



13. Oktober 2009

Introduksjon til ITIL

elin-sande.herlovsen@sarpsborg.com

***it*SMIF** Norge

Om Meg

- Elin Sande Herlovsen
- Styreleder i itSMF, og seksjonsleder i Sarpsborg kommune
- Jobbet i IKT-bransjen fra 1988-2006, med drift, opplæring og support
- Kjent til ITIL siden 2000
- Sertifisert service manager i 2004

Agenda

- Bakgrunn
- Hva er ITIL
- Service Management Lifecycle - De 5 hovedelementene
- ITSMF
- Spørsmål

Hjelp! Vi er blitt avhengig av IT !!

- Har du mange kollegaer som ikke bruker data?
- Hva koster "IT-plunder" i frustrasjon og penger?
- Hvor lenge kan bedriften overleve uten IT?
- Hvor lenge kan dine kunder leve uten systemene eller tjenestene som dere leverer?
- Hvor effektive IT-prosesser har din bedrift?

Har dere IT-tjenester som virkelig støtter virksomhetens behov?

ITIL - Bakgrunn



- Rammeverket utviklet i England på 80 – tallet
- Initiert av Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA)

• **Formål:** tilnærming til en effektiv og lønnsom bruk av IT - ressurser

• **Resultat:** Samling av “God praksis” observert i IT - bransjen.

