

Utbildningskatalog

Våren 2008



Om oss

Haverblad IT-Management är ett tjänste- och utbildningsföretag specialiserat inom styrning och hantering av IT. Vi förmedlar kunskap, kompetens och erfarenhet genom utbildning, seminarier och åtaganden hos våra kunder. Vi producerar också material som böckerna *IT ur ett affärsperspektiv* och *IT Service Management i praktiken* publicerade på Studentlitteratur samt vår kundtidning *haverblad:et* och den egna hemsidan.

Produkt- och leverantörsneutrala

Haverblad IT-Management är verktygsneutralt vilket innebär att vi inte har några samarbeten med verktygsleverantörer eller med leverantörer som i sin tur samarbetar med verktygsleverantörer. Det innebär bland annat att processdesign görs utifrån kundens verksamhet, inte för att passa ett specifikt verktyg.

Vårt arbetssätt

Haverblad IT-Management fungerar som stöd, bollplank och rådgivare. Kompetensöverföring är vårt nyckelord vilket mycket bra beskriver vårt arbetssätt. Det innebär bland annat att vi ofta arbetar i workshopform.

Vi använder väl beprövade arbetssätt och metoder vilket tillsammans med hög kompetens och lång erfarenhet ger en hög kvalitet på våra åtaganden. Vi har lång erfarenhet av praktisk tillämpning av ramverk som Cobit® och ITIL® för styrning och hantering av IT i stora och medelstora verksamheter.

Våra kunder ställer självklart höga krav på oss och vi ställer också krav på våra kunder. Detta för att säkerställa att rätt förutsättningar finns för att mål och förväntningar ska infrias.

Våra kunder

Vi behandlar alltid våra kunder konfidentiellt. Bland våra kunder finns myndigheter, kommuner samt stora och medelstora företag inom olika branscher.

Förord



Våra utbildningar har stort inslag av praktisk tillämpning. Teori är ofta enkel att läsa sig till och det är när det kommer till praktisk tillämpning som de stora frågorna ställs på sin spets.

Frågeställningar som hur man bäst går tillväga i den egna verksamheten, var och med vad man börjar, vilka fallgropar som finns och vilka aktiviteter som bör omfattas för att lyckas med tillämpning eller implementation. Då teori knyts till praktiska exempel kan teorin relateras till någonting konkret. Först då blir teori användbar och ger ett värde och förväntade målsättningar med utbildningen infrias. Samtliga utbildningar är uppbyggda kring praktikfall och vanliga fråge- och problemställningar.

Målsättning och syfte med våra utbildningar är att med hjälp av kunskaperna praktiskt komma igång med tillämpning i egna verksamheten alternativt för att ta ställning till om det ska genomföras eller inte.

Redan sedan företaget grundades har vi erbjudit våra kunder företagsanpassad utbildning som utgår ifrån kundens specifika behov, målsättningar och nuläge. Vi ger även möjligheten för deltagare på våra öppna utbildningar att innan utbildningstillfället fylla i ett formulär, vars syfte är att vi kan anpassa utbildningarna så optimalt som möjligt för de enskilda kursdeltagarna. Läs mer om detta på sida 3.

Angelica Haverblad

VD & Grundare

Innehållsförteckning

IT ur ett affärs- och helhetsperspektiv	3
Om vår utbildningsmodell	3
IT Governance i praktiken	4
IT Service Management i praktiken	5
Service Level Agreement i praktiken	6
Katastrofplanering	7
Styra och leda IS/IT-säkerhetsarbete	8
Mäta och följa upp IT	9
IT-revision för icke-revisorer	9
Seminarier	10
Företagsintern och anpassad utbildning	11
Kundspecifikt material och T3 utbildning	11
Praktisk information	11



IT ur ett affärs- och helhetsperspektiv

Om vårt utbildningskoncept

Våra utbildningar är framtagna utifrån ett affärs- och helhetsperspektiv där några utbildningar är på en övergripande nivå utifrån helhetsperspektiv och vänder sig till bland annat företagsledare och verksamhetschefer. Andra utbildningar går på djupet inom ett specifikt och avgränsat område. Ämnet sätts alltid i sitt sammanhang utifrån ett helhetsperspektiv och också ur ett affärsperspektiv eftersom IT inte har något egenvärde utan finns till för affärs- eller kärnverksamheten. Det innebär att utbildningarna är som moduler, pusselbitar, där de mer övergripande utbildningarna kan kompletteras med utbildningar som går på en djupare och mer detaljerad nivå inom ett specifikt område.

Samtliga utbildningar har ett stort inslag av praktisk tillämpning och är uppbyggda kring praktikfall och vanliga problem- och

frågeställningar. Målsättning och syfte med samtliga våra utbildningar är att med hjälp av kunskaperna praktiskt komma igång med arbetet i den egna verksamheten, alternativt för att ta ställning till om det ska genomföras eller inte i den egna verksamheten.

Även våra öppna, schemalagda utbildningar anpassas

Vi ger kursdeltagarna möjligheten att innan utbildningstillfället fylla i ett formulär, "Mitt mål och förväntningar", vars syfte är att vi kan anpassa utbildningarna så optimalt som möjligt för de enskilda kursdeltagarna. Det kan vara val av övningar och praktikfall. På detta sätt ges också möjligheten att få frågor besvarade samtidigt som deltagaren förblir onämnd. Självklart uppmuntrar vi fortfarande till spontana frågor och diskussioner under utbildningsdagarna!

