

ITIL Practitioner

Dansk IT Gå-hjem møde

30. august 2016

John Rosenkilde Nielsen
Rosenkilde Consulting

john.rosenkilde@gmail.com
tlf. 25 20 74 22

Agenda

- Baggrund
- Indblik i hvad ITIL Practitioner er
 - Positionering
 - Indhold
 - Hovedområder
 - Principper
- Kurser, Eksamen, Certificering

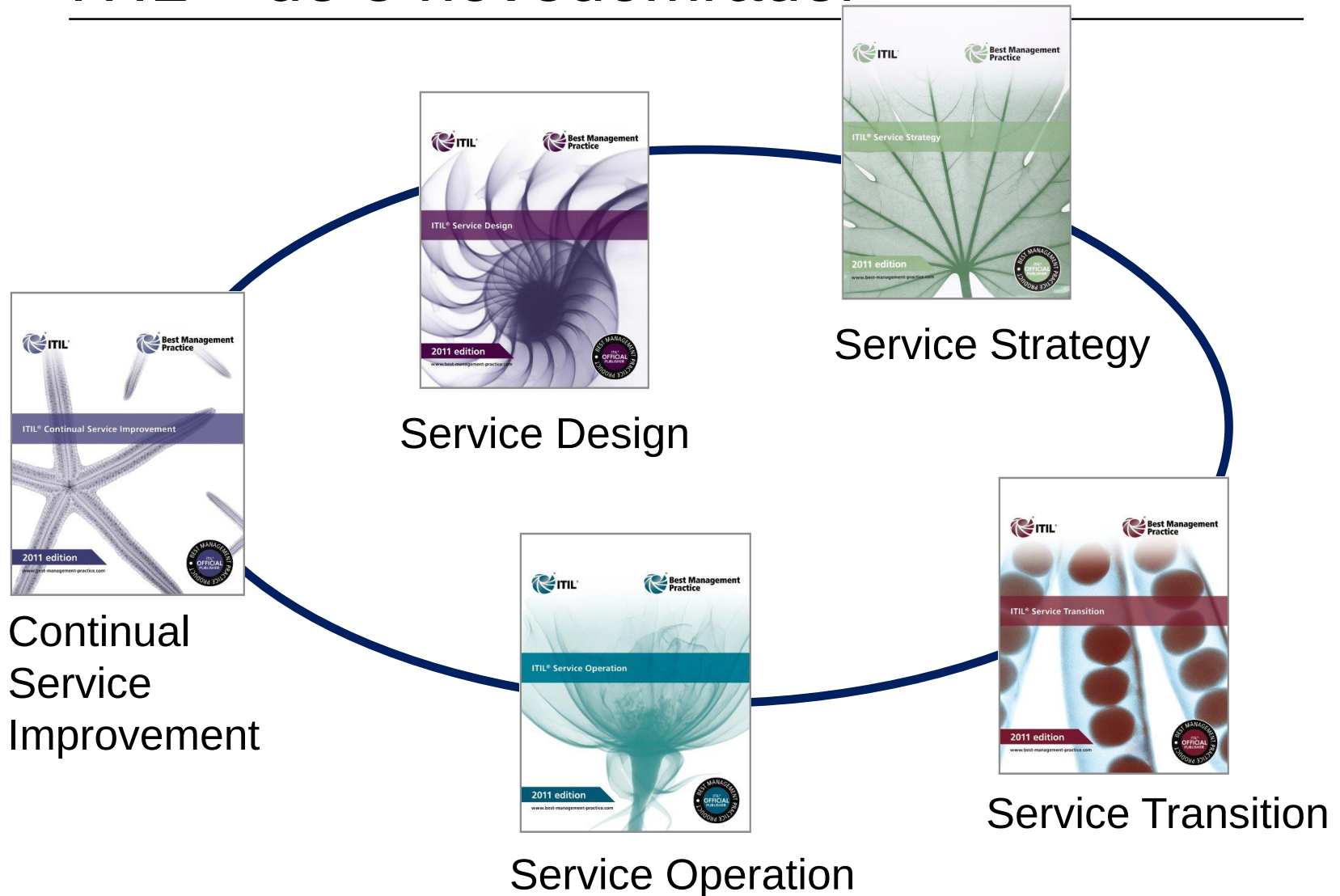
Baggrund

- ITIL – Kort introduktion

ITIL i dag

- ITIL Version 3
- Først udgivet i 2007
- Opdateret i 2011 - 2011 Edition
- Dokumenteret i 5 Core Publications