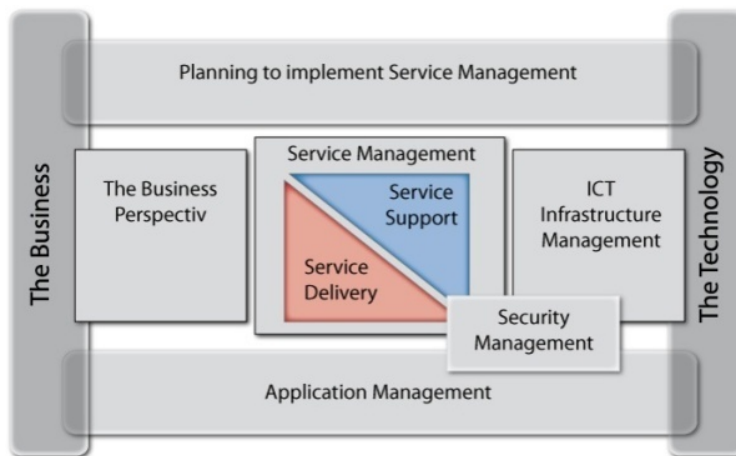


**ITIL= Information Technology
Infrastructure Library**

itSMF Norge

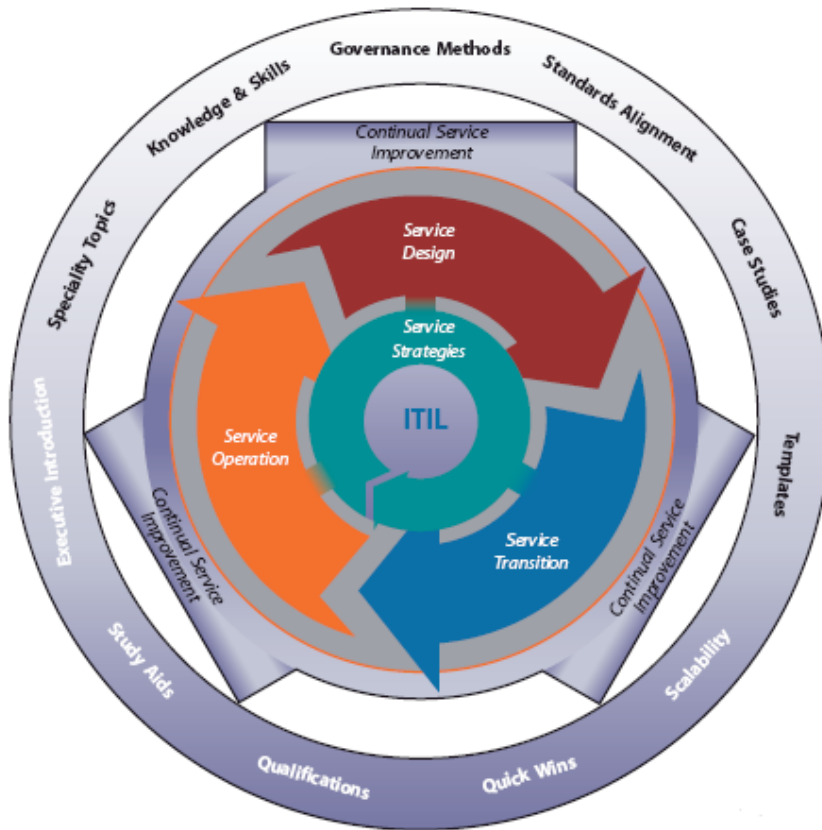
ITIL - Bakgrunn

- **Versjon 1: 1986-1999**
 - 40+ bøker som omhandlet ulike funksjonsaspekter av IT
- **Versjon 2: 1999-2007**
 - 9 bøker som omhandler Ledelse av IT-tjenester med en prosessbasert tilnærming
 - 10 prosesser og 1 funksjon



NÅ! ITIL v.3

Service Management Lifecycle



- 5 hovedbøker
- Tilleggspublikasjoner
- 26 prosesser
- 4 funksjoner



itSMF Norge

ITIL

- *de facto* rammeverk og begrepsapparat for IT Service Management
- *Dokumentert god praksis*; prosesser og funksjoner som har vist seg å fungere i alle typer organisasjoner
- Forvaltes av itSMF-organisasjoner over hele verden

Hva kan ITIL gi din virksomhet?

- Prosessbeskrivelser og dokumentasjon
- Gode råd for implementering og tilpasning
- Slipper å finne opp hjulet på nytt!
- Felles forståelse
- Felles vokabular (likt over hele verden)
- Verktøy designet for ITIL-støtte

Hva er ITIL?

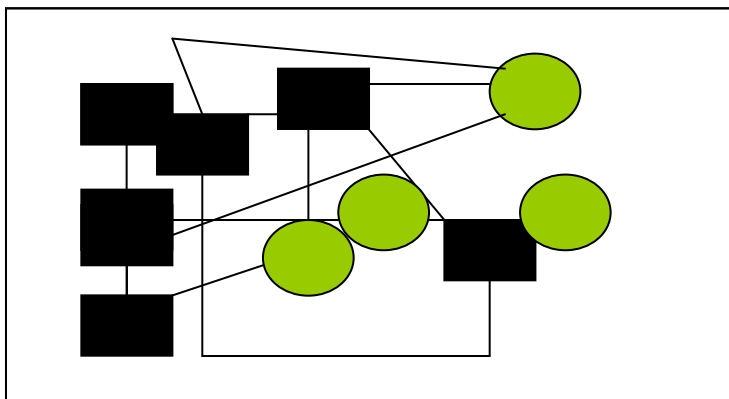
- ITIL er kort fortalt et rammeverk for IT-avdelinger



Hovedformålet til ITIL er å hjelpe IT-avdelinger til å levere gode og stabile IT-tjenester til sluttbruker



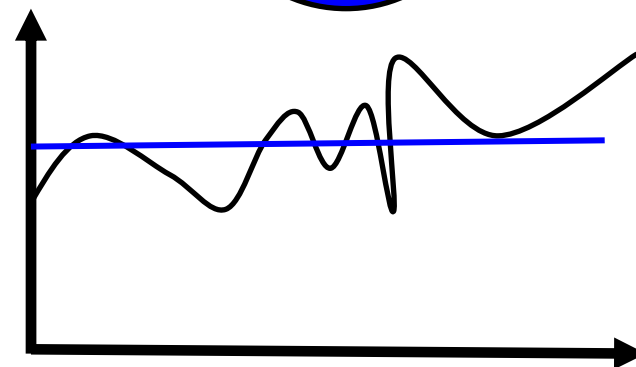
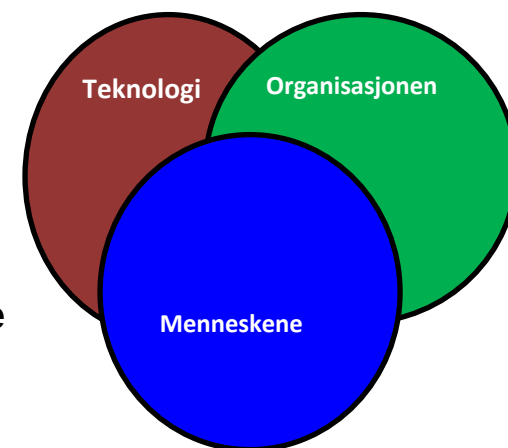
IT-Avdelingen



For å få til dette beskriver ITIL hvordan IT kan organisere seg internt for å best mulig utnytte sine (knappe) ressurser

Whats it(il) all about?