Litteratur

IT Service Management i praktiken

IT Service Management är en strategi som ska säkerställa att IT-tjänster levereras med överenskomna servicenivåer och omfattar IT-processer som kan etableras och förbättras för effektiv och kontrollerad tjänsteleverans med hög kvalitet till rimlig kostnad.

I denna nya upplaga har texten reviderats och uppdaterats, flera avsnitt utökats och nya kapitel tillkommit som bland annat roller, nyckeltal, tjänsteportfölj, välja verktyg, relation till IT-styrning och business case för IT Service Management.

Författare: Angelica Haverblad

Förlag: Studentlitteratur (2007)

Beställ gärna boken på vår hemsida.

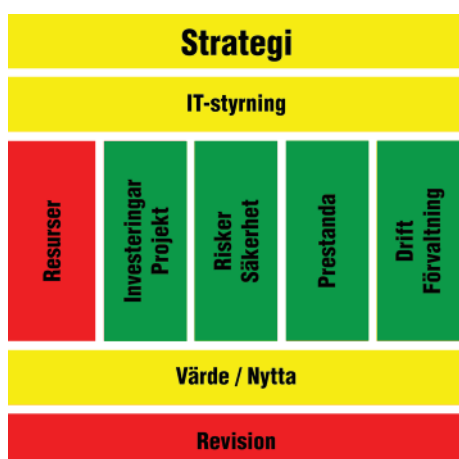


Om vår utbildningsmodell

Vår utbildningsmodell, vilken illustreras i bilden nedan, förtydligar helhetsperspektivet med vårt utbildningskoncept. Tillsammans bildar delarna i modellen ett helhetsperspektiv avseende IT.

För att förtydliga vilka områden respektive utbildning omfattar och det på vilken nivå, eller i vilken grad, återfinns bilden i beskrivningen under varje utbildning.

Omfattning indikeras med färgerna grönt, gult och rött.



Grönt

Grönt innebär att det är utbildningens huvudfokus område och därför omfattas på en djupare och detaljerad nivå.

Gult

Gult innebär att området omfattas i en begränsad omfattning relaterat till utbildningens huvudfokus område.

Rött

Rött indikerar att området inte omfattas eller berörs i liten grad.

Litteratur

IT ur ett affärsperspektiv

Misslyckade IT-projekt, värde och nytta ifrågasätts och IT-kostnaderna anses orimliga, är några problemställningar som ofta ses som IT-problem vilka IT-verksamheten ensamt ansvarar för och ska lösa. Det leder till att IT initieras kvalitetsprojekt vilka drivs av och genomförs av IT inom IT-verksamheten. Kvalitetsprojekt initieras men adresserar ofta enbart symptomen och inte själva problemet, den underliggande orsaken. För att företag ska få välfungerande och "lyckas" med IT är det av stor vikt att det finns samverkan mellan kärnverksamheten och IT och det på flera nivåer.

Författare: Angelica Haverblad

Förlag: Studentlitteratur (2006)

Beställ gärna boken på vår hemsida.



Kurs fakta

Mål:

Kunskap om vad som avses med IT-styrning, vilka områden som bör omfattas och struktur. Fördelar och nytta, svårigheter och fallgropar samt tillvägagångssätt för praktisk tillämpning av IT-styrning. Teori varvas med praktiska övningar och praktikfall med fokus på praktisk tillämpning. Utbildningen ger även grundläggande kunskaper om ramverket Cobit®.

Målgrupp:

Alla som vill veta mer om och som ansvarar för IT-styrning och som ska definiera, etablera och förankra det i den egna verksamheten. Utbildningen vänder sig bland annat till företagsledare, verksamhetschefer, affärsutvecklare, kvalitetsansvariga, projektledare, processägare, systemägare, IT-chefer och IT-strateger.

Förkunskaper:

Inga förkunskaper krävs.

Dokumentation:

Presentationsbilder med utförliga anteckningar, stöddokument samt boken *IT ur ett affärsperspektiv* författad av Angelica Haverblad.

Kurslängd:

2 dagar klockan 09.00-16.00.

Tillfällen:

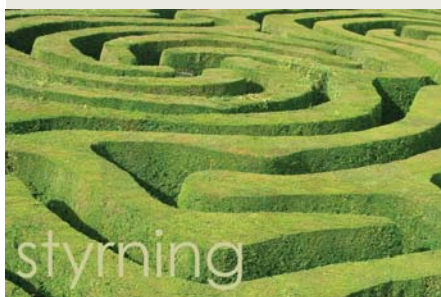
Se hemsida.

Plats:

Centralt på utbildningsorten.

Antal deltagare:

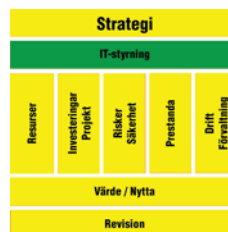
Maximalt 12 deltagare.



IT Governance i praktiken

IT-styrning (IT Governance) innebär att kärnverksamheten och IT-verksamheten samverkar avseende IT på ett effektivt sätt för företagets bästa.

IT-styrning syftar bland annat till att säkerställa att IT hanteras strategiskt och att strategi, målinriktning och målsättning är sammanhängande med kärnverksamhetens strategi och mål. IT-styrning ska säkerställa att rätt investeringar görs och vid rätt tidpunkt samt att värde och nytta realiserar med genomförda IT-relaterade investeringar. IT-styrning för att minska risker och säkerställa optimalt resursnyttjande och att återkoppling görs mot uppsatta mål för IT. IT-styrning understödjer verksamhetens strävan att infria mål genom att få personalen att arbeta i samma riktning.