ITIL – de 5 hovedområder



ITIL Practitioner

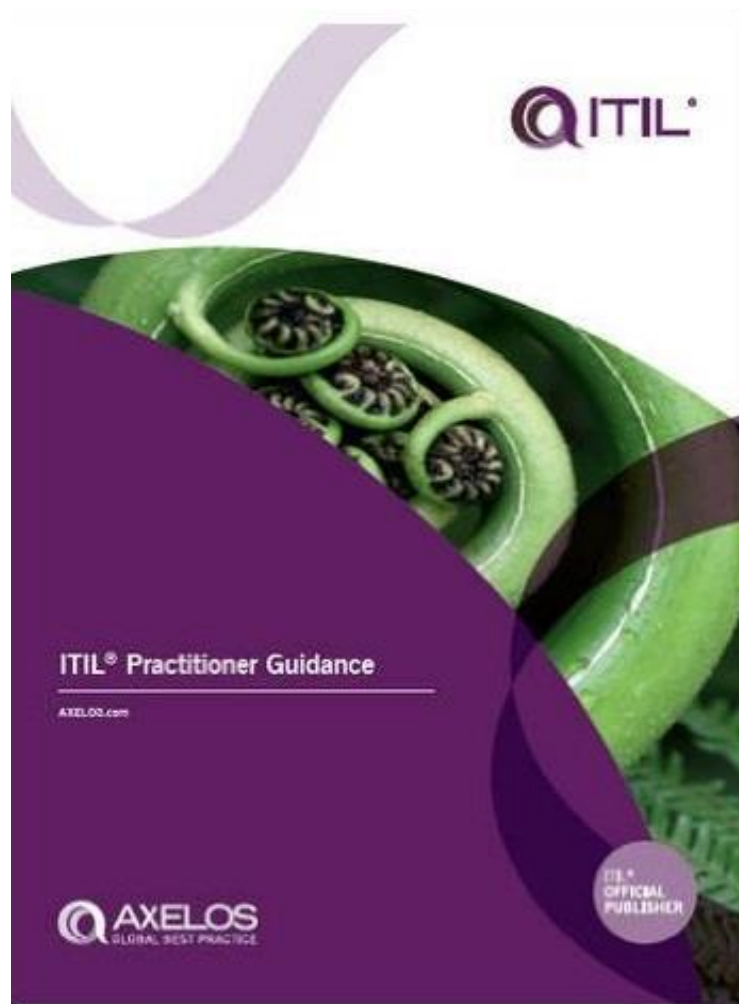
Hvorfor Practitioner

- Behov for en praktisk tilgang
- Indflydelse fra Lean, Agile, DevOps, Kanban etc.
- Mere agil verden
- Behov for at se resultater NU - ikke lange forløb
- Bedre muligheder for at justere undervejs

ITIL Practitioner - positionering

- De fem ITIL core bøger: Mest om hvad der bør gøres, og hvorfor
- Practitioner: Mest om hvordan man gør
 - I virkeligheden også ny teori
- Dokumenteret i en ny bog:
 - ITIL Practitioner Guidance
- Practitioner kurser meget interaktive
 - Case baseret
 - Learning by doing

