

IT-teamet

tillsammans når vi framgång

IT-Driftsorganisationen Kävlinge, Staffanstorp & Burlöv
ITIL-Processes Light
IT-teamet

Ambition med denna presentation är att skapa en förståelse (om det inte redan finns) för hur ITIL kan hjälpa oss att utveckla våra IT tjänster och IT-driftsorganisation.

Ambition är inte att vi fullt ut ska införa ITIL som fenomen utan att vi ska "stjäla" några takter från konceptet. Dels för att börja förstå ITIL men också som hjälpmedel för att strukturera oss i våra tjänster.

Varför är ITIL framgångsrikt?

- Leverantörsoberoende
- Inget krav, tillämpbar på alla typer av tjänsteorganisationer
- Bäst praxis
 - Levererar värde till kunder genom tjänster
 - Mäter, övervakar och optimerar IT-tjänster
 - Hanterar förmågor och resurser

Tjänst: Ett sätt att leverera ett värde till kund genom att tillhandahålla det resultat som kund förväntar sig utifrån avtalad nivå (SLA).

Resultat: Utfallet av en aktivitet eller process; leveransen av en IT-tjänst etc. Termen åsyftar avsett resultat såväl som faktiskt resultat (Måluppfyllnad).

IT-Tjänst: En tjänst som levereras av IT-leverantör (IT-driften). En IT-tjänst består av en kombination av informationsteknologi, personer och processer.

- En kundnära IT-tjänst stödjer verksamhetsprocessen.
- Andra tjänster såsom stödjande tjänster används inte direkt av verksamheten (kunden) men krävs för att IT-organisationen ska kunna leverera kundnära tjänster.

Exempel: Service Desk, denna funktion är Single Point of Contact vilket innebär att de är ansiktet ut mot användarna men även en "stödfunktion" till tekniker i 2:nd Line Support.

Processbegrepp och betydelse inom tjänsten.

- **Incident** = Alla ansvara för att hantera incidenter.
Incidenthanteringen säkerställer att normal leverans av IT-tjänster återställs så snabbt som möjligt och att påverkan på verksamheten minimeras för att bibehålla överenskomna tjänstenivåer. Hela IT-driftsorganisationen ansvarar för denna process!!!

Processbegrepp och betydelse inom tjänsten.

- **Request Fulfilment** = I princip en tjänsteförfrågan som inte finns reglerad i avtal med SLA tider, som t ex i BAS-avtalet IT-tjänster. Men även tjänster som inte är tidskritiska eller förfrågningar där IT-organisationen blir beroende av 3:e part t ex vid beställning av IT utrustning. Dock kan Request Fulfilment tjänster definieras i tjänsteportföljen.

Processbegrepp och betydelse inom tjänsten.

- **Problem** = Processen minimerar påverkar från de incidenter som inte kan förhindras. För att uppnå detta söker processen grundorsaken till incidenter, kommunicerar kända fel och initierar aktiviteter för att förbättra eller åtgärda situationen. Eventuellt kan en work around skapas för att lindra problemet. Då ska grundorsaken till problemet hanteras i en Change process.

Processbegrepp och betydelse inom tjänsten.

- **Change** = Denna process hanterar förändringar och möjliggör att förändringar görs med ett minimum av avbrott i IT-tjänsterna. Hanterar förändringar av arkitektur, processer, verktyg, dokumentation såväl som förändringar av IT-tjänster och andra konfigurationsenheter. Detta hanteras i projektform.

Processbegrepp och betydelse inom tjänsten.

- **Event** = Händelsehantering är i huvudsak en intern IT-drifts process. Här kan det exemplifieras med t ex övervakningssystem för WAN, LAN, Routers, Switchar, servrar och verksamhetskritiska system som t ex ekonomisystem m.m.

Meningen med denna process är att i förebyggande syfte få indikation på händelser som i nästa skede kan leda till incidenter. På detta vis kan man proaktivt skapa en stabilare IT-miljö.

