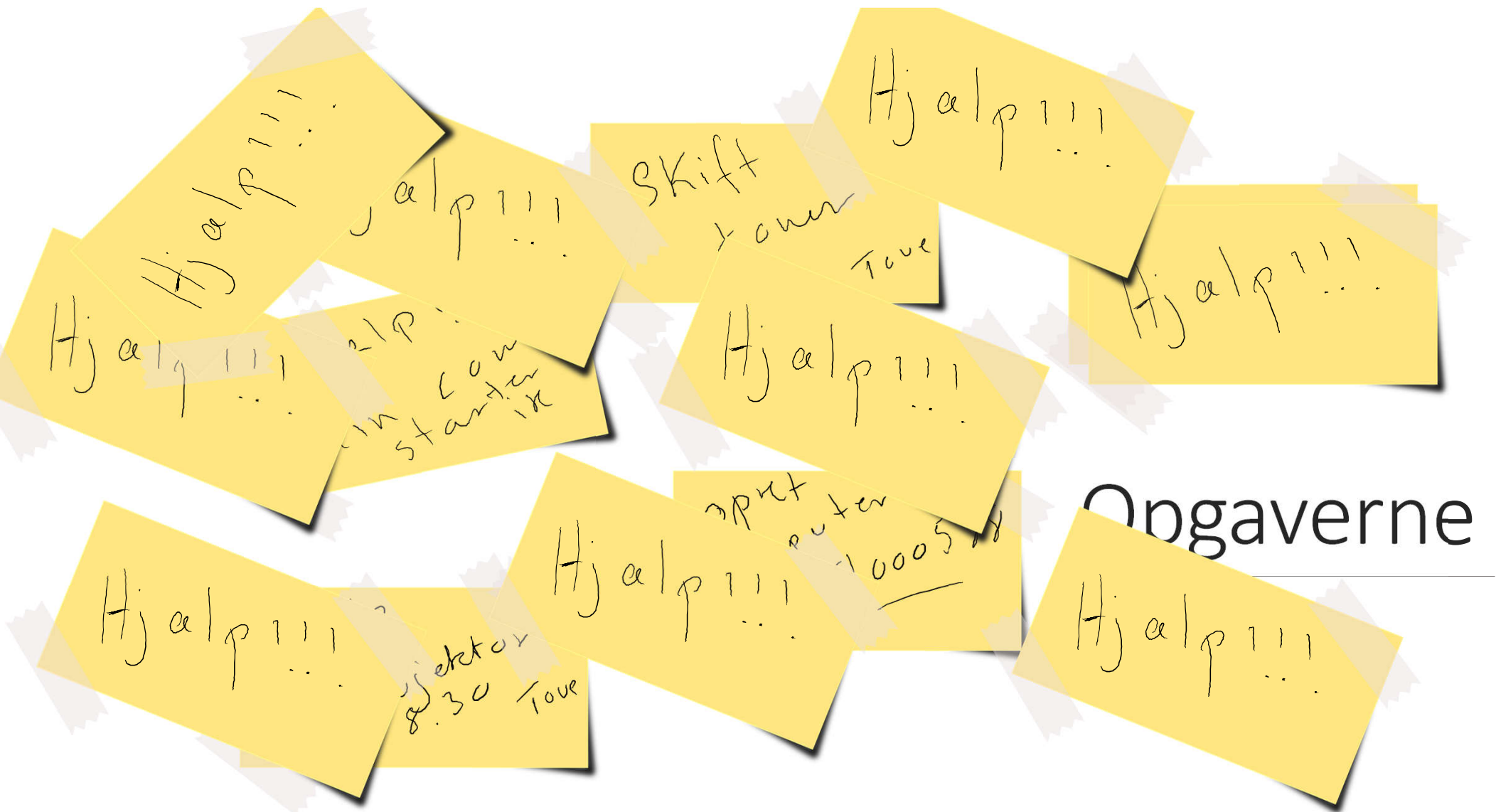


# IT Service Management

---



Opgaverne

# 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<sup>®</sup> 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