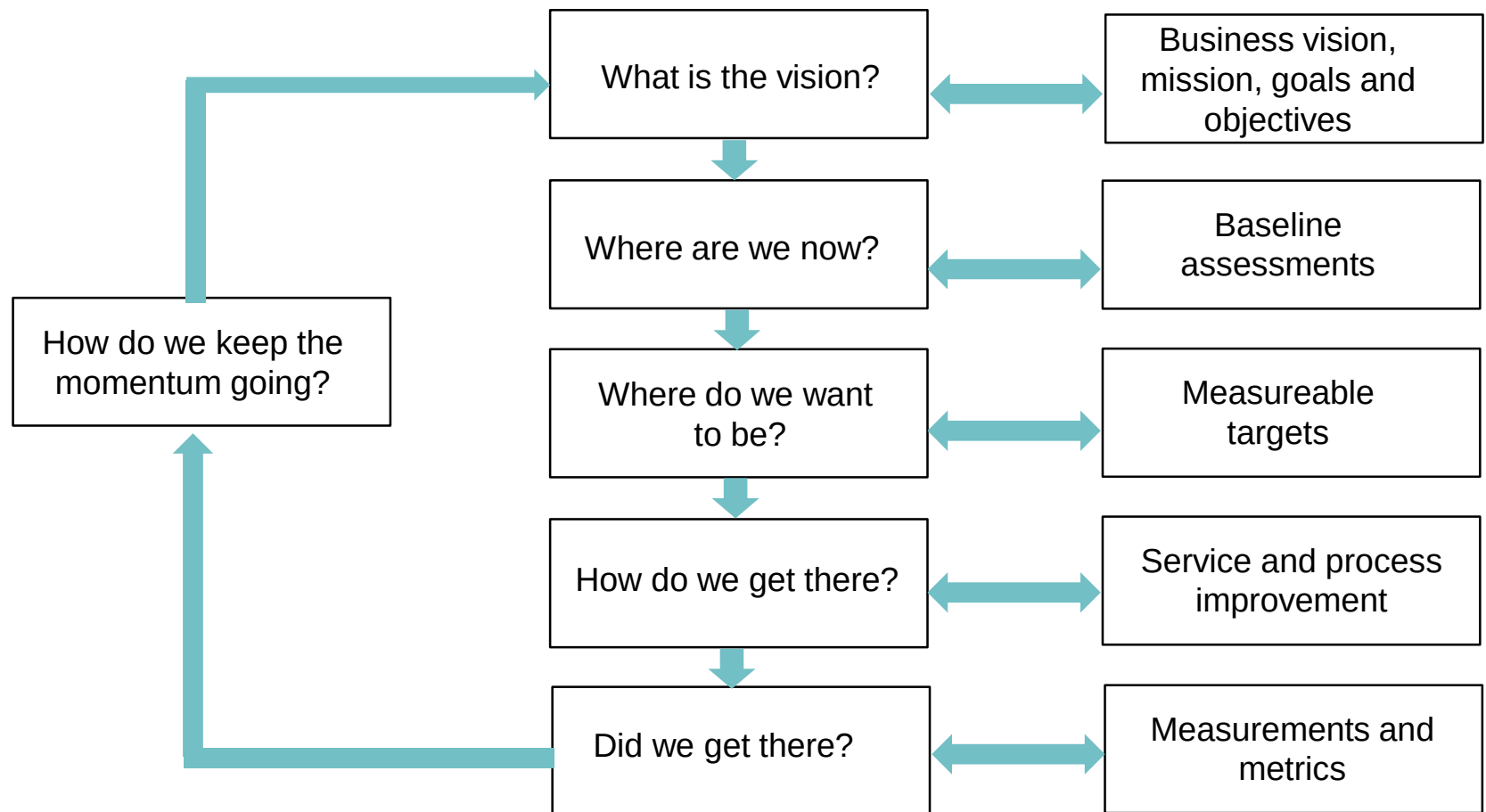
ITIL Practitioner bogen



ITIL Practitioner - Indhold

- Fokus på CSI Approach
- De tre Hovedområder
- De 9 Principper
- En række templates, tools, guides etc.

Fokus på CSI Approach



De tre hovedområder

Tre kritiske kompetencer:

- Kommunikation
- Målinger og metrikker
- Organisatorisk Change Management - OCM

Kommunikation

Kommunikations Principper:

- Communication is a two-way process
- We are all communicating, all the time
- Timing and frequency matter
- There is no single method of communicating that works for everyone
- The message is in the medium

Målinger og metrikker

Measurements to:

- Validate
- Direct
- Justify
- Intervene

Balanced Scorecard

Metric Cascades and Hierarchies

CSF - Critical Success Factor

KPI - Key Performance Indicator

Metrics

Reporting

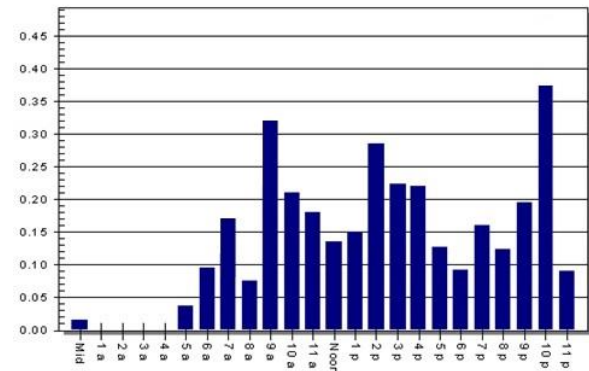
Dashboards

Assessments

Målinger og metrikker

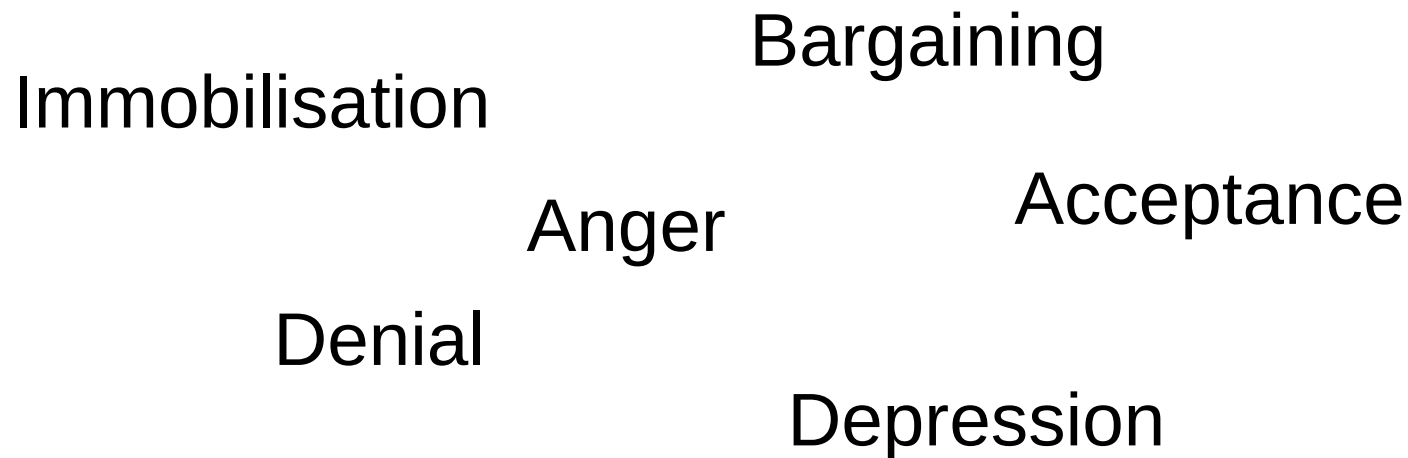
Critical Success Factors & Key Performance Indicators

- Technology, Process, Service
- Progress, compliance, effectiveness, efficiency
- Leading, trailing
- Inside-out, outside-in



Organisatorisk Change Management

- Handler om de menneskelige aspekter v forandringer
 - De rationelle
 - De følelsesmæssige



Organisatorisk Change Management

Arbejder med bl.a.:

- Stakeholder Management
- Sponsor Management
- Resistance Management
- Reinforcement