I vårt fall kan man tänka sig SCOM.

Processbegrepp och betydelse inom tjänsten.

- **Service Portfolio (Tjänsteportfölj)** = Definition av de tjänster utifrån avtal som IT-drift ska leverera. Denna katalog ska vara tillgänglig för användarna så att dem vet vad de kan förvänta sig för tjänster och support från IT-driftsorganisationen. Kort sagt, vad betalar man för och vad får man betala för.

Processbegrepp och betydelse inom tjänsten.

- **Project Portfolio (Projektportfölj)** = Lista över projekt som det finns behov av, både ifrån beställarsidan men även interna IT-teamet projekt. Projekten i listan ska i CAB möten prioriteras utifrån samverkanspotential, ekonomiska- personella- samt tekniska behov. Vilket projekt gagnar mest och flest.

Nivåer i processer i processflödet

- **1:st Line support** = Service Desk. Service Desk är en så kallad Single Point of Contact vilket i praktiken innebär att de är den kontaktyta som användarna ska använda vid t ex felanmälningar eller beställningar.

Service Desk bör kunna ha ett måltal på % lösningsgrad (First Touch Resolution Rate) i 1:st Line.

Man bör ta fram en genomsnittlig tid (15 min?) som Service Desk 1:st Line personalen max ska lägga på ärenden innan det skickas vidare till 2:nd Line.

Service Desk ska även ha en dedicerad person som Incident Manager.

Nivåer i processer i processflödet

- **2:nd Line Support** = I Resolve Teams hanteras ärenden som 1:st Line (Service Desk) av någon anledning inte kan lösa. När ett ärende läggs i ett Resolve Team innebär det att det prioriteras (SLA-tider) samt kategoriseras efter funktions/system-tillhörighet. Här hanteras även Problem processen.

2:nd Line består av de organisatoriska funktionerna Business System (Verksamhetssystem), Infrastructure (Servers & Nätverk) och Service Desk med Back Office (Client Desktop-, printer- och telefoniärenden). I varje organisatorisk funktion kan det i ett senare skede vara en Team Leader som ansvarar för utvecklingen av "sin" verksamhet. Team Leadern ska även i så fall även ha funktionerna Dispatcher och Problem Manager.

Inom varje organisatorisk funktion kan det finnas flera Resolve Team som t ex WAN/LAN, Servers och Client Desktop.

Nivåer i processer i processflödet

- **3:rd Line Support** = I princip kan man säga att här hamnar ärenden som ska hanteras av 3:e part, alltså underleverantörer och/eller konsulter. Häri ingår även rollerna Project Manager och IT-Controller.

Ansvarig för den operativa verksamheten mot 3:e part på denna nivå är personerna som har rollerna Team Leader/Dispatcher/ Problem Manager.

Avtalsmässigt mot externa leverantörer och kunder ansvarar IT-Controllern för IT-driftsorganisationens räkning.

Här under hamnar även Change processen (hanteringen av utvecklingsprojekt m.m.). Ansvarig här är Project Managern.

Roller i IT-driftsorganisationen

- **BRM (Business Relation Manager)** = Chefen IT-driften. Denna person hanterar kontakten med uppdragsgivare, IT-beställare.
- **Incident Manager** = En person i Service Desk. Denna roll är viktig då denna personen har möjlighet att kalla in de resurser i IT-organisationen som behövs vid en Major Incident. Denna person har också möjlighet att starta upp en Problem process om en Major Incident behöver eskaleras till den nivån. Incident Managern har även informationsansvar till verksamheterna vid en Major Incident.
- **Request Fulfilment Manager** = Kan/ska vara samma person som Incident Manager. Mer en administrativ roll.

Roller i IT-driftsorganisationen

- **Problem Manager** = Denna funktion är personer som sitter i 2:nd Line och tillhör någon av de organisatoriska funktionerna Business System, Infrastructure eller Service Desk.

