



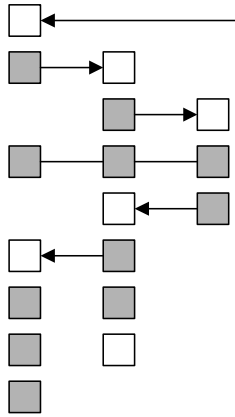
IT-forum våren 2004

ITIL – et rammeverk for god IT-drift

Jon Iden, dr. polit

Institutt for prosessutvikling og arbeidsflyt AS

Institutt for informasjons- og medievitenskap, UiB



22

IDA, Integrert Databehandling a.s er en av Norges største datasentraler og utfører EDB-tjenester for ca. 80% av landets forretningsbanker. Vårt resultatorienterte miljø er på et høyt faglig nivå, hvor vi aktivt følger opp utviklingen både på hardware- og softwaresiden. Vi legger vekt på samarbeid, utfordrende oppgaver og videreutvikling for den enkelte medarbeider. Bedriften har 550 ansatte med kontorer i Oslo og Bergen.

SYSTEMPROGRAMMERERE

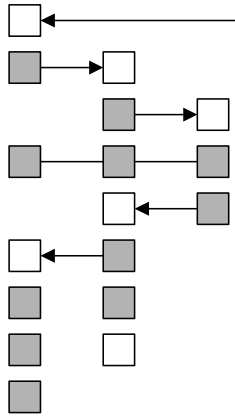
IDA står foran store utfordringer på det softwaretekniske området. Vi trenger derfor flere systemprogrammerere, og ønsker å komme i kontakt med kvinner og menn med interesse for en karriere innen denne delen av fagområdet EDB.

Primært er vi interessert i personer med erfaring fra et eller flere av områdene MVS, SNA-kommunikasjon, IMS, DB/DC eller CICS.

Hvis du ikke har erfaring, men ønsker å skape deg en fremtid innen dette feltet, er vi også interessert i å høre fra deg.

Er du interessert gir Sjefskonsulent Steinar Mathiassen eller Systemkonsulent Anne Britt Solheim nærmere opplysninger i Oslo, tlf. (02) 15 86 90. I Bergen bes du kontakte Sjefskonsulent Oddvar Pisani, tlf. (05) 32 31 00.

Søknad merket «Systemprogrammerer» bes sendt til IDA, Integrert Databehandling a.s, Personellseksjonen, Postboks 1163 Sentrum, Oslo 1. Gateadresse Lørenveien 51, Oslo 5.

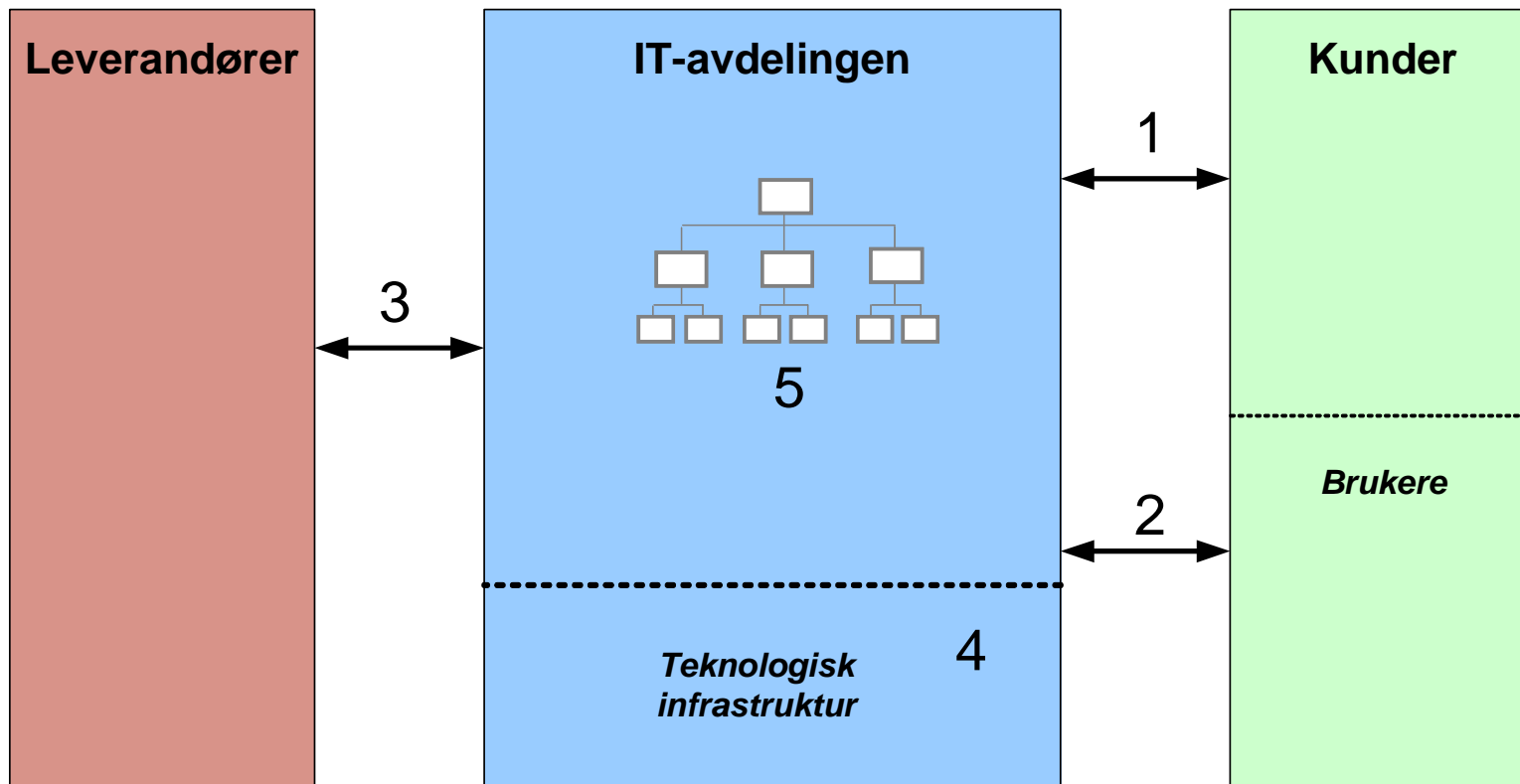
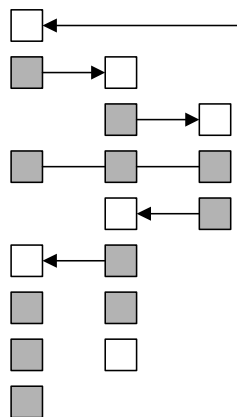


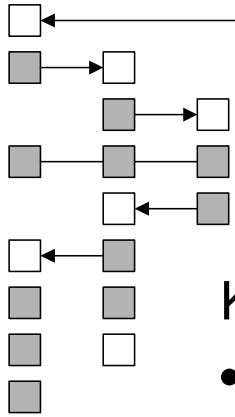
Hva er IT drift?