IT-styrning innebär att det finns riktlinjer och regler för IT för att säkerställa samverkan mellan IT-verksamheten och kärnverksamheten på flera nivåer och inom flera områden. Dessa riktlinjer och regler ska fastställas och beslutas av företagsledningen för att säkra att de förankras och efterlevs. För att riktlinjerna och reglerna ska vara praktiskt tillämpbara behövs en struktur som kan kallas vid ett ramverk för IT-styrning. Strukturen ska omfatta väl definierade och etablerade relationer, processer och rutiner samt roller, ansvar och befogenheter.

En tillämpning av IT-styrning innebär ofta förändrat tanke- och synsätt med förändrade attityder och beteenden där IT alltid ses utifrån ett affärs- och helhetsperspektiv.

Utbildningens omfattning

IT ur ett affärs- och helhetsperspektiv

- Sammanhängande affär och IT
- Samverkansområden och samspel
- IT-strategi, vision och mål

IT-styrning

- Interna och externa incitament.
- Organisationsstruktur, ramverk och process för styrning.
- Om ramverket Cobit® samt relation till andra ramverk.

Prestandahantering

- Nyckeltal och balanserat styrkort
- Mätning, uppföljning och återkoppling

Risker, kontinuitet och IT-revision

- Riskmedvetande och kontroller
- Verksamhetsanalys

Från initiativ till värde och nytta

- Investeringar- (projekt-) portfölj

- Business value case
- Nyttovärdering och realisering av värde.

Kostnaden för IT

- Kostnadsmedvetande, kostnadskontroll och besparingspotentialer.

Drift och förvaltning

- IT Service Management: Från tekniktill tjänsteorientering.
- En IT-tjänsts livscykel.

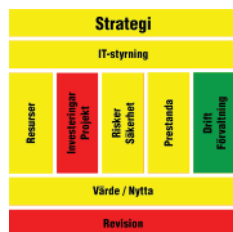
Några frågeställningar som omfattas:

- Sammanhängande affär och IT, hur?
- Vilka är intressenterna och perspektiven?
- Vilka samverkansområden bör finnas?
- Vad bör ett ramverk omfatta?
- Hur tillämpar vi IT-styrning i praktiken?
- Varför misslyckas IT-projekt?
- Hur säkrar vi värde?
- Hur kan vi påverka IT-kostnaderna?

IT Service Management i praktiken

IT Service Management (ITSM) är ett begrepp som innebär service- och kundfokus, tjänsteorientering, målstyrning och prestandamätning, kvalitetsledning samt processororientering för att leverera och ge support på IT-tjänsterna. IT Service Management sträcker sig från driftsättning till avveckling. En tillämpning av IT Service Management innebär också ett processororienterat arbetssätt. Fördelar med en processororienterad verksamhet är bland annat att resursnyttjande kan optimeras och möjliggör spårbarhet, uppföljning, verifiering och kontroll.

IT Service Management är en strategi som ska säkerställa att varje kund får den service som kunden har beställt med de servicenivåer som har överenskommit. Anledningen till varför IT Service Management



är en bra strategi är för att den fokuserar på och utgår ifrån kärnverksamhetens krav och behov vid planering och den dagliga leveransen av IT-tjänster.

En tillämpning av IT Service Management innebär en målstyrd verksamhet och präglas av en servicekultur där kund och kvalitet är centralt. Det handlar om att leverera rätt IT-tjänster, med rätt kvalitet, till rätt kund, vid rätt tidpunkt och till en så låg kostnad som möjligt. Det innebär att kvalitet och kostnad är i balans och att den totala kostnaden för respektive IT-tjänst följs upp och är känd.

Utbildningen fokuserar på praktisk tillämpning av IT Service Management och hur ramverken ITIL® och Cobit® kan användas som stöd.

Utbildningens omfattning

IT Service Management

- Affärsnytta med ITSM
- Servicekultur och kundfokus
- Tjänsteorientering och kvalitetsledning
- Målstyrning och prestandamätning
- Processororientering

ITSM ur ett helhetsperspektiv

- Strategiska, taktiska och operativa processer
- Relation ITSM och övriga IT-processer
- IT-styrning och ITSM
- En IT-tjänsts livscykel
- Samverkan mellan affär och IT

Tillämpa IT Service Management

- Från initiativ till infriade mål
- Organisationskultur, mognad och förändring
- Business value case för ITSM
- Målformulering, nulägesanalys och processmognad

- Definiera ett ramverk för ITSM
- Kritiska framgångsfaktorer
- Efter att projektet har avslutats

Ramverken ITIL® och Cobit®

- Från teori till praktiskt tillämpbart
- Processer för support och leverans samt relationer och beroenden.
- Affärsnytta, mål, aktiviteter och roller för respektive process.
- Standarden ISO/IEC 20000 för ITSM

Några frågeställningar som omfattas:

- Hur formulerar vi mätbara mål för projektet?
- Hur går vi praktiskt tillväga från initiativ till avslutat projekt?
- Vilka processer ska omfattas och i vilken ordning ska de etableras?
- Hur lyckas vi med förändringsprocessen?

Kurs fakta

Mål:

Kunskap om vad som avses med ITSM. Fördelar, svårigheter och fallgropar samt tillvägagångssätt för praktisk tillämpning av ITSM och processororienterad verksamhet med lyckat och hållbart resultat. Teori varvas med praktiska övningar och praktikfall med fokus på praktisk tillämpning. Utbildningen omfattar grundläggande kunskaper om ramverken ITIL® och Cobit® och hur detta kan användas som stöd.