- Å avtale tjenester som møter kundens og virksomhetens behov
- Å balansere tjenestekvalitet med kostnad
- Prosessorientert beskrivelse av hvordan IT kan organisere seg for å best mulig utnytte sine (knappe) ressurser
 - teknologien
 - organisasjonen
 - Menneskene



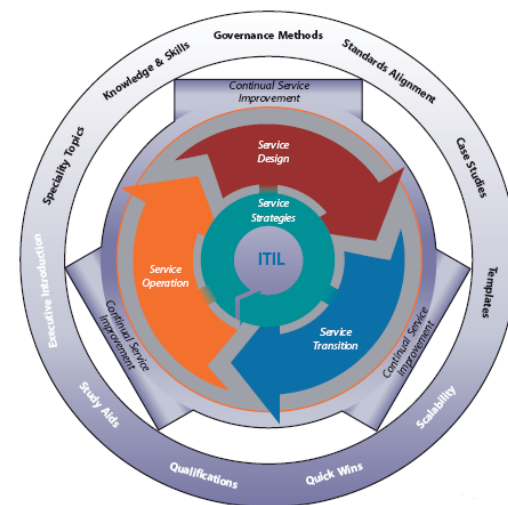
Service Strategy

Identifisere og analysere virksomhetens reelle behov

- Hvilke markeder vi bør henvende oss til
- Hvilke priser vi bør ta
- Klarer vi å håndtere de tjenestene vi har i dag også i fremtiden
- Hvordan kommer organisasjonen til å utvikle seg fremover og hva utgjør det av risiko/muligheter



Tenk over hvorfor du gjør det og ikke hvordan



ITIL Prosesser:

- Strategy Generation
- Financial Management
- Service Portfolio Management
- Demand Management



Financial management

Mål:

- Kalkulere og administrere kostnader ved levering av tjenestene

Aktiviteter:

- Budsjettere
- Definere kostnadsbildet
- Belaste enhetene (praktisk eller teoretisk)
- Kostnadsbevissthet

Service Design

– Planlegge, beskrive og designe tjenestene og tilhørende støtte til tjenestene

- Hvordan skal vi beskrive tjenestene forståelig
- Hvordan best mulig designe en tjeneste
 - riktig tilgjengelighet og kapasitet
 - sikre kontinuitet ved alvorlige hendelser
 - Etc...

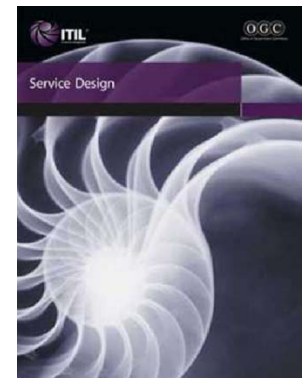
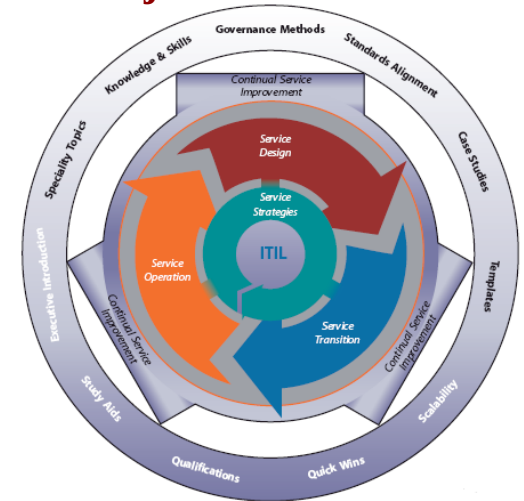


5 aspekter

1. Nye eller endrede tjenester
2. Tjenesteportefølje / Katalog
3. Teknologi, arkitektur og management-systemer
4. De nødvendige prosesser
5. Målemetoder og Verdier

ITIL Prosesser:

- Service Catalogue Management
- Service Level Management
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Information Security Management
- Supplier Management



Service Level Management

Mål:

- Å få til et profesjonelt kunde-leverandør forhold
- Styre forventninger ved å avtale hvilke tjenester som skal leveres (SLA)
- Balansere kost mot behov og nytteverdi
- Avtale målbare tjenestenivå og jevnlig rapportering på leveranse
- Kontinuerlig forbedring!