- Hvor kan du studere IT drift?
- Hva lærer de om IT drift på universiteter og høyskoler?
- Hva lærer systemutviklerne om IT drift?
- Hva gir mest prestisje – utvikling eller drift?
- Hva gir best betalt – utvikling eller drift?

- Hvor har DU lært IT drift?
- Hvor har DU lært å lede en IT driftsorganisasjon?
 - Er det forskjell på å lede en utviklings- eller en driftsenhet?

Nåsituasjonen





Noen perspektiver i ITIL

Kunde

- At leverandøren forstår kundens forventninger
- At man blir informert om oppnådd servicenivå
- At man blir informert om spesielle hendelser og avvik

Bruker

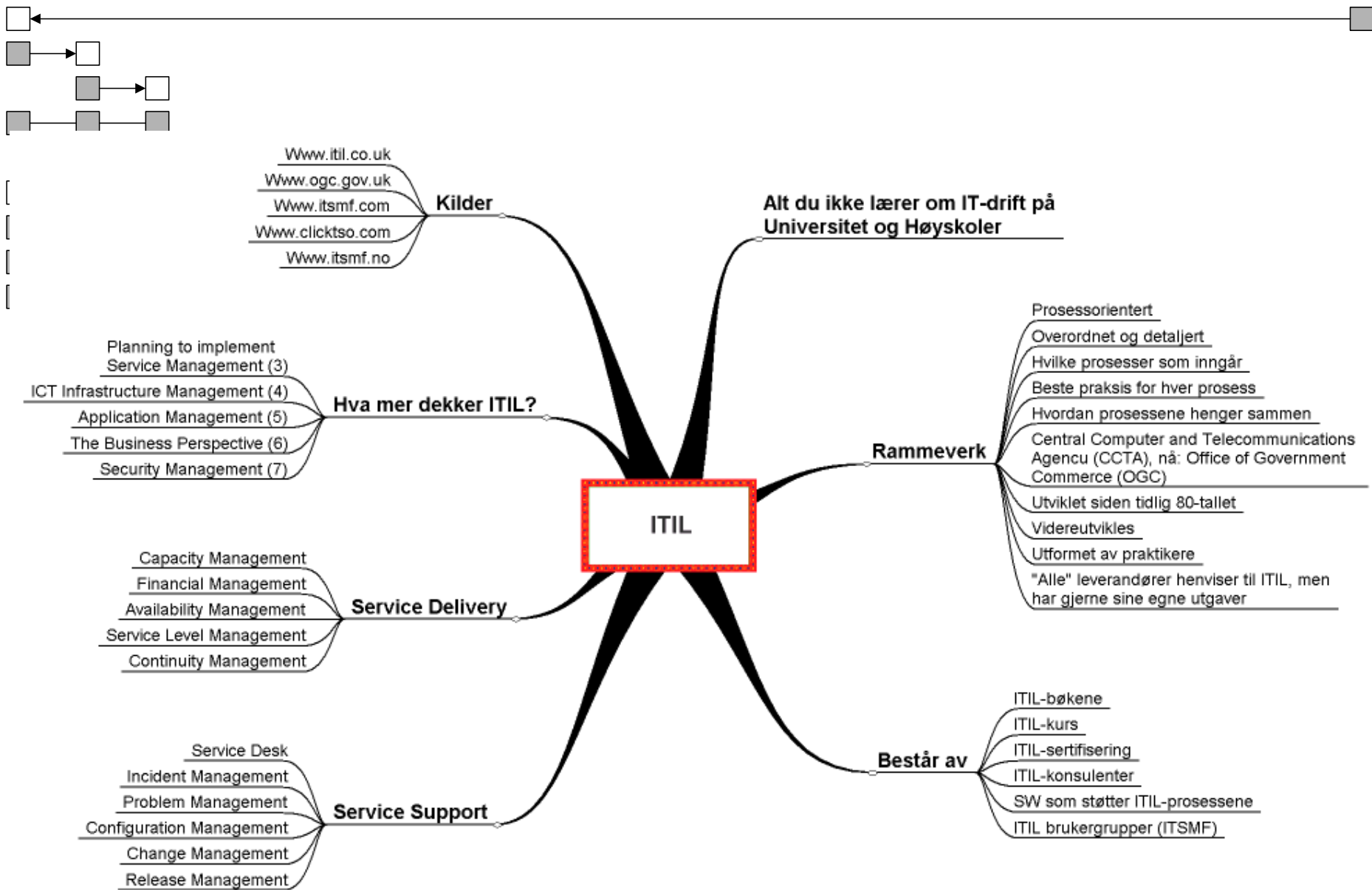
- At man har ett sted å henvende seg til
- At saker løses, følges opp og at det gis tilbakemeldinger

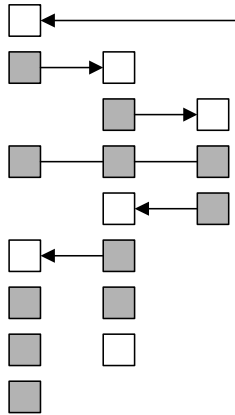
Teknologisk driftsmiljø

- At infrastrukturen er riktig dimensjonert i forhold til krav til tilgjengelighet og ytelse
- At driftsmiljøet har færrest mulige driftsavbrudd