Målgrupp:

Alla som funderar på eller ska påbörja ett kvalitetsprojekt avseende IT Service Management. Utbildningen vänder sig till bland annat IT-chefer, kundansvariga, kvalitetsansvariga, processägare, driftchefer och projektledare.

Förkunskaper:

Erfarenhet av drift eller förvaltning är en fördel. Inga förkunskaper krävs avseende ramverken ITIL® och Cobit®

Dokumentation:

Presentationsbilder med utförliga anteckningar, stöddokument samt boken *IT Service Management i praktiken* författad av Angelica Haverblad.

Kurslängd:

2 dagar klockan 09.00-16.00.

Tillfällen:

Se hemsida.

Plats:

Centralt på utbildningsorten.

Antal deltagare:

Maximalt 12 deltagare.



Kurs fakta

Mål:

Kunskap om vad som avses med SLA och vad det bör innehålla för olika typer av tjänster. Paketering och prissättning av IT-tjänster och struktur samt innehåll för tjänstekatalog. Fördelar och nytta, svårigheter och fallgropar samt tillvägagångssätt för praktisk tillämpning av SLM och SLA. Teori varvas med praktiska övningar och praktikfall med fokus på praktisk tillämpning.

Målgrupp:

Alla som ska eller som funderar på att etablera SLM och SLA. Utbildningen vänder sig bland annat till kvalitetsansvariga, kundansvariga, beställare, kravställare, drift- och supportchefer, processägare och linjechefer.

Förkunskaper:

Inga förkunskaper krävs.

Dokumentation:

Presentationsbilder med utförliga anteckningar och stöddokument samt boken *IT Service Management i praktiken* författad av Angelica Haverblad.

Kurslängd:

2 dagar klockan 09.00-16.00.

Tillfällen:

Se hemsida.

Plats:

Centralt på utbildningsorten.

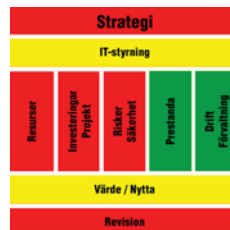
Antal deltagare:

Maximalt 12 deltagare.

Service Level Agreement i praktiken

Ett servicenivåavtal, även kallat Service Level Agreement (SLA), är ett avtal mellan kund och leverantör som beskriver med vilka servicenivåer en IT-tjänst ska levereras och vad som ingår i tjänsten. Kärnverksamheten är kund och IT-verksamheten är leverantör av IT-tjänster. Det finns fördelar med SLA:er men också fallgropar.

Med ett definierat och överenskommet tjänsteinnehåll och servicenivåmål kan servicenivåavtal vara ett bra sätt att hantera och styra förväntningar på IT-tjänsterna. IT-tjänsterna mäts och rapporteras på det sätt som parterna är överens om och avtalet fungerar som underlag vid diskussioner, förhandling och förbättring av IT-tjänsternas servicenivåer. Olika typer av servicenivåer kan tillämpas för olika typer av IT-tjänster och beroende på krav.



Teknik, system och tjänster paketeras i form av IT-tjänster, prissätts och beskrivs på ett sätt som kunden förstår.

Servicenivåavtal kan även tecknas inom IT-verksamheten med interna support- och leveransgrupper, ett så kallat Operational Level Agreement (OLA), samt med externa leverantörer eller underleverantörer, så kallade Underpinning Contracts (UC).

För att hantera servicenivåavtal och en tjänstekatalog behövs en process, Service Level Management (SLM), vilken bland annat ansvarar för och tar fram en tjänstekatalog med tjänstebeskrivningar, förhandlar och följer upp SLA:erna. Det behövs en struktur med tydliga roller och ansvar och förankring i organisationen för praktisk tillämpning.

Utbildningens omfattning

Tjänstekatalog

- Struktur och innehåll.
- Paketering och prissättning av tjänster.

Servicenivåer

- Olika typer för olika krav och typ av IT-tjänster.

Servicenivåavtal (SLA)

- Struktur och innehåll.
- SLA för olika typer av IT-tjänster.
- Interna (OLA) och externa (UC)

Servicenivåhantering (SLM)

- Struktur, processer, roller och ansvar.

Mäta och rapportera

- Följa upp servicenivåer och SLA.

Implementera

- Tillvägagångssätt för att etablera tjänstekatalog och SLA.

Några frågeställningar som omfattas:

- Hur går vi tillväga för att paketera och prissätta IT-tjänster?
- Vad är det som skiljer ett bra SLA från ett dåligt och vilken är affärsnyttan?
- Vilka är svårigheterna och fördelarna med SLA för kund respektive för leverantör?
- Hur definierar och mäter vi servicenivåer?
- Vilka servicenivåer kan tillämpas för vilken typ av IT-tjänster?
- Vilka processer måste finnas för att SLA ska kunna tillämpas och vilken information kommer från vilken process?
- Hur går vi praktiskt tillväga för att tillämpa SLM och SLA?
- Hur mäter, följer vi upp och granskar processen?

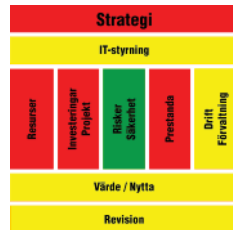


Katastrofplanering

Det ställs allt högre krav på att IT ska leverera IT-tjänster som stödjer affärsprocesserna och att IT-tjänsterna ska ha en hög tillgänglighet och tillförlitlighet. Krav på att IT-tjänster kan återskapas vid en allvarlig störning eller katastrof, och det inom en rimlig tid, är långt ifrån lika vanligt. Mycket fokus finns ofta på den dagliga tjänsteleveransen men ingen eller lite fokus på att trygga kontinuitet vid en allvarlig störning eller en katastrof.