Denna funktion är temporära grupper som sätts samman efter kompetensbehovet utifrån problemet som ska lösas.

Rimligen kan denna roll innehas av Dispatchers/Team Leaders.

Roller i IT-driftsorganisationen

- **Change Manager** = Denna funktion är av temporär karaktär eftersom detta i princip handlar om utvecklingsprojekt. Projektledare och – medlemmar tillsätts för varje projekt utifrån kompetensbehov.

Min ambition är att flertalet av medarbetarna i IT-driftsorganisationen ska gå projektledar- eller projektdeltagarutbildning.

Roller i IT-driftsorganisationen

- **Event Manager** = Denna funktion ska hantera övervakning av IT-system och funktioner för att i ett tidigt stadium få varning om problem, innan det skapas en eller flera incidenter.

I dagsläget kan jag inte placera in funktionen på en logisk plats i organisationen. Återkommer med detta!

Själva övervakningen av IT-system och funktioner bör ligga hos Service Desk, som kan eskalera uppkomna incidenter/problem till rätt instans i IT-driftsorganisationen, för åtgärd.

Roller i IT-driftsorganisationen

- **Dispatcher** = Denna funktion övervakar så att SLA-tider på ärenden som ligger i Resolve Teamen i 2:nd Line, innehålls. I denna rollen ingår att man har rätt att dela ut ärenden till tekniker utifrån kompetens, fysiks närvaro (Tekniker På Plats) samt att tillse att SLA-tider inte överskrids.

Roller i IT-driftsorganisationen

- **Team Leader** = Denna person ansvarar för att det operativa arbetet fortskrider med hög kvalitet. Man har som Team Leader tillsammans med chefen för IT-drift, ansvar för att utveckla "sin" del av verksamheten.

Som Team Leader har man inte personellt eller ekonomiskt ansvar (den delen hamnar hos chefen för IT-driften) utan endast operativt ansvar.

Detta är möjligen en funktion vi kommer att införa i organisationen senare.

Roller i IT-driftsorganisationen

- **Project Manager**= Denna roll ansvarar för att hantera Project Portfolio (projektportföljen) samt hålla i CAB (Change Advisory Board) möten. CAB mötena skall hållas tillsammans med beställarna. Avsikten med CAB möten är att där prioriteras projekt och då både externa som interna.