Ansatt

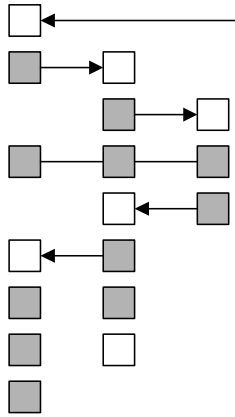
- At man vet hvilke oppgaver man skal utføre, hva man er ansvarlig for, og hvilken myndighet man har (rolle)
- At det er en fornuftig balanse mellom nødvendig byråkrati og faglig frihet





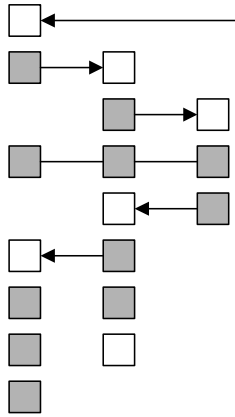
ITIL er et rammeverk

- En **overordnet** og **detaljert** modell som beskriver:
 - Hvilke prosesser som normalt inngår i IT driftsområdet
 - Hva som er beste praksis for den enkelte prosess
 - Hvordan prosessene henger sammen
 - Et ensartet begrepsapparat for IT drift



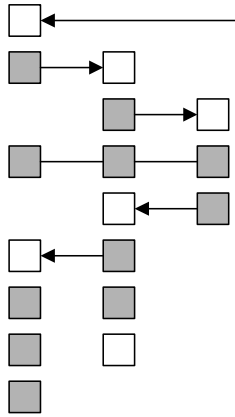
ITIL beste praksis

- Utformet av praktikere i IT industrien
 - Brukere, leverandører, konsulenter
- Opprinnelig 50 bøker skrevet på slutten av 80-tallet
 - Videreutviklet, det sentrale er nå samlet i to håndbøker
- Støttes av verktøy
 - Verktøyleverandørene har gjerne sine egne ITIL "dialekter".
- Brukes over "hele verden"
- Støttes av IT Service Management Forum
- Like mye en filosofi som et sett av bøker
- Er prosessorientert



ITIL beste praksis

- ITIL bøkene
- ITIL kurs
- ITIL sertifisering
- ITIL konsulenter
- SW som støtter ITIL prosessene
- ITIL bruker grupper



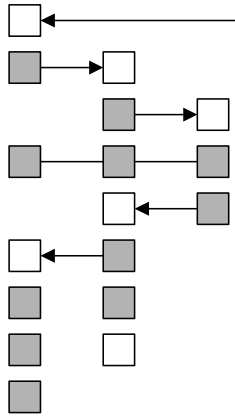
Hvilke prosesser dekker ITIL?

Service Support (1):

- [Incident Management](#)
- [Problem Management](#)
- [Change Management](#)
- [Release Management](#)
- Configuration Management
- Pluss Service Desk - *funksjonen*

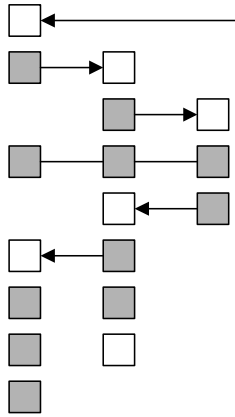
Service Delivery (2):

- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Capacity Management
- Financial Management for IT Service
- Service Level Management



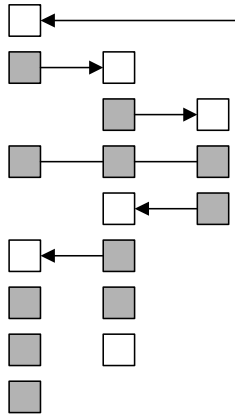
Hva mer dekker ITIL?

- Planning to Implement Service Management (3)
- ICT Infrastructure Management (4)
- Applications Management (5)
- The Business Perspective (6)
- Security Management (7)



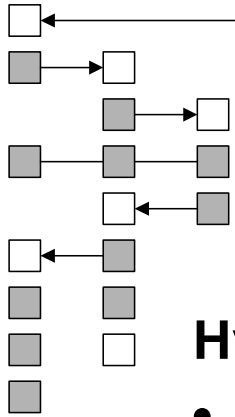
ITIL – IT Infrastructure Library

- Er leverandørnøytral
- Er åpen
- Dekker helheten og er konsistent
- Benyttes av mer enn 10.000 bedrifter
- Stor (enorm) interesse i Norge
- Mer enn 40.000 er sertifisert
- 97% sier at de har hatt utbytte av ITIL (?)



ITIL i Norge – noen aktuelle

- UiB – IT-avdelingen
- NTNU – IT-avdelingen
- Helse Vest
- Forsvaret
- Statoil
- Rikshospitalet
- EDB IT Drift
- Ergo Group
- Telenor



Beste praksis

Hva betyr beste praksis?

- At noen har samlet, vurdert og nedtegnet hvordan suksessrike virksomheter har organisert seg og hvordan de utfører sine oppgaver
- "State of the art" teori som man kan bruke som grunnlag for å vurdere og utforme egen praksis