Capacity management

Kapasitet

Mål:

- Riktig mengde til riktig tid, effektivt, og til riktig kostnad

Aktiviteter – fra behov til ressurser

- Kapasitetsplanlegging
- Ressursadministrasjon
- Finne rette kapasitetsnivå
- planlegging

Availability management

Tilgjengelighet

Mål:

- Forutse, planlegge og sørge for tilgjengelighet for tjenestene

Ansvar:

- Forutse og planlegge for fremtidig ønsket tilgjengelighet
- Identifisere risikoer (Single point of failure)
- Kalkulere tilgjengelighet

IT Continuity management

Katastrofeplanlegging

Mål:

- Sørge for at nødvendig IT-tjeneste kan gjenetableres etter en katastrofe

Aktiviteter:

- Identifisere risikoer, trusler, sårbarhet og aktuelle tiltak
- Definere nødvendige roller i krisesituasjon
- Lage en Recovery plan
- Jevnlig testing av planen

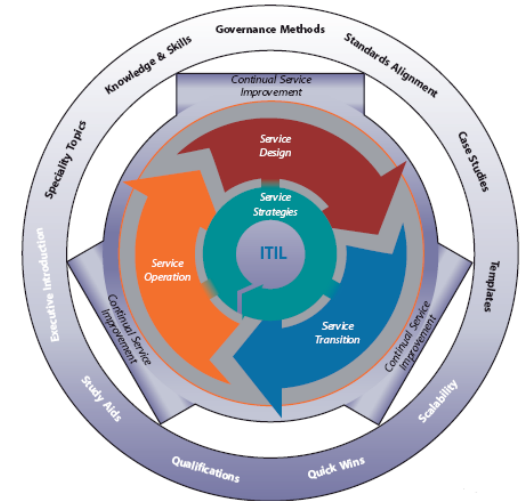
Service Transition

- utvikler, tester og implementere tjenester, samt prosesser og verktøy for å levere disse tjenestene

- Hvordan best mulig gjennomføre endringer på nye og eksisterende tjenester?
- Vil en endring vi gjør nå ha innvirkning på noe annet?
- Hvordan sørge for minst mulig innvirkning for dine sluttbrukere
- Hvordan best mulig sette opp relasjoner mellom utstyret vårt (CMDB)

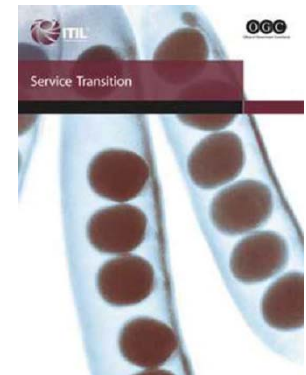


Beskriver hvordan en kan utvikle og forbedre overføringen av tjenester til operativ drift



ITIL Prosesser:

- Transition Planning and Support
- Change Management
- Service Asset and Configuration Management
- Release and Deployment Management
- Service Validation & Test
- Evaluation
- Knowledge Management



Change Management

Mål:

- Påse at kun godkjente endringer med akseptabel risiko i forhold til nye og eksisterende tjenester implementeres i produksjonsmiljøet

Aktiviteter:

- Registrere endringsønsker
- Innhente nødvendig informasjon
- Formell risikovurdering
- Formell godkjenning eller begrunnet avvising
- Koordinere tidspunkt og ressurser for implementering

Release Management

Mål:

- Å planlegge og tilrettelegge for at store software eller hardware utrullinger skal skje så smidig som mulig

Aktiviteter:

- Planlegge, designe, konfigurere, utvikle og teste nye tjenester som skal ut i produksjon
- Informere brukerne, planlegge metode, opplæring av SD
- Få utrulling godkjent av Change Management prosessen
- Påse at kun godkjent lovlig software er i bruk

