erkender, at de er en afgørende service IT leverandør til forretningen.

Forretningen forventer IT service der bliver leveret med stabilitet, fleksibilitet og hurtig support. Fundamentet for at kunne understøtte forretningen effektivt skal være på plads. IT organisationens udfordringer er oftest mangelfulde eller ligefrem manglende IT Service management processer, der understøtter kvalitet og leverancesikkerhed. Det er forårsaget af manglende overblik over IT service leverance og ikke mindst hvordan forretningens behov og forventninger stemmer overens med IT service, platforme og afhængigheder mellem IT komponenterne. Dette manglende ITSM fundament betyder oftest, at IT organisationen må løbe unødvendige risici, som medfører fejl i IT serviceleverance med den negative effekt, at forretningens ønsker og forventninger ikke bliver opfyldt, hvilket påvirker bundlinjen.

ITIL best practice rammeværket gavner IT-organisationer, der får en værktøjskasse med procesmodeller, funktioner og rollebeskrivelser. ITIL best practice sammen med trænede medarbejdere og effektive Service Management værktøjer øger kvalitet og giver bedre styring og IT service leverancesikkerhed.

De væsentlige fordele ved at implementere og bruge ITIL rammeværket er:

- et fælles sprogbrug/terminologi på tværs af hele IT-organisationen;
- en overordnet forventningsafstemning om forretningens IT servicebehov og bedre kommunikation og forståelse mellem forretningsledelsen og IT service leverandørerne;
- en generel stigning i kvaliteten af IT services – bedre og stabil tilgængelighed, hurtigere reaktion, når en IT service ikke fungerer som tiltænkt;

- ved hjælp af standardiseret brug af processer opnår IT-organisationen evnen til at pinpointe hvor forskellige operationelle fejlkilder opstår;
- udbytte af virksomhedens investeringer i informationsteknologi.

## ITIL Intermediate Capability kurser

ITIL er baseret på en end-to-end tilgang i forhold til at understøtte forretningen med IT services fordi ITIL er en samling af fem hovedområder med 26 standard processer og 4 funktioner, og ITIL Intermediate Capability kurserne har fokus på anvendelse af best practice indenfor de 5 grundlæggende IT Service management ekspertiseområder:

- **ITIL® Intermediate kursusmodul - Operationel Support og Analyse (OSA)**, der sætter fokus på den praktiske anvendelse operationel support og analyse med fokus på Events (kendte begivenheder i IT infrastrukturen, der skal håndteres inden det er årsag til fejl og nedbrud), Incidents (der er ukendte fejl og nedbrud, der skal supporteres), Service Request (der er brugernes service anmodninger), Problem (som ser på at løse ukendte fejl og omsætte hyppige Incidents til Event management), Access management (der styrer adgangskontrol), tekniske og alt i alt den daglige IT-drift, service anvendelse og ledelse. Indholdet af OSA kurset er hovedsageligt baseret på best practice retningslinjerne for bedste praksis fra ITIL Service Operation publikation. OSA kursets formål er at undervise kursisterne i at håndtere den daglige drift af IT-services og give dem en bedre forståelse af, hvordan man implementerer og leder de ITIL processer. Derfor ser kurset også på spørgsmål vedrørende relationer mellem mennesker, roller, procedurer og teknologi infrastruktur, så IT organisationen kan levere kvalitet og omkostningseffektive it-services, der opfylder virksomhedens behov og forventninger.
- **ITIL® Intermediate kursusmodul - Release, Kontrol og validering (RCV)**, er kurset, der sætter fokus vellykkede ændringer (Change) der kræver planlægning, afprøvning og implementering for det de nye services kan opfylde virksomhedens og brugernes behov. Indholdet af RCV kurset er hovedsageligt baseret på best practice retningslinjerne, der er indeholdt i ITIL Service Transition publikation. Kursus er designet til at udvikle forståelse af transitionsprocesser, der kan sikre at overgangsordninger (Change) forvaltes effektivt, så nye services bliver valideret og afprøves, så frigivelse (Release) og implementering opfylder virksomhedens sikkerhedskrav og risikoforventning og beslutningsprocesser.
- **ITIL® Intermediate kursusmodul - Planlægning, beskyttelse (protection) og optimering (PPO)** er kurset der sætter fokus på den praktiske anvendelse af kapacitet, tilgængelighed, it-service kontinuitet, informationssikkerhed og styring af efterspørgsel og leverancesikkerhed. Indholdet af PPO kurset er hovedsageligt baseret på best practice retningslinjerne, der er indeholdt i ITIL Service Design publikation. PPO kursus er designet til at udvikle service design processer, der kan hjælpe med opdaterede IT-services, ITSM systemer og værktøjer, teknologi arkitektur, processer og effektmåling er designet til at opfylde brugernes behov og stabilitet med få forandringsbehov efter de er taget i anvendelse.
- **ITIL® Intermediate kursusmodul - Servicetilbud (offerings) og aftaler (SOA)** sætter fokus på den praktiske anvendelse og styring af service portefølje, serviceniveau, servicekatalog, efterspørgsel og leverance, leverandørstyring og økonomistyring. Indholdet af SOA kurset er hovedsageligt baseret på best practice retningslinjerne, der er indeholdt i ITIL Service Strategy og ITIL Service Design publikationerne. SOA Kurset er designet til at lære hvordan de fem ITIL livscyklus faser (servicestrategi, -design, -transition, service operation og forbedringstiltag) giver værdi til IT-organisationer og projekter så servicetilbud bliver udviklet til at understøtte både forretnings- og brugerbehov.