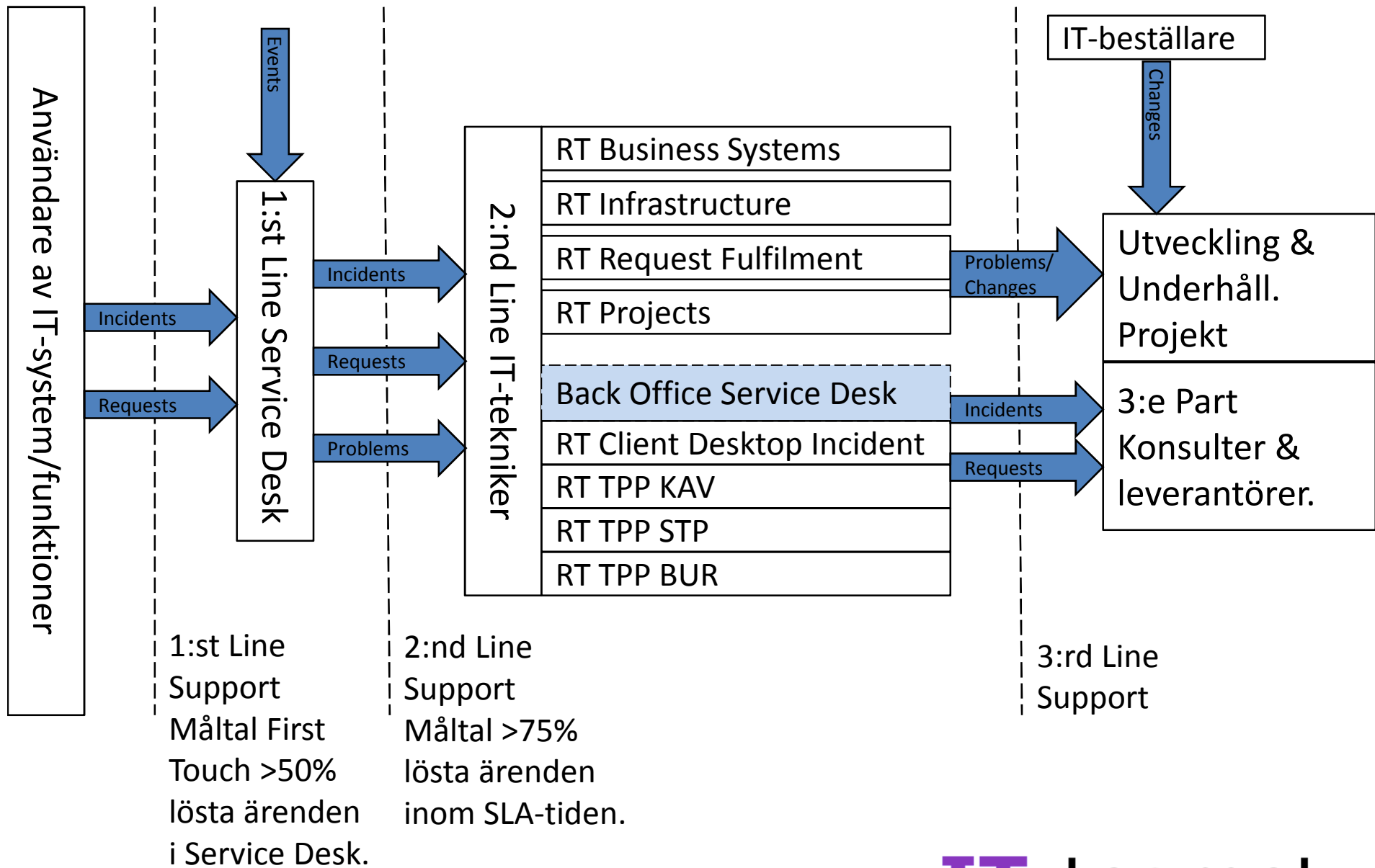
Som Project Manager ska man vara stöd till projektledarna i IT-teamet samt sammanhållande gällande projektresurser. Man ska även vara stöd till beställarna och föreslå prioriteringen av projekten till CAB. För varje projekt som ska genomföras ska det skrivas projektdirektiv och projektplaner.

Roller i IT-driftsorganisationen

- **IT-Controller**= I denna roll hanterar man leverantörsavtal, kundavtal, licensavtal, SLA, SCCM, beställningar, faktureringsunderlag och dokumentation.

Som IT-Controller har man ansvar för att utveckla/avveckla avtal gentemot leverantörer och kunder. Man ansvarar för rutiner gällande inköp/beställningar. Man har ansvar för rutiner gällande dokumentation. Här ingår uppföljning samt utveckling av ovan. I rollen ingår också att vara ett IT-tekniskt stöd/rådgivare till verksamheterna.

IT Supportflöde process- och organisationsmässigt



Ärendeprioriteringsmatris med koppling till SLA-tider

Service Desk Priority Matrix		Urgency →			
Impact ↓	Low	Normal	High	Urgent	
Low	40h Low	32h Medium	16h Normal	8h High	
Medium	32h Medium	32h Medium	8h High	8h High	
High	16h Normal	16h Normal	8h High	8h High	

Urgency:

Vilken angelägenhetsgrad har ärendet för kunden?

T ex: får incidenten följeffekter på andra verksamheter

Impact:

Vilken påverkan har ärendet för kunden?

T ex: hur många berörs, är det kritiska system

SLA tiderna:

Är arbetstider normalt (kontorstid)

Organisatorisk struktur IT-teamet