Vad händer om en katastrof eller en allvarlig störning inträffar och det inte finns en fungerande kontinuitetsplan för IT?

Hur länge klarar sig kärnverksamheten utan respektive IT-tjänst, kan tjänsterna återskapas och det inom en för kärnverksamheten rimlig tid?



Med en kontinuitetsplan för IT, kallas även för en katastrofplan, finns det en organisation med tydliga roller och ansvar samt rutiner för att hantera en allvarlig störning eller katastrof. Syftet med en kontinuitetsplan för IT är att kärnverksamheten ska påverkas så lite som möjligt och ekonomiska förluster minimeras vid en allvarlig störning eller katastrof.

Om det finns IT-tjänster som är kritiska för kärnverksamheten är det också kritiskt att det finns en kontinuitetsplan för IT.

En uppdaterad och testad kontinuitetsplan gör det möjligt att vid en allvarlig störning fortfarande ha kontroll genom att ha en plan som beskriver vad som ska göras, vem som ska göra vad, hur det ska göras och i vilken ordning.

Utbildningens omfattning

Verksamhetsanalys (Business Impact Analysis - BIA)

- Klassificering av IT-tjänster och information.

Riskhantering

- Olika typer av risker.
- Riskanalys och riskvärdering.
- Hantering av risker.

Kontinuitetsplan för IT (katastrofplan)

- Planens struktur, omfattning och innehåll.

Process för kontinuitetshantering.

- Organisationsstruktur
- Roller och ansvar.
- Mål och aktiviteter.

Alternativt driftställe

- Olika typer av alternativa driftställen.
- Att välja och ta det i bruk.

Testa och förvalta kontinuitetsplanen.

- Olika typer av tester.
- Förvaltning av planen.

Några frågeställningar som omfattas:

- Hur går vi praktiskt tillväga för att ta fram en kontinuitetsplan för IT?
- Vilka bör vara delaktiga i arbetet, när och på vilket sätt?
- På vilka sätt kan risker hanteras?
- Vad bör en process för kontinuitetshantering omfatta för aktiviteter, roller och ansvar?
- Hur genomför vi en verksamhetsanalys och vad bör den omfatta?
- Vad bör en katastrofplan innehålla?
- Hur testar vi planen och hur håller vi den uppdaterad?
- Vad bör vi tänka på vid val av alternativt driftställe?

Kurs fakta

Mål:

Kunskap om tillvägagångssätt och vad som krävs för att ta fram, testa och förvalta en kontinuitetsplan för IT samt att etablera en organisation och process för katastrofplanering och hantering. Teori varvas med praktiska övningar och praktikfall med fokus på praktisk tillämpning.

Målgrupp:

Alla som ansvarar för eller som ska vara delaktiga i katastrofplanering.

Förkunskaper:

Erfarenhet av drift och förvaltning är en fördel.

Dokumentation:

Presentationsbilder med utförliga anteckningar och stöddokument samt boken *IT Service Management i praktiken* författad av Angelica Haverblad.

Kurslängd:

2 dagar klockan 09.00-16.00.

Tillfällen:

Se hemsida

Plats:

Centralt på utbildningsorten.

Antal deltagare:

Maximalt 12 deltagare.



Kurs fakta

Mål:

Kunskap om styrning och ledning av informationssäkerhetsarbete. Vad styrning, processer och policys för informationssäkerhet bör omfatta och hur det praktiskt kan tillämpas. Känna till vilka standarder och ramverk som finns inom informationssäkerhet och hur dessa är relaterade till varandra. Teori varvas med praktiska övningar och praktikfall med fokus på praktisk tillämpning.

Målgrupp:

Alla som ansvarar för eller som kommer att vara delaktiga i utformning och etablering av en ny eller förändrad säkerhetsorganisation med roller, processer, rutiner och policys.

Förkunskaper:

Erfarenhet från säkerhetsarbete är en fördel.

Dokumentation:

Presentationsbilder med utförliga anteckningar och stöddokument.

Kurslängd:

2 dagar klockan 09.00-16.00.

Tillfällen:

Se hemsida.

Plats:

Centralt på utbildningsorten.

Antal deltagare:

Maximalt 12 deltagare.

Styra och leda IS/IT säkerhetsarbete

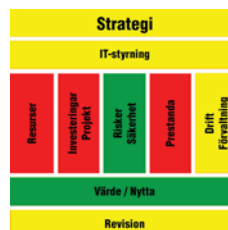
Företag och dess IS/IT-system utsätts i allt större omfattning för säkerhetsrelaterade hot och sårbarheter som databedrägerier, spionage, sabotage och vandalisering. Andra hot utgörs av virus och hackare. Dessa och andra hot förväntas bli allt mer spridda, omfattande och mer sofistikerade.

Organisationens specifika säkerhetsmål uppnås genom att lämpliga styrmedel införas. Det kan vara organisationsstruktur, riktlinjer och regler, rutiner och programfunktioner. Den nivå på säkerhet som ska eftersträvas och säkerställas baseras på hur kritisk en tjänst eller ett system är för affärsverksamheten och hur känslig informationen är, det vill säga utifrån sekretess, integritet och tillgänglighet.

