

IT Service Management

Hjalp!!!

Service - Kendetegn

Årsagen til, at en kunde eller en forbruger ønsker at aftage en bestemt service, er, at denne har et behov for et bestemt resultat eller udbytte. Servicens værdi er således proportionalt med, hvor effektivt den tilfører kunden eller forbrugeren det ønskede resultat eller udbytte.

Hvis man køber en lejlighed, påtager man sig en række specifikke omkostninger og risici som led i handelen.

Hvis man i stedet overnatter på et hotel, undgår man disse omkostninger og risici, idet de forbliver serviceudbyderens.

Det samme er tilfældet, såfremt man tager en taxi frem for at købe en bil for at blive transporteret.

Service Management

Ved Service Management forstås herefter de forhold, der sætter en serviceudbyder i stand til at levere services

Service

- Er et middel til at levere værdi til en kunde ved at formidle de resultater, kunderne ønsker, uden at de skal påtage sig ejerskabet af specifikke omkostninger eller risici.

Service Management

- Er et sæt specialiserede organisatoriske capabilities (formåender), som tilfører værdi til kunder i form af services.

Ressourcer og formåender

Ressourcer

- indgår direkte i produktionen

Formåender

- Omdanner ressourcer til værdifulde services
- Kræver typisk væsentlig længere tid at tilvejebringe

Formåender	Ressourcer
Ledelse	Kapital
Organisation	Infrastruktur
Processer	Applikationer
Viden	Information
Mennesker	Mennesker

Serviceværdi

Værdien af en service opstår i kombination af to elementer:

Formålstjenlighed (Service utility)

- Ved formålstjenlighed forstås den funktionalitet, som stilles til rådighed i kraft af servicen set fra kundens perspektiv.

Anvendelighed (Service warranty).

- Ved anvendelighed forstås det forhold, at servicen vil leve op til de aftalte krav om tilgængelighed, kapacitet og sikkerhed. Disse krav kan aftales i en formel aftale, som f.eks. en Service Level Agreement (SLA) eller kontrakt.

Best Practice – ”God skik”

Best Practice

- Ved best practice forstås gennemprøvet praksis, der har vist sin bæredygtighed gennem mange års anvendelse i forskelligartede organisationer.

ITIL® er et eksempel på best practice

Hvorfor?

De sædvanlige udfordringer
i en IT-afdeling, f.eks.

- Noget er sjovere end andet
- Hvem gør hvad
- brugere er kun irriterende o.s.v.

Krav til IT som
forretningsmæssig
parameter

Optimal ressource
udnyttelse

Ensartet service

Effektivisering og udvikling

Accept af tingenes tilstand
og ønsket om at ændre det

Mål

Klarere rolle- og
ansvarsfordeling i IT

Kontinuerlig udvikling
og forbedring af
ydelser og processer

Bedre understøttelse af
husets behov

Reduktion af risici i
relation til IT-
serviceydelser

Mere effektive
arbejdsprocesser

Forbedret prioritering
af opgaver

At opnå en større
tilfredshed gennem
højere kvalitet i
arbejdet og dermed
øget brugertilfredshed

Mere effektiv
økonomistyring af IT-
serviceydelserne

Historie

1986

Den britiske regerings udgifter til IT i det offentlige var løbet løbsk, og at der var behov for at fastlægge best practice for, blandt andet, IT Service Management.

Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA) blev bedt om at udvikle en række metoder til effektiv og økonomisk forsvarlig anvendelse af it-ressourcer

Den første version af ITIL så dagens lys i 1989. Den bestod hurtigt af mere end 40 bøger og hed i begyndelsen Government Information Technology Infrastructure Management Method (GITIMM).

Fik sit gennembrud i Holland da en række virksomheder i starten af 1990'erne tog ITIL til sig.

Historie

I løbet af halvfemserne stod det klart, at de oprindelige bøger var for funktionsorienterede

I 1999 arbejdes med en ny version af ITIL af CCTA¹ og itSMF². Denne var langt mere procesorienteret og anvendelig i distribuerede miljøer.

- ¹Central Computer and Telecommunications Agency
- ²IT Service Management Forum

Serien ændrede sig til et sæt af ti sammenhængende bøger

I år 2000 blev CCTA lagt ind under Office of Government Commerce (OGC) og både navn og logo har siden da været OGCs varemærker.

I 2005 påbegyndte itSMF og OGC arbejdet på den tredje version af ITIL. ITIL version 3 blev lanceret medio 2007 som en livscyklus-baseret best practice med fem faser, der udgør grundlaget for ITIL.