De 9 Principper

9 Principper

**FOCUS ON
VALUE**



**DESIGN FOR
EXPERIENCE**



**START WHERE
YOU ARE**



9 Principper

**WORK
HOLISTICALLY**



**PROGRESS
ITERATIVELY**

**OBSERVE
DIRECTLY**



9 Principper



COLLABORATE

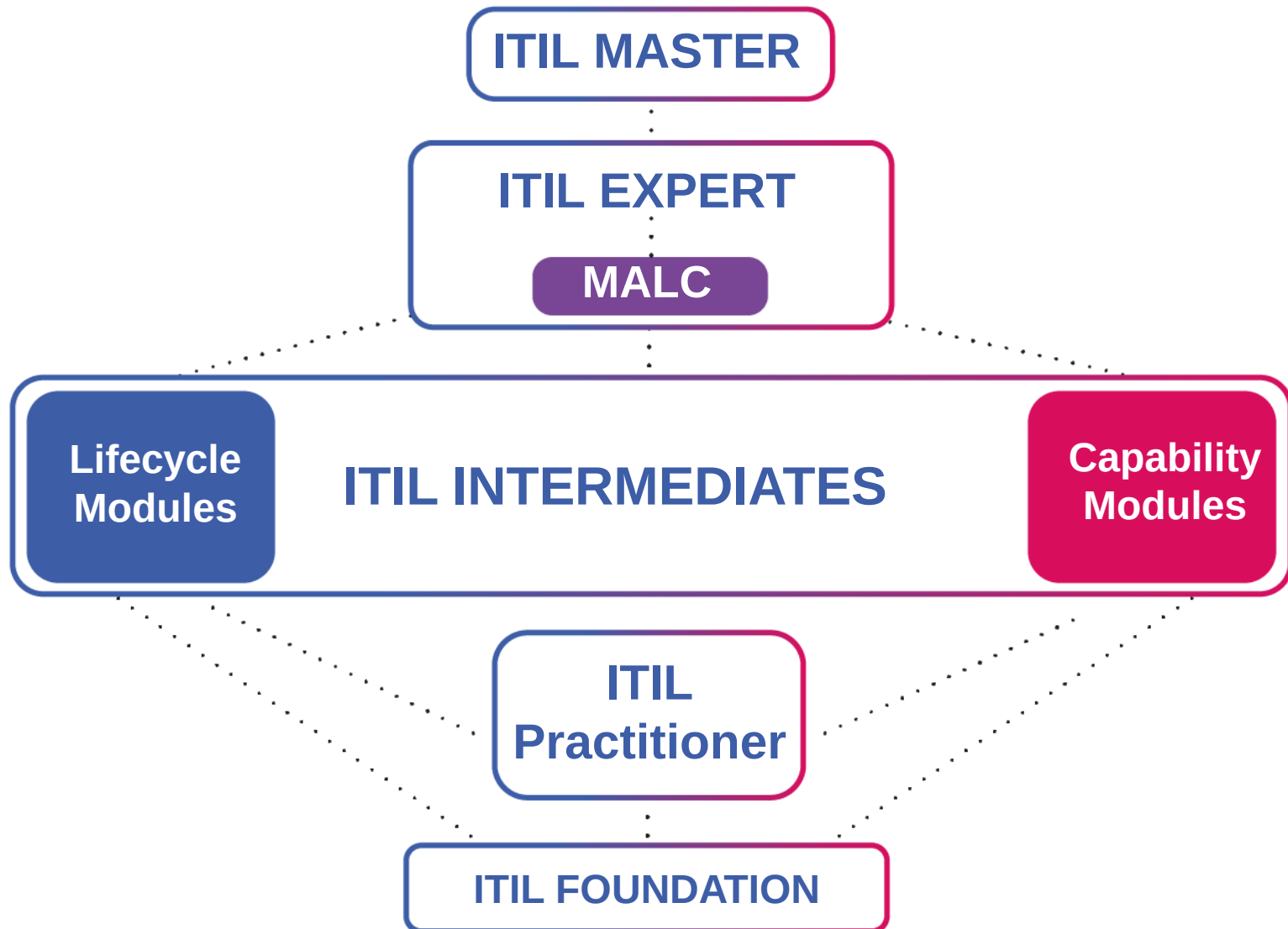


Tool Kit

ITIL Practitioner indeholder et godt Toolkit:

- Skemaer, templates, worksheets, ...

Practitioner Kurser, Eksamen, Certificering



Practitioner kursus

- Lidt teori - meget 'Hands on'
- Arbejde i teams
- Case baseret - scenarier med debriefing
- Trygt og sikkert miljø

- Tilhørende eksamen
 - Multiple Choice
 - Case baseret
 - 40 spørgsmål – skal have 28 rigtige
 - På engelsk
 - 1¾ timer + ¼
 - Open Book: Practitioner Guidance bogen
 - Giver 3 Points
 - ITIL Practitioner Certificate

Spørgsmål -?