Vilken information måste sky-

ddas, i vilken grad och till vilken kostnad? Hur kan man skydda sig och hur stora risker är verksamheten villig att acceptera? Att skydda information innebär alltid en kostnad vilken måste balanseras med risk och värde.

En organisation med tydliga roller och ansvar avseende informationssäkerhet är av stor vikt. Det måste finnas definierade mål och policys för informationssäkerhet och etablerade processer för att styra och hantera säkerhet.



Det krävs ett högt riskmedvetande i hela organisationen, inom både kärnverksamheten och IT-verksamheten, och det på alla nivåer. Säkerheten är aldrig bättre än den svagaste länken.

Utbildningens omfattning

Introduktion till IS/IT-säkerhet

- Säkerhetsarbete ur ett affärsperspektiv.
- Riskmedvetande

Säkerhetsstrategi och styrning

- Säkerhetsstrategi
- Process för styrning.
- Säkerhet vid outsourcing.
- Uppföljning av säkerhetsarbetet.

Informationssäkerhetspolicy

- Innehåll och omfattning.

Organisationsstruktur

- Processer och organisation.
- Roller och ansvar.

Hantering och planering av säkerhet

- Säkerhetsplan
- Riskanalys och riskhantering.
- Omvärldsbevakning och sårbarheter.
- Incidenthantering och katastrofplan.

Standarder och ramverk

- ISO 27000, BITS, SS 627799, ITIL® och Cobit® samt dessa i relation och hur de kan komplettera varandra.

IT-revision och kontroller

Några frågeställningar som omfattas:

- Hur styr vi informationssäkerhetsarbetet?
- Vad bör en IT-säkerhetspolicy innehålla och hur går vi tillväga för att ta fram den?
- Vad är en incident och när blir en incident en katastrof?
- Vilka ramverk och standarder finns för informationssäkerhet och hur förhåller de sig till varandra?
- Hur går vi praktiskt tillväga för att etablera en organisationsstruktur och processer för informationssäkerhet?

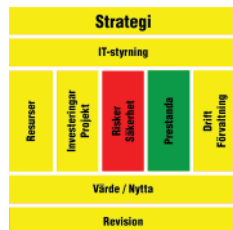


Mäta och följa upp IT

Prestanda är den sammanlagda utkomsten av prestation och effekt. Mätning av prestanda innebär att följa upp hur prestationen är i relation till effekten och om effekten är den som har förväntats.

Prestandamätning syftar bland annat till att se hur man ligger till i förhållande till definierade mål och strategi och för att säkerställa att resurserna används till rätt saker och att dessa används optimalt för att nå de mål som har definierats.

Det är inte ovanligt att det som rapporteras är det som, i bästa fall, är av värde för IT, men inte det som är av värde för kärnverksamheten. Om IT inte mäter och rapporterar effekten för kärnverksamheten hur kan man då visa på hur man bidrar till den samma?



En modell för prestanda är balanserade styrkort vilken kan tillämpas för strategisk planering, uppföljning, rapportering och i beslutsprocesser.

Några frågeställningar som omfattas:

- Vilka är de kritiska framgångsfaktorerna?
- Hur mäter vi om de strategiska målen infrias eller inte?
- Hur definierar vi nyckeltal?
- Hur kan balanserat styrkort utformas och tillämpas?

Utbildningens omfattning:

- Prestandamätning
- Målstyrning
- Mätbara mål
- Balanserat styrkort
- Olika typer av nyckeltal
- Definiera nyckeltal
- Rapportera och informera

Kurs fakta

Målgrupp:

Alla som ansvarar för mätning, uppföljning och återkoppling avseende IT.

Förkunskaper:

Inga förkunskaper krävs.

Dokumentation:

Presentationsbilder med utförliga anteckningar.

Tillfällen:

Se hemsida.

Plats:

Centralt på utbildningsorten.

Antal deltagare:

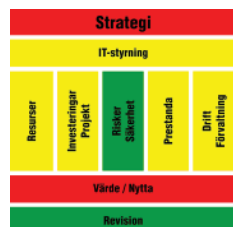
Maximalt 12 deltagare.



IT-revision för icke-revisorer

Ingen kan den egna IT-verksamheten bättre än du som arbetar i den. Därför behövs du för att IT-revisorn skall kunna få den rätta bilden. Att vara revisor är att med objektiva ögon se verksamheten ur delvis andra aspekter såsom styrning, intern kontroll, väsentlighet och risk, ansvar och befogenheter. IT-revisorn har i allmänhet sett många liknande verksamheter och kan därför jämföra och tillföra idéer och erfarenheter för att stärka och kanske förenkla kontrollerna.

IT-revisorn kommer till dig vare sig du vill eller inte. Det kan gälla den årliga finansiella revisionen som görs av en extern revisor, eller det är internrevisionen som fått ett uppdrag av VD, eller är det en granskning enligt SOX eller några andra externa krav på verksamheten.



Ja, det finns många anledningar till en oberoende genomgång och bedömning av IT-verksamheten.

Med kunskap och en öppen attityd har IT-verksamheten ett tillfälle till att dra nytta av ytterligare en aspekt på sin verksamhet. IT-revisorn kan i många fall vara IT-verksamhetens språkrör. Syftet med utbildningen är att ge en inblick i vad man kan förvänta sig vid en revision och hur IT-verksamheten kan dra nytta av IT-revisorns ansträngningar. Utbildningen ger en inblick i hur en revision kan vara ett effektivt verktyg för att förbättra IT-verksamheten. Utbildningen tar upp mål för revisionen, revisorns synvinkel på verksamheten, olika typer av granskningar, revisionsmetodik, kort sagt: varför, vad och nytta för IT-verksamheten.

