

IT i praksis®---

Service management – vejen til udvikling af it-drift



IT i praksis® giver et klart billede af, at service management er ved at få fodfæste især i private virksomheder med større it-afdelinger. Blandt disse virksomheder tilkendegiver omkring 45 %, at de anvender service management baseret på ITIL eller et lignende koncept. Der er imidlertid stadig en overvægt af virksomheder, som ikke arbejder systematisk med service management – specielt inden for offentlige virksomheder og virksomheder med mindre eller mellemstore it-afdelinger.

IT i praksis® dokumenterer, at virksomheder, der benytter ITIL eller tilsvarende, opnår markant bedre resultater. Det gælder effektivisering og interne effekter såvel som service- og kvalitetsudvikling og markedsrettede effekter.

Skal virksomhedernes it-driftsenheder udvikles, så de imødekommer behovene fra forretningsenhederne, er der – uanset om enhederne er på tre eller på 100 it-medarbejdere – kun én vej at gå: At foretage en bevidst og systematisk indsats for at indføre service management og for at standardisere it-driftsprocesserne.

At arbejde med service management betyder, at virksomhederne sætter it-service i system. Det indebærer, at den individuelle og i mange tilfælde noget tilfældige it-service (som kan være nok så god, når den vel at mærke fungerer og leveres af den rette medarbejder) erstattes med it-service med veldefinerede deklarerationer, som leveres på aftalte vilkår.

Når virksomhedens forretningsenheder kan indgå præcise aftaler med it-afdelingen om, hvilke ydelser der skal leveres og på hvilke vilkår, kan man tale om et professionelt samarbejde mellem to ligeværdige parter.

ITIL-konceptet¹ understøtter – foruden de mest forekommende support- og driftsprocesser som incident management, problem management, change management og release management – også processer for applikationsforvaltning, infrastrukturudvikling og samspillet med forretningsenhederne på basis af best practice.

ITIL Service Desk – Én indgang til it-funktionen



Kontaktinfo
Vagn Toft Jensen
vtj@r-m.com

RAMBOLL
management

ITIL – Information Technology Infrastructure Library – er et rammeværk for it-drift, service, sikkerhed, infrastrukturudvikling, applikationsforvaltning og forretningssamspil baseret på best practice inden for 25 processer.

Som ansvarlig for virksomhedens it-drift tvinges man med ITIL til at forholde sig til sine service- og driftsprocesser ud fra et helhedssyn og med forretningens behov i centrum.

Nogle vil stille spørgsmålstejn ved, hvorfor man skal erstatte den personlige service med et standardiseret koncept med mere bureaukrati og formalisme. Det er der flere grunde til, især skal peges på:

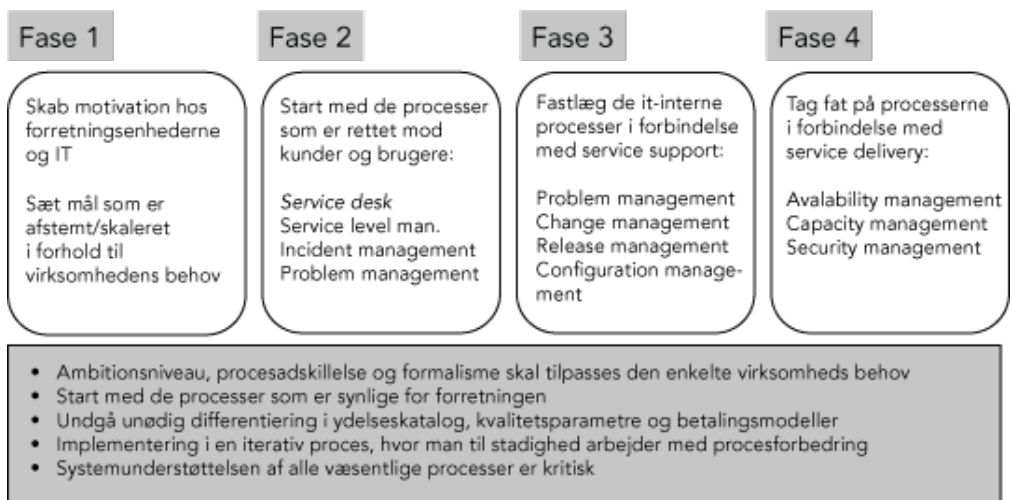
- De større it-afdelinger kan ikke levere nærhed og personlig service i samme grad som de mindre it-afdelinger. Der sker ofte det, at større it-afdelinger bliver mere eller mindre usynlige for brugerne.
- Virksomhedernes forretningsenheder efterspørger i stigende grad gennemsækelighed og professionalisme fra it-afdelingernes side i forhold til aftaler om og levering af it-ydelser. Forretningsenhederne efterspørger leverancesikkerhed på aftalte vilkår.
- Virksomheder, der vælger at outsource it-drift, kan have gavn af at få styr på egne service management-processer forinden, så man klart ved, hvad henholdsvis leverandør og virksomheden skal levere.

Flere virksomheder vælger at løse problemer med mangelfuld it-service eller for store kvalitetsforskelle ved at outsource it-drift og -support til professionelle virksomheder, der systematisk arbejder med service management.

Alternativet til outsourcing er, at virksomhedernes interne it-afdelinger indser nødvendigheden af selv at sætte deres service- og driftsprocesser i system og begynder at agere forretningsmæssigt i forhold til forretningsenhederne. Med andre ord – at it-afdelingerne tager ved lære af de erfaringer, som de bedste på området har gjort. Ønsker man så senere at outsource it-services, er man klar over, hvad man outsourcer, fordi processerne er beskrevne og kendte.

ITIL har haft sit gennembrud i større virksomheder, der stiller høje krav til it-drift. Grundideerne i ITIL kan imidlertid udmærket finde anvendelse også i mindre it-afdelinger, hvis man foretager en afbalanceret skalering og tilpasning til den enkelte virksomheds behov.

Start med at gennemgå og formalisér serviceprocesserne i snitfladen mellem forretningsenhederne og it-driften. Tag herefter fat på selve driftsprocesserne med udgangspunkt i problem management, change management og release management. Gå gradvist videre herfra. Og ikke mindst – start på det enkle niveau, som alle kan se fornuften i, og foretag en afstemning af processer og formalisme i forhold til, hvad der passer til virksomhedens størrelse og behov.



IT i praksis® dokumenterer hvert år udviklingen inden for forretningsmæssig anvendelse af digitale teknologier i de største danske virksomheder. IT i praksis® bidrager til mere oplyste og kvalificerede it-strategiske beslutninger og anvendes i det daglige arbejde af både it- og topledere.

Temaerne i IT i praksis® omfatter digital forretningsudvikling, strategi, kompetencer, organisering, investeringer og teknologi. IT i praksis® har eksisteret siden 1996 og er et samarbejde mellem Rambøll Management og DANSK IT.