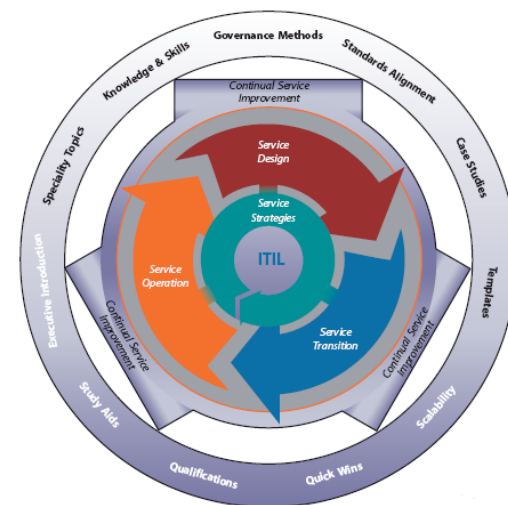
Service Operation

- Stabil drift og support av tjenesteleveransene

- Hvordan best mulig håndtere daglige henvendelser (fra sluttbruker og automatiske system)?
- Hvordan finne underliggende problemer i den daglige IT-driften?

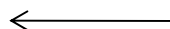
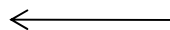


Service Operation forteller deg hvordan du best mulig skal drive den daglige driften



ITIL prosesser

- Event Management
- Incident Management
- Request Fulfilment
- Problem Management
- Access Management



ITIL Funksjoner:

- Service Desk
- Technical Management
- Applications Management
- IT Operations Management



itSMF Norge

Service Desk

- **Single Point of Contact (SPOC)**
- **Ansvarlig for en Incident helt til den lukkes**
- **Spesialtrenete Service Desk-ansatte**
 - teknologi
 - serviceinnstilling
 - kommunikasjonsferdigheter
 - virksomhetens behov
 - SLA
 - Verktøy ...



Incident Management

Mål:

- Å få tilbake tjenesten for brukeren så fort som mulig i henhold til avtalt service nivå

Aktiviteter:

- Registrere henvendelse og gi initiell support
- Viderevende til 2. linje hvis nødvendig
- Registrere løsning
- Sjekke at brukeren er fornøyd før saken lukkes



Incident: Feil som gjør tjeneste redusert i forhold til avtalt

Problem Management

Mål:

- Å minimere konsekvens for virksomheten av problemer forårsaket av feil i infrastrukturen ved å hindre gjentakende incidents relatert til feilene

Problem: Den ukjente underliggende årsak til en eller flere Incidents



*it***SMF**Norge

Continual Service Improvement

- Fortløpende monitorere og forbedre leveransen av tjenestene

- Hvordan kan vi gjøre sluttbruker enda mer fornøyd
- Hvordan kan vi bedre kvaliteten på tjenestene våre enda mer
- Hvordan gjøre inkrementelle forbedringer på tjenestene og prosessene

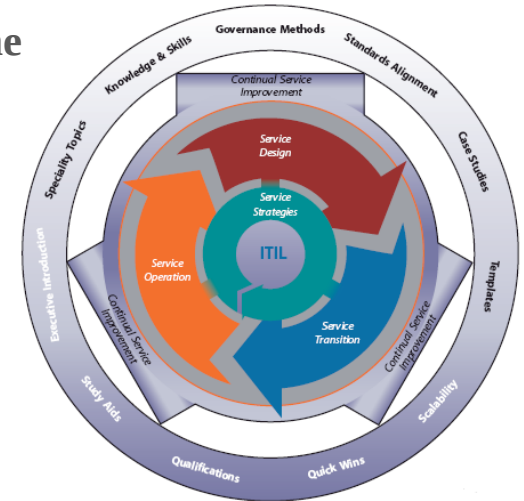


Forteller hvordan du stadig kan forbedre dine tjenester

NB! Er ikke en fase i livssyklusen men vil være en viktig del i alle fasene

ITIL Prosesser

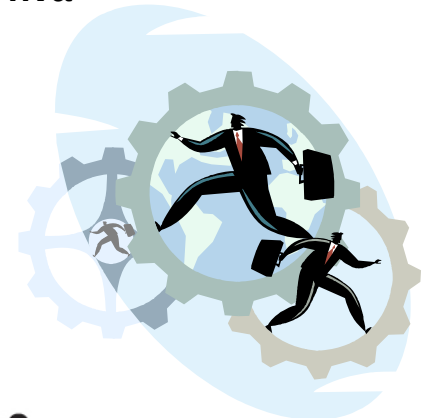
- 7 Step Continual Service Improvement Process
- Service Measurement
- Service Reporting



itSMF Norge

Hvem kan bruke ITIL?