Kurs fakta

Målgrupp:

Alla som arbetar i en IT-verksamhet eller på användarsidan från ledningen, utvecklingschefen till programmeraren och teknikern. Roller som IT-strateger, IT-chefer, projektledare, kvalitetsansvariga, processägare, IT-kontroller, driftchefer och säkerhetsansvariga.

Förkunskaper:

Inga förkunskaper krävs.

Dokumentation:

Presentationsbilder med utförliga anteckningar.

Tillfällen:

Se hemsida.

Antal deltagare:

Maximalt 12 deltagare.



Seminarier

Våra öppna seminarier varierar i omfattning från frukostseminarier till halvdagsarrangemang.

IT ur ett affärsperspektiv

Misslyckade IT-projekt, värde och nytta ifrågasätts och IT-kostnaderna anses orimliga, är några problemställningar som ofta ses som IT-problem vilka IT-verksamheten ensam ansvarar för och ska lösa. Det leder till att IT initierar kvalitetsprojekt vilka drivs av och genomförs av IT inom IT-verksamheten. Kvalitetsprojekt initieras men adresserar ofta enbart symptomen och inte själva problemet, den underliggande orsaken. Det finns också en tendens att försöka lösa IT-relaterade problemställningar med tekniska lösningar, den magiska knappen.

För att företag ska få välfungerande och "lyckas" med IT är det av stor vikt att det finns samverkan mellan kärn-verksamheten och IT-verksamheten och det på flera nivåer.

Lyckas med ITIL®

ITIL® är ett ramverk som bygger på processororientering och omfattar processer för support, drift och förvaltning. Frågan är hur ramverket kan användas i praktisk tillämpning och vad som krävs för att förväntningar och målsättningar med ett sådant kvalitetsprojekt ska infrias. Processororientering är ett *medel*, inte målet.

- Vad är ITIL® och vad är det inte?
- Hur går man praktiskt tillväga från initiativ till infriade mål?
- Vilka är svårigheterna?

Från initiativ till värde och nytta

Det är inte ovanligt att värde och nytta med IT ifrågasätts. Det till trots är det många företag och verksamheter som gör stora investeringar i IT. Men som ändå hävdar att IT inte innebär några fördelar eller begränsade sådana, att IT inte levererar något värde och nytta. Det är av vikt att se till helheten för att identifiera vad som kommer att krävas för att mål och förväntningar ska infrias och värde realiseras. När skapas eller realiseras egentligen värde och vem är det som ansvarar för att värde faktiskt realiseras?



Seminariekalendarium

För fler aktuella seminarier se gärna vår hemsida eftersom dessa planeras löpande. Anmälan görs på vår hemsida där det också finns praktisk information.

IT ur ett affärsperspektiv

Ett halvdagsseminarium som avslutas med lunch. Se seminariebeskrivning till vänster

Lyckas med ITIL®

Ett frukostseminarium om hur man praktiskt går tillväga från initiativ till infriade mål. Se seminariebeskrivning till vänster.

Från initiativ till värde och nytta

Ett frukostseminarium om realisering av värde med IT-investeringar. Se seminariebeskrivning till höger.

Några exempel på seminarier

Våra seminarier är mycket uppskattade och hålls på konferenser, personalmöten och kick-offer. Några exempel på seminarier som vi har hållit i olika sammanhang:

Ordning och reda genom processororientering

Seminarier utgår ifrån ett praktikfall: "Från kaos till ordning och reda".

- Fördelar med processororientering?
- Hur går vi tillväga från initiativ till infriade förväntningar och mål?

IT Security Management ur ett IT Service Management perspektiv

IT-säkerhet måste hanteras och effektiva processer är en förutsättning för att få en hög säkerhet. Hantering av säkerhet kan ingå som aktivitet i de olika IT-processerna istället för att ses som en separat process. Seminariet belyser fördelarna med det synsättet.

Vi har även öppna workshops

Vi har även öppna workshops. Våra öppna workshops utgår ofta ifrån praktikfall vilka fungerar som utgångspunkt för diskussion. Inför några workshops får deltagarna material som med fördel läses igenom innan workshopstillfället. Detta anges i förekommande fall i workshop beskrivningen. För aktuella workshops se gärna vår hemsida eftersom dessa planeras löpande.

Outsourcing och ITSM - Konsten att lyckas med outsourcing

En tillämpning av IT Service Management (ITSM) kan skapa nytta i verksamheter som ska eller som har outsourcat hela eller delar av sin IT-drift.

- Vilka fördelar som kan fås genom tillämpning av ITSM vid outsourcing.
- Frågeställningar som bör hanteras innan en upphandling genomförs.

Cobit® - ett ramverk för IT-styrning

En introduktion till ramverket Cobit®, dess struktur, vad det omfattar och inom vilka områden samt hur det praktiskt kan tillämpas.

Cobit® eller ITIL®?

Hur är dessa ramverk relaterade, vilket ska vi välja och hur kan de komplettera varandra?

Företagsintern och anpassad

Samtliga utbildningar ges även företagsinternt efter överenskommelse.

Vi anpassar och skräddarsyr utbildningar efter våra kunders specifika behov och fråge- och problemställningar. Det innebär att våra kunder får exakt den utbildning som de behöver och vid rätt tillfälle.