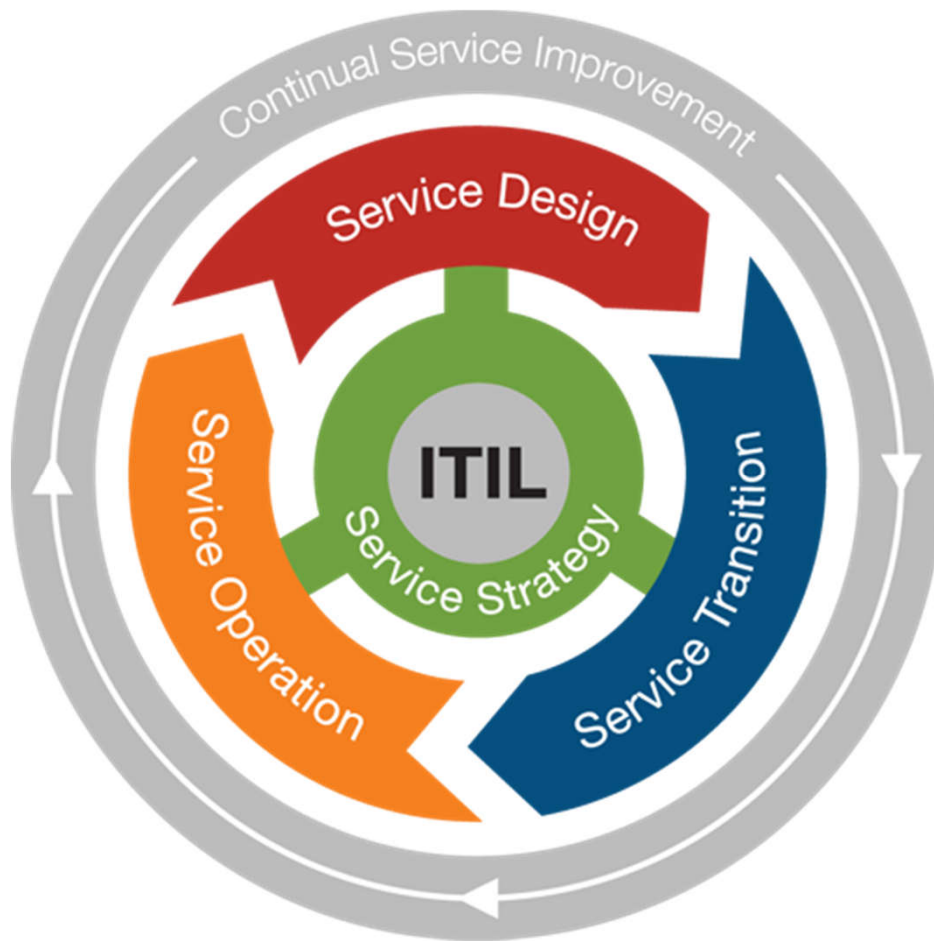
I 1999 arbejdes med en ny version af ITIL af CCTA<sup>1</sup> og itSMF<sup>2</sup>. Denne var langt mere procesorienteret og anvendelig i distribuerede miljøer.

- <sup>1</sup>Central Computer and Telecommunications Agency
- <sup>2</sup>IT 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.



## Definition

- En tilgang til IT Service Management, som understreger vigtigheden af koordinering og kontrol på tværs af diverse funktioner, processer og systemer, som er nødvendige for at håndtere hele livscyklussen for IT-services.
- Service Management livscyklussen består af Strategy, Design, Transition, Operation og Continual Improvement af IT-services.

# Service Livscyklus

# Service Strategy



## Vejledninger

- Designe Service Management
- Udvikle Service Management
- Implementere Service Management

## Emner

- Markedsudvikling
- Intern og ekstern tilvejebringelse af services
- Udvikling af serviceaktiver
- Strategiudvikling og -implementering
- Økonomistyring
- Serviceporteføljestyling
- Organisationsudvikling
- Strategiske risici

# Service Design



## Vejledninger

- Design og udvikling af services
- Service Management processer
- Udvikling af Service Management formåender
- Principper og metoder til omsætning af strategiske mål

## Emner

- Kravindsamling
- Kravanalyse, -aftale og -dokumentation
- Løsningsdesign
- Evaluering af alternative løsninger
- Tilvejebringelse af den foretrukne løsning

# Service Transition



## Anvisninger

- Hvordan organisationen kan udvikle og forbedre dens formåender i at overføre nye og ændrede service til drift

## Vejledninger

- Effektiv realisering af krav, opsamlet i strategifasen og indarbejdet i servicedesignet
- Kombinerer releasemanagement, programstyring og risikostyring

## Emner

- Planlægning
- Opbygning af en release
- Komponenttest, servicetest og pilotforsøg
- Idriftsættelse og udrulning
- Evaluering

