

ITIL Organisation

HVORDAN ER ITIL ORGANISERET?

ITIL Organisation – best practice?

Der er ingen opskrift på organisering, men i ITIL benytter vi:



Roller

Funktioner

ITIL Organisation - Roller

En væsentlig nøgle til effektiv Service Management er klare roller og ansvarsfordelinger

I ITIL beskrives mere end 50 forskellige roller, blandt hvilke serviceejer og procesejer er de væsentligste.

Rolle (en beskrivelse)

- Ved en rolle forstås et sæt af **ansvarsområder, aktiviteter og beføjelser**, der er betroet en person eller et team.

En rolle er ofte knyttet til en jobbeskrivelse, men den behøver ikke nødvendigvis at blive varetaget af ét individ.

ITIL's 50 roller

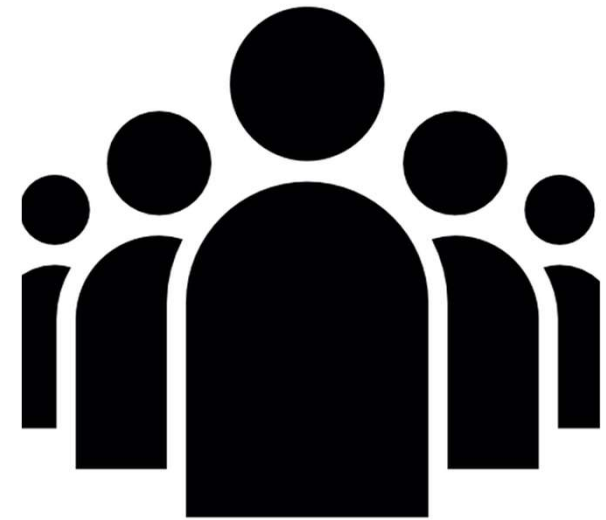


ITIL Organisation

Overordnede roller – ”Serviceejer”

Serviceejer

- Fungerer primært som kontaktpunkt for alle servicerelaterede spørgsmål og problemstillinger
- Sikrer servicen bliver leveret til aftalte service levels
- Identificerer muligheder for forbedring af servicen
- Understøtter en effektiv serviceovervågning
- Serviceejereren har ansvaret for servicen gennem hele livscyklussen.
- Rollen har også grænseflader til alle processer og relaterede roller.

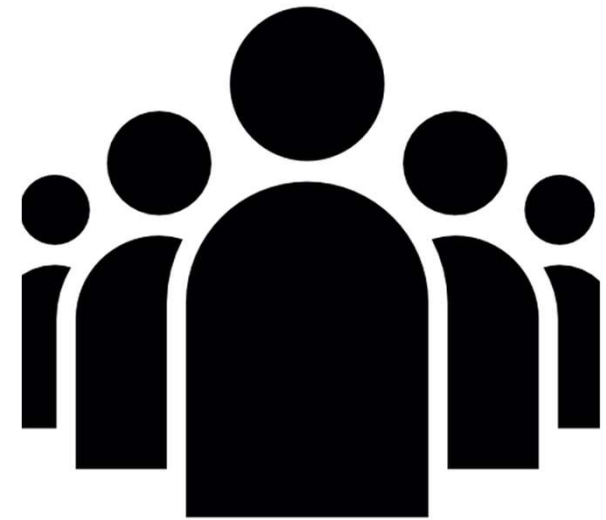


ITIL Organisation

Overordnede Roller – ”Procesejer”

Procesejer

- Sørger for at alle aktiviteter indenfor en process gennemføres.
- Er ansvarlig for:
 - Fastlæggelse af processtrategi
 - Hjælp til procesdesign
 - Sikringen af at procesdokumentationen er tilgængelig og opdateret
- Rollen er relevant gennem hele livscyklussen.
- Proces og rollemæssige grænseflader er afhængige af den relevante process.



ITIL Organisation – Funktioner – Hvad / hvorfor

En funktions formål er at tilføre struktur og stabilitet til organisationen.