- Hele ITIL-rammeverket er omfattende, men du trenger ikke å implementere alt
- Ta ut bruddstykker fra ITIL, du vil alltid blande ITIL med dine egenutviklede prosesser og rutiner
- De fleste har en god miks, for eksempel 40 prosent innhentet fra ITIL og 60 egenutviklede rutiner og prosesser
- Vi opplever at stadig flere IT-avdelinger tar det i bruk, de mindre kommer veldig sterkt og tar lærdom fra de store (man vet bedre hva som fungerer)



itSMF Norge

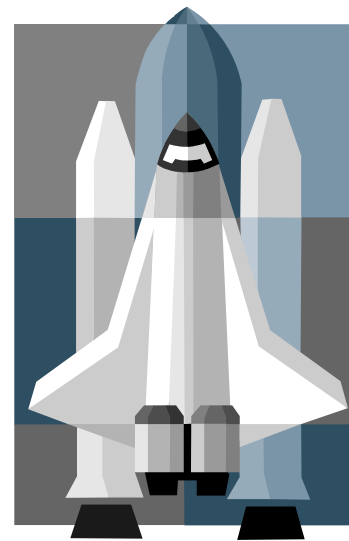
Hva er IT Service Management Forum

- IT Service Management Forum (itSMF) er den eneste internasjonalt anerkjente og frittstående organisasjon som arbeider med IT Service Management.
- Den er en not-for-profit organisasjon som eies og styres hovedsakelig av sine medlemmer.
- *itSMF* har betydelig innflytelse og gir viktige bidrag til IT Service Management best praksis-rammeverk og standarder(ITIL), og samarbeider med en rekke styrings og standardiseringsorganer over hele verden.
- Aktiv deltaker i revidering av rammeverket (ITIL v3)



itSMF internasjonalt

- *itSMF* Internasjonal ble opprettet i år 2000 (www.itsmfi.org)
- Stor internasjonal interesse og mange land over hele verden har etablert sine nasjonale avdelinger
- Det er 52 godkjente medlemsland fordelt på alle kontinenter, f.eks Japan, Australia, Sør-Afrika, Brasil, USA, Ungarn, Korea, en vekst fra kun 10 land i 2002
- Det internasjonale styret ble etablert i 2005
- Det er etablert internasjonale styringsprinsipper og vedtekter
- Årlige samlinger mellom alle medlemsland (CLC) – i etterkant av en nasjonal konferanse



itSMF Norge

itSMF Norge

- *itSMF Norge* ble stiftet 3. april 2003
- Gjennomført sju konferanser med meget god deltakelse
- Flere medlemsmøter gjennomført i løpet av siste år i Oslo, Stavanger, Bergen og Trondheim
- Boksalg
- Medlemstall - 279 medlemsorganisasjoner og 2590 kontaktpersoner (pr. juli)

Lenker:

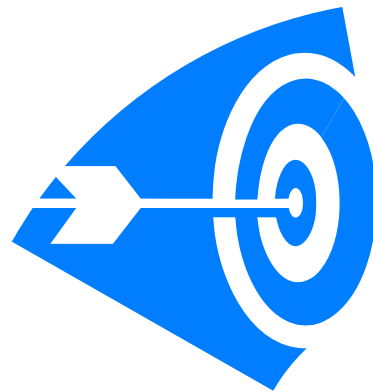
- <http://www.itsmf.org/>
- <http://www.itsmf.no>



itSMF Norge

itSMF Norge

- Lokalavdeling i Oslo, etablert i 2007
- Lokalavdeling i Stavanger, etablert desember 2006
- Lokalavdeling i Bergen, etablert våren 2007
- Lokalavdeling i Trondheim, etablert våren 2007
- Alle lokalavdelingene arrangerer flere medlemsmøter årlig.