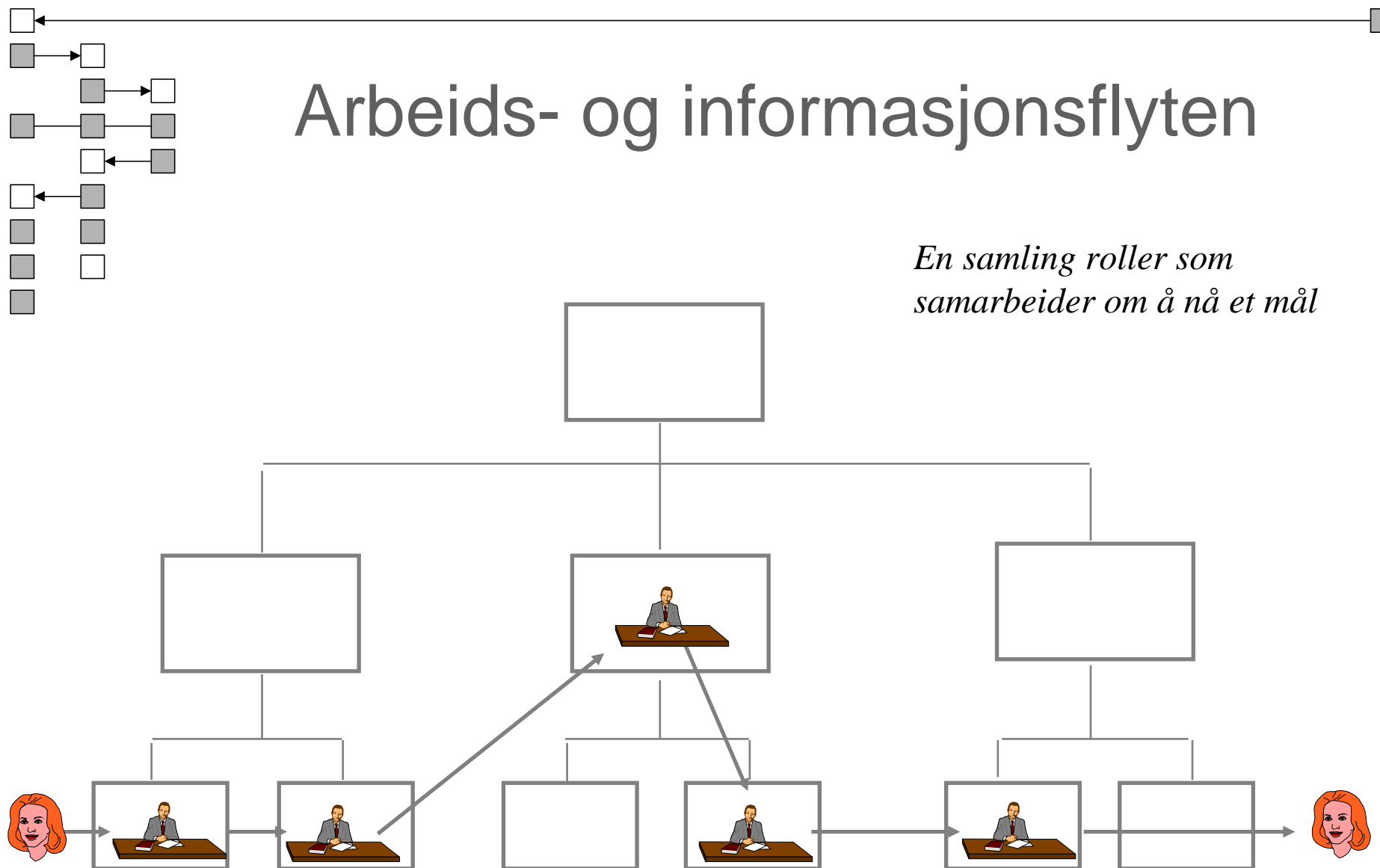
Hvordan bruke beste praksis?

1. Kartlegg nåsituasjonen for din prosess
2. Forstå hva "beste praksis" sier om din prosess, og hvilke muligheter det gir deg
3. Utform din egen prosess på bakgrunn av "beste praksis" og egne rammebetingelser

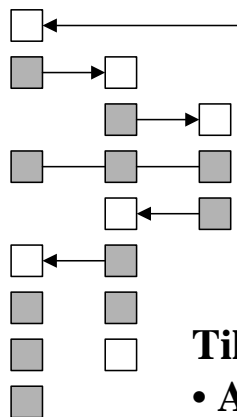
Beste praksis kan og skal ikke implementeres "as is"

Arbeids- og informasjonsflyten

En samling roller som samarbeider om å nå et mål



Roller, regler og ressurser



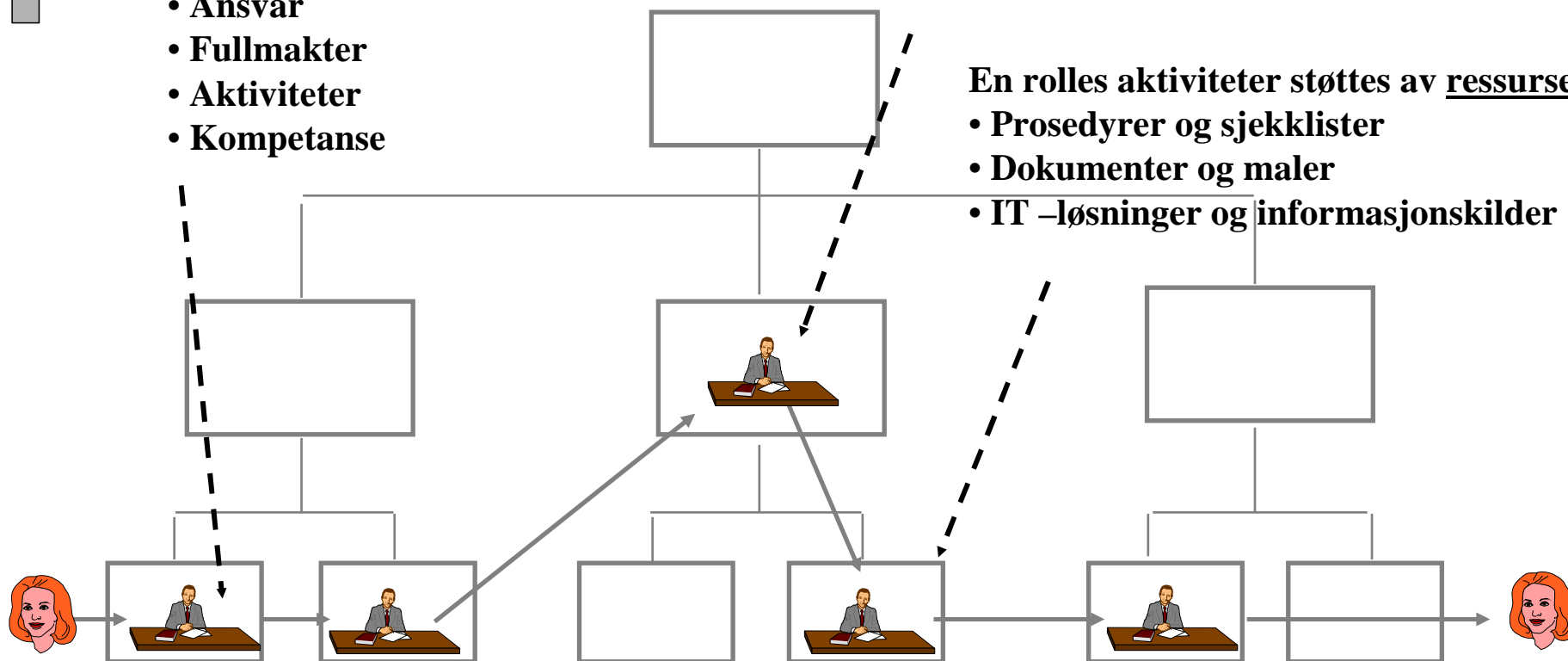
Til hver rolle er det knyttet:

- Ansvar
- Fullmakter
- Aktiviteter
- Kompetanse

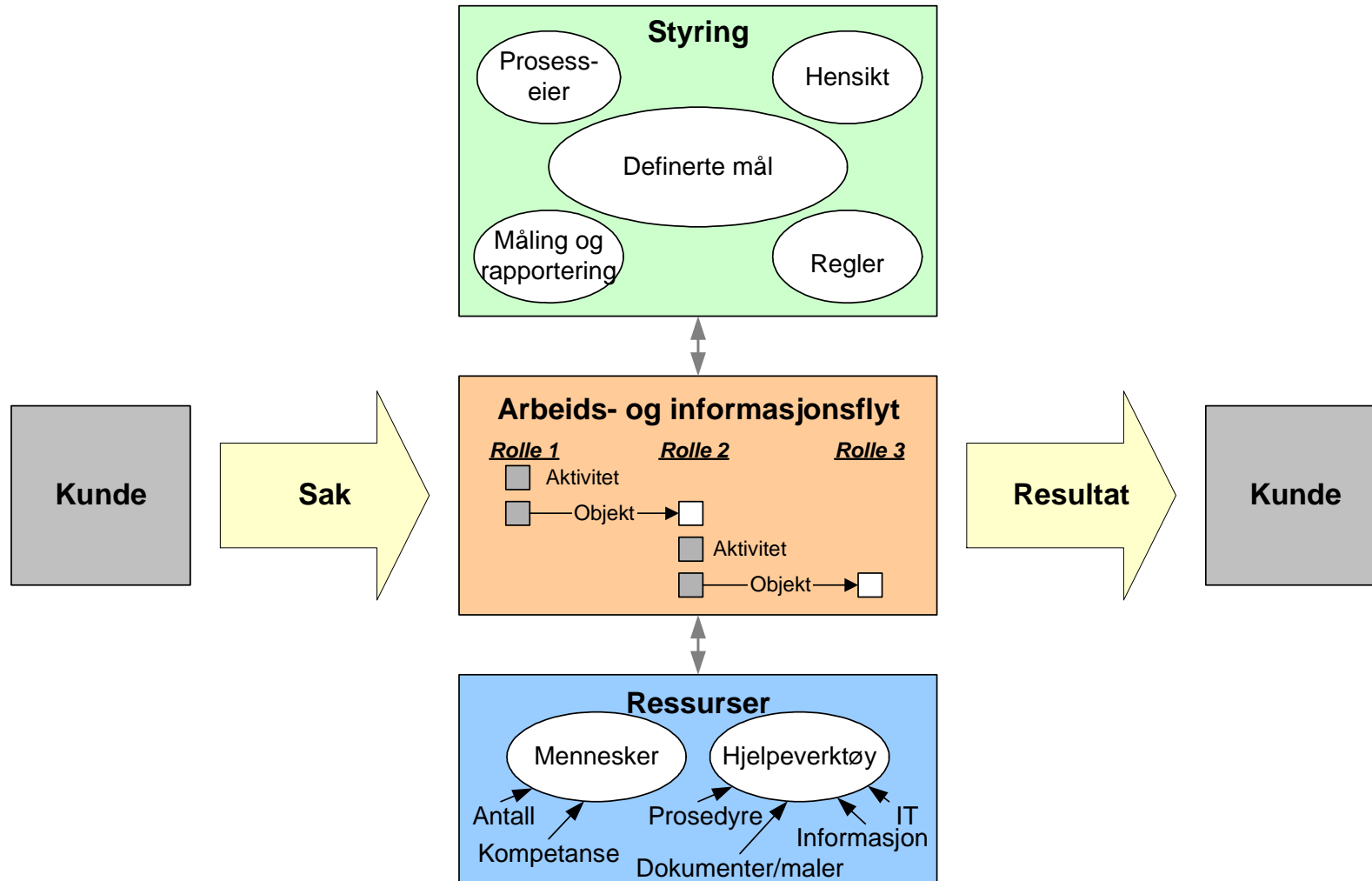
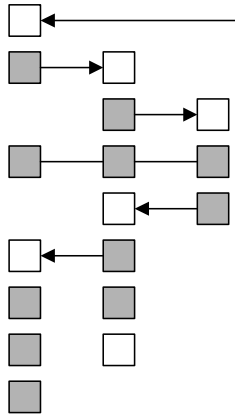
En rolles aktiviteter reguleres av regler

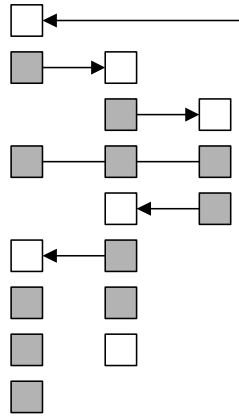
En rolles aktiviteter støttes av ressurser:

- Prosedyrer og sjekklister
- Dokumenter og maler
- IT -løsninger og informasjonskilder