Företagsanpassad utbildning kan genomföras i olika former beroende på syfte och målsättning. Det kan vara som lärarledd utbildning, seminarium eller i form av en workshop. Varför inte en kombination av flera former som till exempel ett seminarium på förmiddagen och workshop på eftermiddagen?

Ett exempel på ett upplägg kan vara en SLA (Service Level Agreement) utbildning med teoriavsnitt på förmiddagen och workshop på eftermiddagen som resulterar i en

färdig SLA-mall anpassad efter kundens verksamhets specifika behov och krav. Det blir en bra start och hjälp att praktiskt komma igång med det arbetet i den egna verksamheten.

Några andra exempel på områden med samma kombinerade upplägg kan vara tjänstepaketering, prestandamätning och nyckeltal, informationssäkerhetspolicy och katastrofplan.

När vi anpassar och skräddarsyr utbildningar utgår vi alltid ifrån våra kunders specifika behov, målsättningar och nuläge samt fråge- och problemställningar. Tydliga och konkreta målsättningar med utbildningen definieras och följs alltid upp.

Kontakta oss gärna för förslag på upplägg som passar er verksamhets specifika behov och målsättningar.

Kundspecifikt material och T3* utbildning

Vi hjälper kunder att ta fram kundspecifikt material för utbildningar och seminarier som ska hållas internt av egna interna resurser. Det kan vara bland annat utbildningar i kundspecifika processer, förankring av IT-strategi och presentationer i förändringsprocesser i förankringssyfte.

Vi utbildar den person eller de personer som ska hålla seminariet eller utbildningen genom en så kallad T3-utbildning, en förkortning av Teach the Teacher, i den kundspecifika utbildningen eller presentationen.

Vi har många års erfarenhet av att utveckla utbildningsmaterial och presentationer som ska användas i utbildnings-, förankrings- och informationssyfte. Pedagogiskt material som bygger bland annat på en bra struktur, tydlighet, affärsperspektiv och rätt information på rätt sätt och till rätt person

samt vid rätt tidpunkt.

Några frågeställningar kan vara:

- Hur förmedlar vi budskapet på ett bra sätt på olika nivåer i organisationen?
- Vilka exempel ska vi använda för att konkretisera?
- Vilka övningar kan förtydliga vårt budskap?

Kontakta oss gärna för mer information om kundspecifikt material och T3 utbildning.

Praktisk info

Även våra öppna, schemalagda utbildningar anpassas

Vi ger kursdeltagarna möjligheten att innan utbildningstillfället fylla i ett formulär, "Mitt mål och förväntningar", vars syfte är att vi kan anpassa utbildningarna så optimalt som möjligt för de enskilda kursdeltagarna. Det kan vara val av övningar och praktikfall. På detta sätt ges också möjligheten att få frågor besvarade samtidigt som deltagaren förblir onämnd. Självklart uppmuntrar vi fortfarande till spontana frågor och diskussioner under utbildningsdagarna!

Antal deltagare

Antal deltagare på samtliga öppna utbildningar är maximalt 12 för bra gruppdynamik.

Kurslokaler

Våra öppna utbildningar är förlagda på centralt belägna konferenshotell på utbildningsorterna.

Lunch och fika

För- och eftermiddagsfika samt lunch ingår i kursavgiften. Vid speciella önskemål kontakta oss senast två veckor innan utbildningsstart.

Dokumentation

I samtliga utbildningar ingår presentationsbilder med utförliga anteckningar. I flertalet utbildningar ingår även stöddokument och litteratur. Se respektive utbildning för mer information. All dokumentation på våra öppna utbildningar är på svenska.

Anmälan och avbokningsregler

Anmälan till våra utbildningar görs via vår hemsida www.haverblad.se. Anmälan är bindande så snart en bekräftan har skickats och avbokning ska ske skriftligen. Vid avbokning 4-2 veckor före kursstart debiteras 50% av avgiften. Vid avbokning 2-0 veckor före kursstart debiteras 100% av avgiften. Vid förhinder kan platsen överlåtas till annan på samma företag efter samråd med oss. Fakturering sker före kursstart och betalning är 30 dagar netto dock senast kursstart. Vi förbehåller oss rätten att ställa in en kurs varvid inbetalda avgifter återbetalas. Ersättningar därutöver utbetalas ej.



Haverblad IT-Management är ett tjänste- och utbildningsföretag specialiserat inom styrning och hantering av IT som fungerar som bollplank och rådgivare. Kompetensöverföring är vårt nyckelord vilket mycket bra beskriver vårt arbetssätt. Vi använder väl beprövade arbetssätt och metoder vilket tillsammans med hög kompetens och lång erfarenhet ger en hög kvalitet på våra åtaganden. Vi har lång erfarenhet av praktisk tillämpning av ramverk som cobit® och itil®.

Vi förmedlar kunskap, erfarenheter och synsätt bland annat genom att producera material som böckerna *IT ur ett affärsperspektiv* och *IT Service Management i praktiken*

publicerade på Studentlitteratur samt genom vår kundtidning *haverblad:et* och vår hemsida.

Haverblad IT-Management är verktygsneutralt vilket innebär att vi inte har några samarbeten med verktygsleverantörer eller med leverantörer som i sin tur samarbetar med verktygsleverantörer. Vilket bl a innebär att processdesign görs utifrån kundens verksamhet, inte för att passa ett specifikt verktyg.

Vi behandlar alltid våra kunder konfidentiellt. Bland våra kunder finns myndigheter, kommuner samt stora och medelstora företag inom olika branscher.