itSMF Norge

Styret i Norge

- Styreleder, Elin Sande Herlovsen, Sarpsborg kommune
- Nestleder, Ole Vidar Christensen, Steria (internasjonal repr.)
- Økonomileder, Mads Myrvoll, HP
- Styremedlem Jan Eirik Olsen, Accenture
- Styremedlem Karl-Henning Rørstad, NAV (Konferansekomitèen)
- Styremedlem Ulf Eirik Johnsen, Helse Vest IKT
- Varamedlem Silje Fossåskaret, Kantega
- Varamedlem Signe Marie Hernes Bjerke, DNV

itSMF Norge

Hva er vår målsetting?

- it Service Management forum i Norge, og våre arrangementer, skal være en naturlig faglig møteplass for våre medlemmer og medlemsbedrifter.
- Spre kunnskap om ITIL/itSM
- Gjøre organisasjonen godt kjent i IT bransjen og anerkjent som det fremste organ innenfor fagområdet IT Service Management i Norge
- Arrangere den beste konferansen innen fagområdet i Norge
- Bygge opp relasjoner og samarbeid med andre organisasjoner som vil bidra til å styrke og videreutvikle IT Service Management i Norge

Konferansen 2010

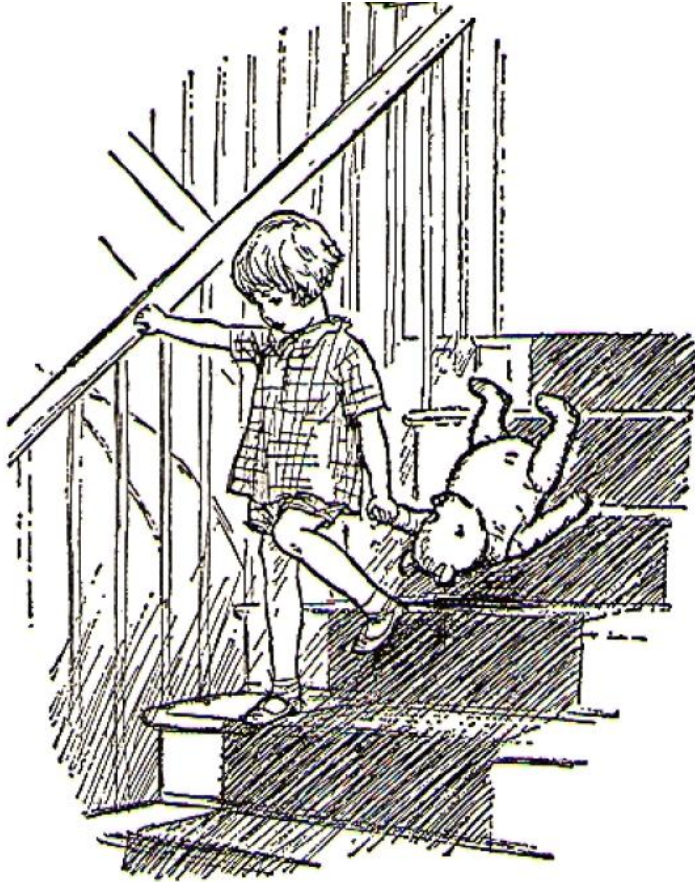
"ITIL –

With a little help from my friends"

- 3. og 4. Mars 2010
- Clarion Oslo Airport Hotell, Gardermoen
- Mange gode foredrag
- Treffpunkt for oss som jobber med ITIL og IT Service Management
- Erfaringsdeling
- Workshops
- Utstilling



***it*SMF Norge**



HERE is Pooh Bear,
coming downstairs now,
bump, bump, bump, on the back of his
head, behind Christopher Robin.

It is, as far as he knows, the only way of
coming downstairs, but sometimes he
feels that there really is another way,
if only he could stop bumping for
a moment and think of it.

Spørsmål



Oppgave

- Det skal innføres et nytt e-postsystem i bedriften din.
- Del dere i to grupper:
- Sluttbrukere som setter opp sine krav
- IT-avdelingen som setter opp hva de kan tilby
- De to gruppene skal så forhandle seg frem til en avtale