- Hvert ITIL Intermediate Capability kursus og bestået certificering giver et antal point (ITIL Credits) og når man har bestået alle 4 Capability kurser kan man tage **Managing across the Lifecycle (MALC)** kursus. Hensigten med MALC er at give kandidater de tværfaglige færdigheder til at understøtte IT-organisations leveringservice. MALC kvalifikationen og den opnåede ITIL® EXPERT kvalifikation dokumenterer, at kandidaterne har lært at kombinere IT service management praksis og fagområder, der konkret kan anvendes i virksomheden.

ITIL Capability kurserne giver således en ekspert tilgang og er en samlet tilgang til ITIL best practice rammeværket, der giver IT-organisationerne kompetence og en værktøjskasse af en velafprøvet tilgang til at kunne levere IT-services, der understøtter forretningens kerneydelser.

## Udfordringer i forhold til ITIL Foundation-kurser

Mange kursusudbydere i Danmark tilbyder certificeringskurser i ITIL Foundation og har siden ITIL introduktion i Danmark certificeret et betragteligt antal IT-medarbejdere.

Virksomhederne investerer i kurser og certificering af deres medarbejdere ud fra et ønske om at give medarbejderne en introduktion til ITIL ud fra en strategi om at implementere ITIL service management rammeværket i virksomheden.

ITIL Foundation kursus og certificering giver et overblik over alle kerneområder og processerne i ITIL, men kurset kan i løbet af de 3 dage det varer ikke gå i dybden. For at kunne give nøglemedarbejdere kompetence til at implementere ITIL i virksomheden, er det nødvendigt at have en plan for, at medarbejderne kan certificeres på højere niveau end Foundation niveauet.

Hvorfor er det så på det store plan, at dette sjældent bliver ført ud i livet? Det skyldes flere faktorer: Det kan dels være vanskeligt, at tage nøglemedarbejderne ud af deres daglige opgaver og investere den tid der kræves, til at deltage på Intermediate niveau kurserne. Dels kan det være vanskeligt at finde et kursus på de tidspunkter, hvor medarbejderne har mulighed for at deltage. Eller i sidste ende, så er der risiko for, at kurserne ikke har tilmeldinger nok og bliver aflyst.

Samarbejdet mellem de 5 kursusudbydere giver virksomhederne en fælles kursuskalender, der betyder større gennemførelsessikkerhed, så kursisterne bedre kan planlægge og gennemføre deres uddannelsesplaner med vores 5 dages ITIL Intermediate kurser. Og det giver kursisterne et tværfagligt netværk af IT-professionelle fra andre virksomheder, som man kan udveksle erfaringer med.

## Kontaktinfo

Kurserne udbydes som et samarbejde mellem:

- **KMD A/S, Lautrupparken 40-42, 2750, Ballerup, Danmark, [www.kmd.dk](http://www.kmd.dk)**
- **Teknologisk Institut, Gregersensvej 1, 2630 Taastrup, Danmark, [www.teknologisk.dk](http://www.teknologisk.dk)**
- **ØBERG Partners, Vendersgade 1 1 th, 7000 Fredericia, Danmark, [www.oberg-partners.com](http://www.oberg-partners.com)**
- **Tech College Aalborg, Øster Uttrup Vej 1, 9000 Aalborg, [www.techcollege.dk](http://www.techcollege.dk)**
- **ITprenuers Nordic ApS, Vestergade 16, 2, 1456 København K, Danmark**

## ITIL® Intermediate Capability Kursusprogram 2015 og 2016

	ÅRHUS	TAASTRUP
<b>PPO</b>	16-20 november 2015	7-11 december 2015
<b>OSA</b>	14 - 18 marts 2016	7-11 marts 2016
<b>RCV</b>	9-13 maj 2016	13-17 juni 2016
<b>SOA</b>	5-9 sept 2016	12-16 sept 2016
<b>MALC</b>	14-18 nov 2016	21-25 nov 2016