# Service Operation



## Vejledninger

- Organisatorisk driftseffektivitet
- Organisatorisk supporteffektivitet

## Praksis

- Den daglige styring af servicedriften
- "fabrikken" i IT

## Formålet

- Koordinere og styre aktiviteter
- Koordinere og styre processer



# Continual Service Improvement

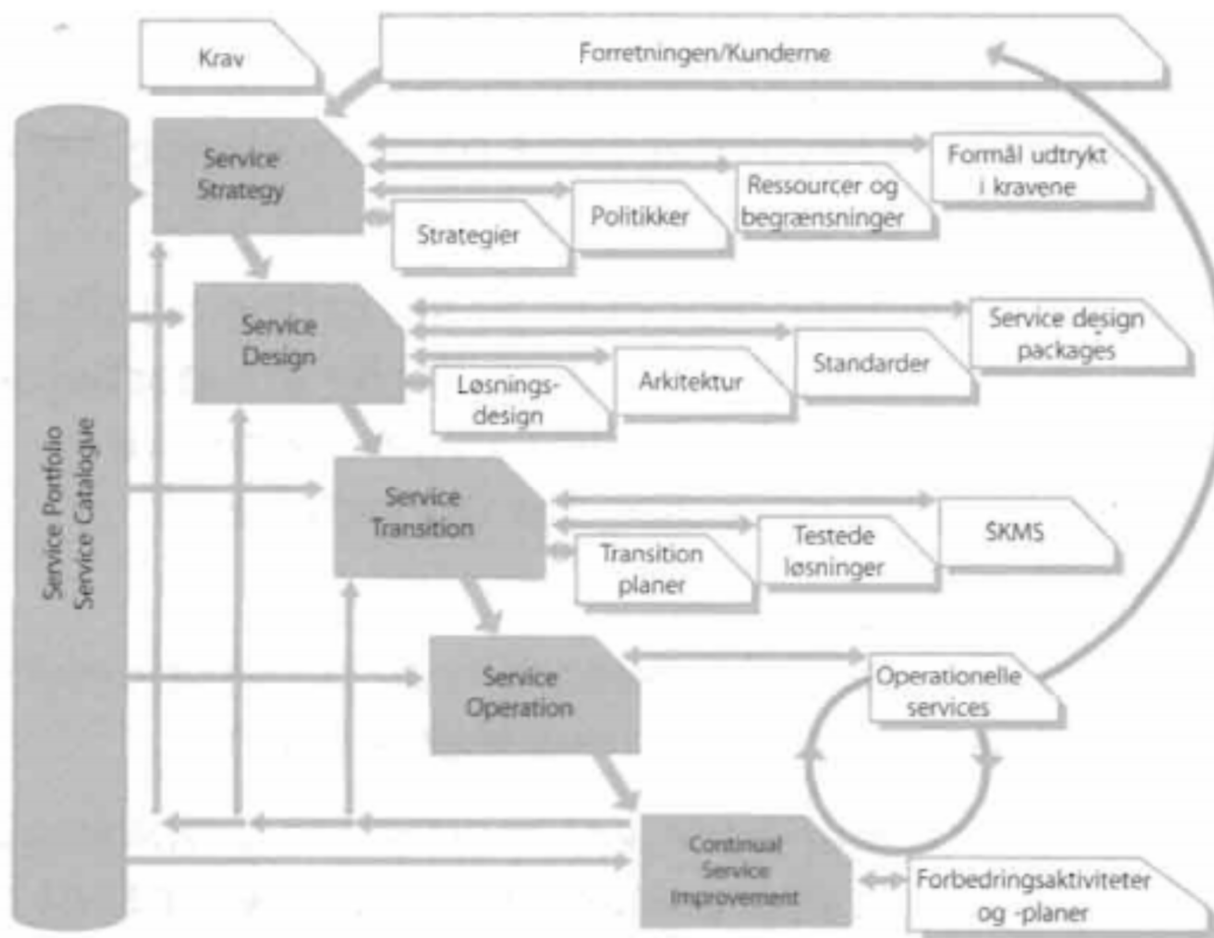


## Vejledninger

- Fastholdelse og forøgelse af serviceværdien for bedre design, introduktion og drift
- Kombinerer principper, praksisser og metoder fra kvalitetsstyring og forandringsledelse

## Anvisninger

- Organisatorisk at kunne øge servicekvaliteten og effektiviteten gennem løbende gradvise forbedringer, og gennem større projekter



ITSM

# Opgave

Hvad er god praksis - Overblik over ITIL processerne

I første del af jeres opgave skal I beskrive ITIL processerne overordnet.

Til det bruges følgende eksempel:

”Du står sammen med en person der pludselig besvimer og ligger livløs. Vedkommende skal naturligvis have hjælp og skal sikkert på hospitalet.”

## 1. Hvad gør du?

- Diskuter kort og beskriv i punktform forløbet fra fortov til udskrivelse på hospitalet.
- Hvem ringer du til? Hvad gør du nu? Hvilke personer er involveret i forløbet.
- Hvordan vurderes situationen? Hvordan kendes symptomer og hvad fører det til? Etc.

## 2. Kobl SO processerne på forløbet

- Repetér kort SO processerne – Dog kun i overskriftsform.
  - Eks. : Hvad kunne være et incident i ovenstående forløb?
  - Eks. : Kender hospitalet til ”known errors”?
  - Etc.

## 3. Kender du til lignende forløb indenfor din egen branche?

- Der tænkes her primært på god praksis og ITIL