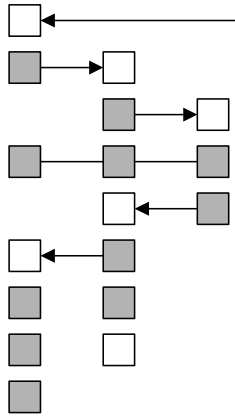
Prosessbegrepet





Prosessperspektivet

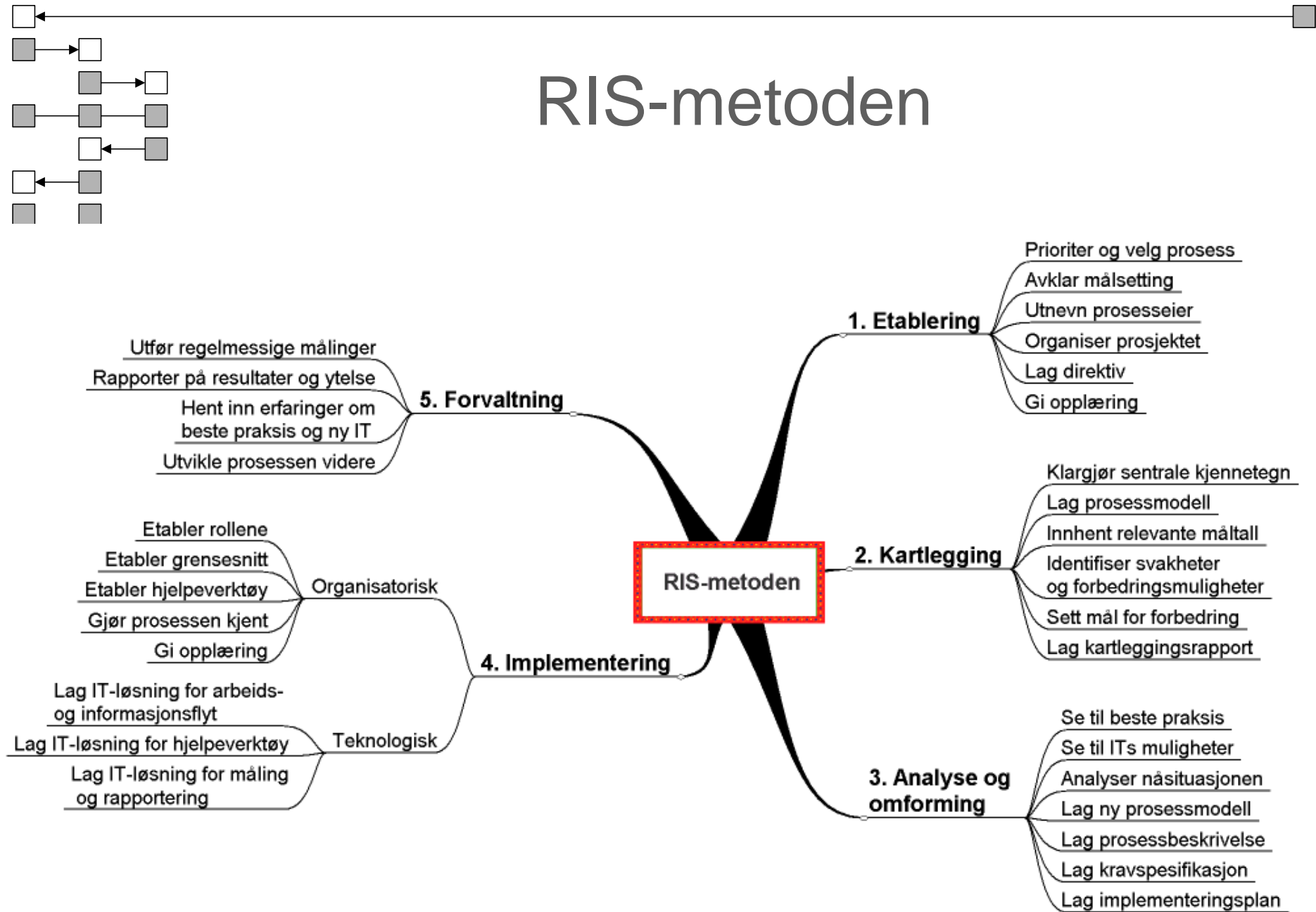
- **Proessorientering**
 - Prosessen er dokumentert og kjent
- **Prosesseierskap**
 - Ansvar for prosessens utforming og dens resultater er klargjort
- **Prosessmålinger**
 - Måler ytelsen i henhold til virksomhetens og kundens krav
- **Prosesskontroll**
 - Forsikrer seg at resultatene er i henhold til krav
- **Helheten**
 - Samspillet og grenseflatene mellom prosessene er definert
- **Kontinuerlig prosessforbedring**
 - Forbedrer produktivitet og ytelse i henhold til nye krav og muligheter