Eksempler:

- Infrastruktur
- Applikationsforvaltning
- Service Desk

Funktion (definition)

- En logisk enhed der refererer til de mennesker og værktøjer der udfører en afgrænset proces, aktivitet eller en kombination af disse.

ITIL Organisation – Processer – Hvad / hvorfor

En proces' formål er vigtig og benytter sig af organisationens akkumulerede viden og erfaring.

Det er en af de væsentligste årsager til f.eks. konkurrencemæssige fordele eller markedsdifferentiering.

Proces (definition)

- En proces består af et struktureret sæt aktiviteter, der er designet til at opfylde et bestemt formål.
- En proces behandler et eller flere input og leverer veldefinerede output.
- En proces kan omfatte alle de roller, ansvar, værktøjer og ledelseskontroller, der er nødvendige for at levere output på pålidelig vis.
- En proces kan definere politikker, standarder, guidelines, aktiviteter og arbejdsbeskrivelser, hvis det er nødvendigt.

ITIL Organisation – Nøgleprocesser

Continual Service Improvement (CSI)

- 7 step improvement process
- Service measurement
- Service reporting

Service Strategy (SS)

- Strategy generation
- Financial management
- Service portfolio management

Service Design (SD)

- Service catalogue management
- Service level management
- Availability management
- IT service continuity management
- Information security management
- Supplier management

Der er i alt 27
beskrevne
processer i ITIL

Service Operation (SO)

- Event management
- Incident management
- Request fulfilment
- Problem management
- Access management

Service Transition

- Transition planning and support
- Change management
- Service asset and configuration management
- Release and deployment management
- Service validation and testing
- Evaluation
- Knowledge management

ITIL Organisation – Viden

Formålet med såkaldt "serviceviden" er at sikre den rette information er til stede på rette tid og sted for at befordre effektive og oplyste beslutninger

Bliver brugt i følgende:



ITIL Organisation – Mennesker

Personaleressourcer

- Det er vigtigt for en serviceudbyder at have den rette personalekapacitet og at sikre mængden af personaleressourcer er tilpasset behovet på ethvert tidspunkt

Uddannelse & Træning

- Det er afgørende alle medarbejdere er tilstrækkeligt uddannede og trænede.
- Her gælder også nye medarbejdere gennemgår et formelt introduktionsprogram

Fastholdelse

- Serviceudbyderen bør være opmærksom på at formåender tager tid at opdyrke.
- Tabbet af nøglemedarbejdere kan føre til både midlertidigt og permanent fald i serviceniveauet.
- Det er vigtigt at gøre det attraktivt for medarbejdere der gør en positiv forskel at forblive i organisationen og videreudvikle sig.

Færdigheder

- Serviceudbyderen må fastlægge det ønskede kompetenceniveau og omfang, og sikre at kompetencer og færdigheder er til stede på rette tid og sted. Typisk omfatter disse kompetencer og færdigheder:
 - Samarbejdsevner
 - Forretningsforståelse
 - Servicebevidsthed
 - Teknisk forståelse
 - Analytiske evner
 - Erfaring med brug af ITSM værktøjer og teknikker.
 - Procesorientering.

ITIL Organisation – ITIL værktøjer

ITSM Suiter indeholder typisk:

- Arbejdsgangsstyring
- Portefølje og kontraktstyring
- Integreret konfigurationsstyring
- Selvbetjening

Administrative værktøjer og analyseværktøjer

- Analyse, simulering og modellering
- Rapportering

IT Infrastrukturværktøjer

- Overvågning
- Event logging & styring
- Diagnosticeringsværktøjer
- Jobplanlægning og afvikling
- Automatisering
- Fjernstyring
- Sikkerhedsstyring

Håndtering af software

- Release håndtering
- Versionsstyring
- Håndtering af test & validering
- Styring af udrulning
- Licensstyring

Hvordan hænger det sammen?