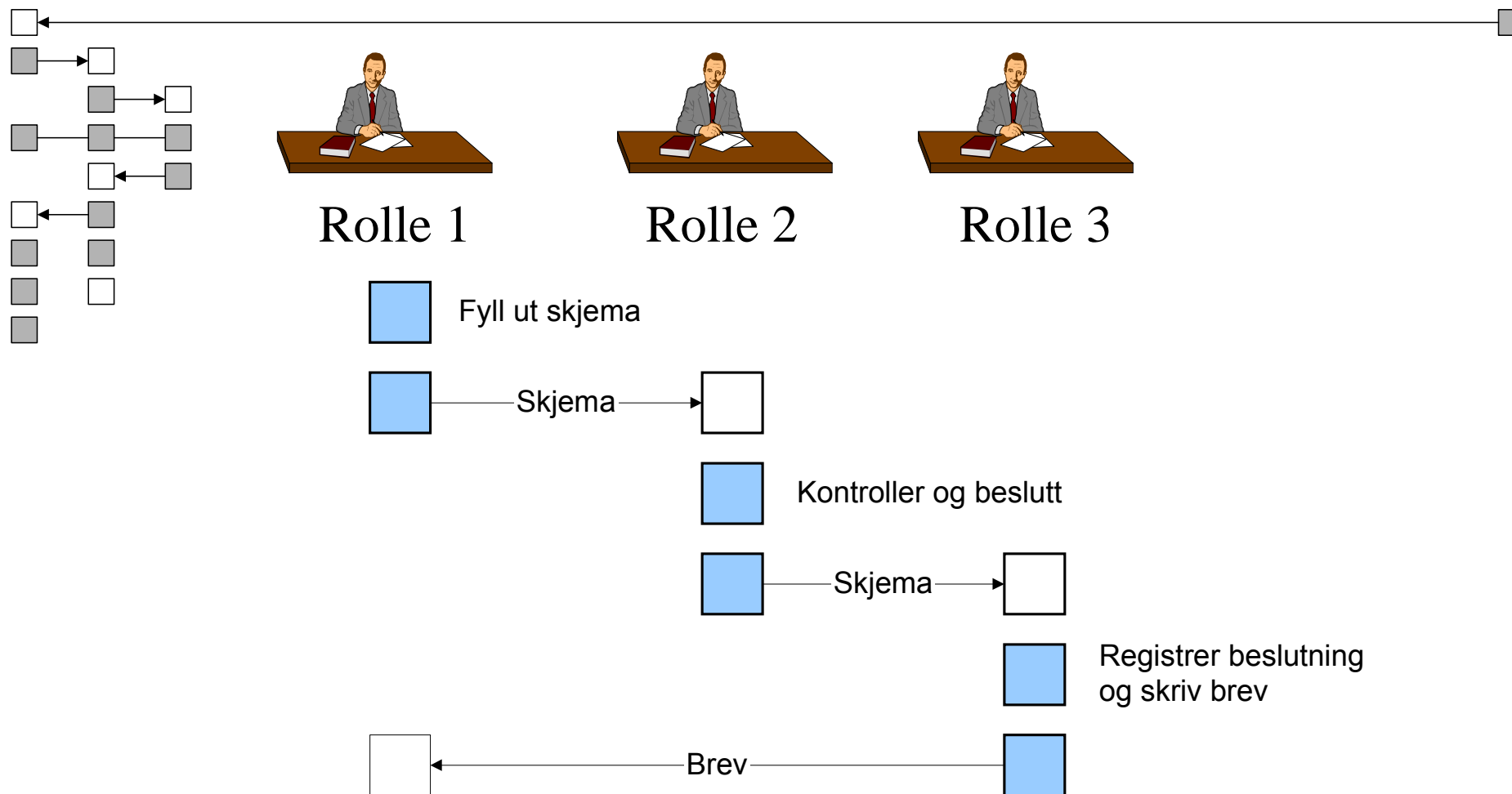


Prosessutvikling med RIS

- Grunnleggende teori og perspektiver
 - For opplæring og forståelse
- RIS-metoden
 - For utforming og utvikling av prosesser
- RIS-teknikken
 - For modellering av prosesser
- RIS-verktøyet
 - For modellering i MS-Visio
- Dokumentmaler
 - For utarbeidelse av leveranser
- Eksempelbibliotek
 - For assistanse

RIS-metoden



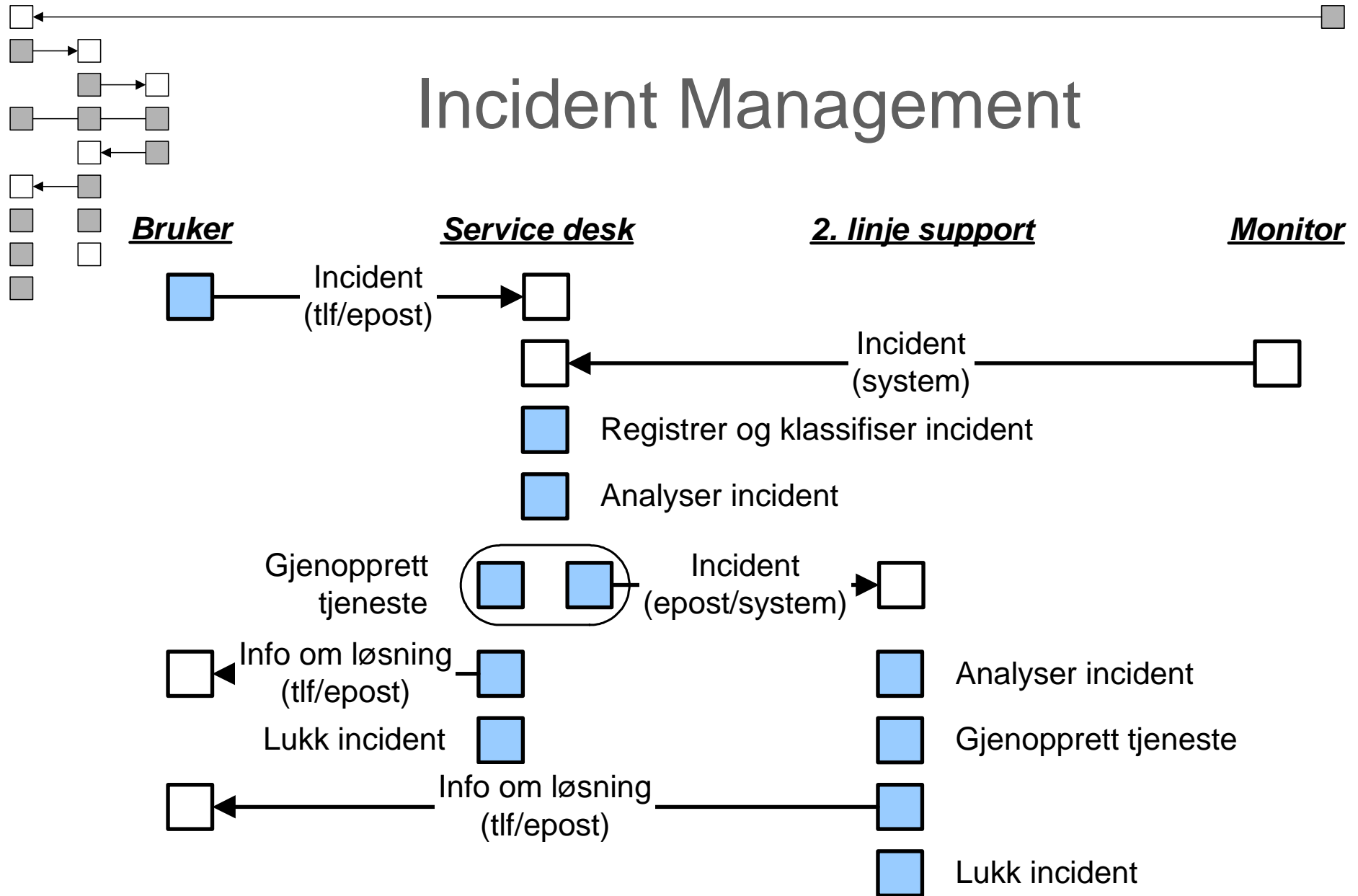


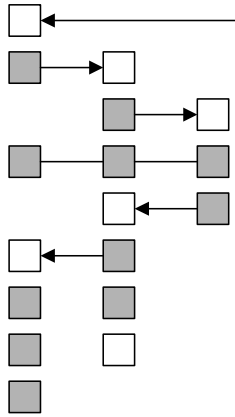
Perspektivet bak RIS:

Hensikt: for å dokumentere, analysere og forbedre prosesser

*Beskrivelsesteknikk:
RIS - roller i samarbeid
© IPA AS*

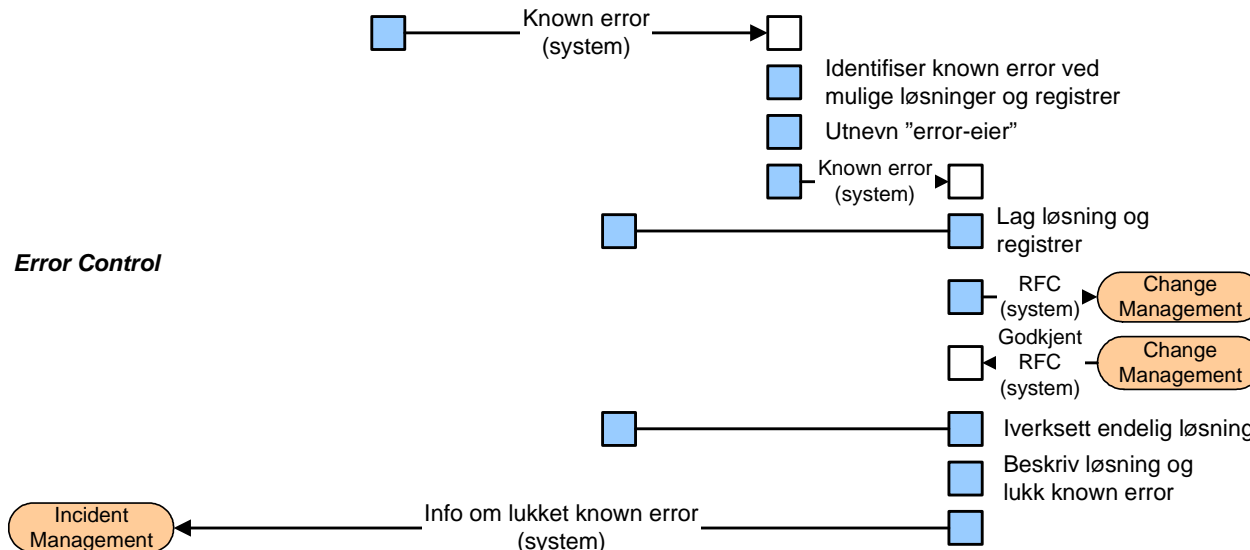
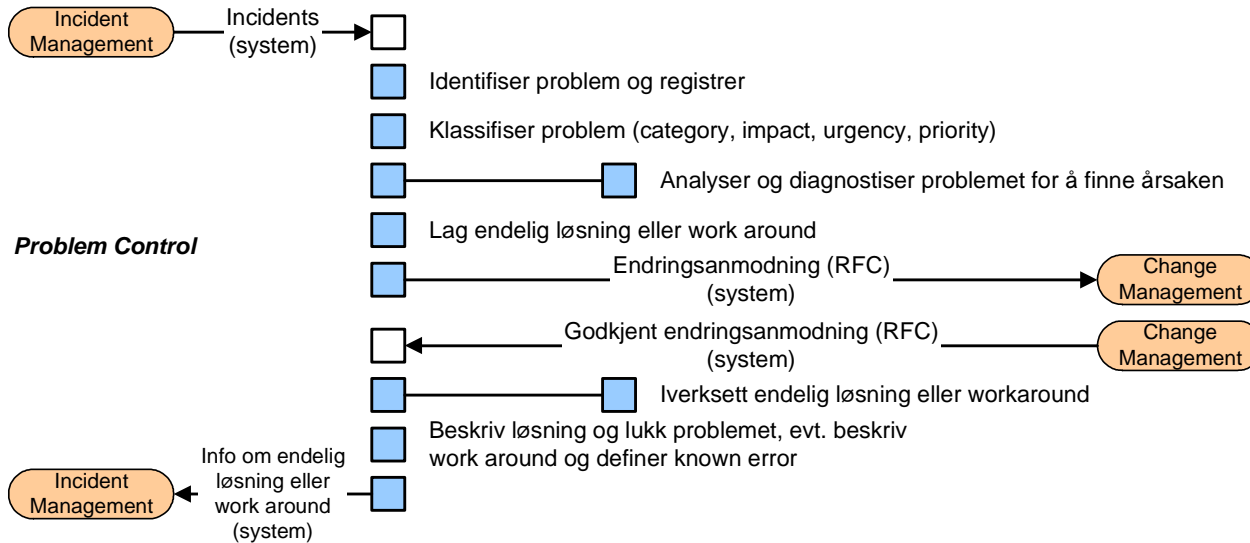
Incident Management

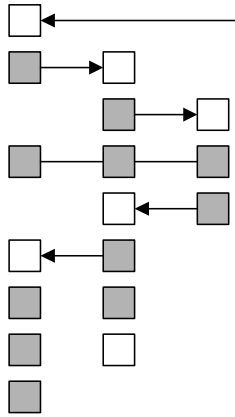




Problem Management

Problem Manager Support Team Error Manager Error-eier





Suksesskriterier

- Bruk en dyktig prosessutvikler
- Bruk en egnet metode og teknikk
- Involver rolleinnhaverne
- Integrer prosessutvikling og utvikling av IT-løsningene
 - Lag først prosessbeskrivelse og deretter kravspesifikasjon
 - Styr systemutviklingen, dvs. sørg for at IT-løsningen støtter den utformede prosessen