

# ITIL – en hjälp till handling!

## Hur gör du för att införa ITSM i en teknikorienterad organisation?

- Lite tänkvärt på vägen
- Hur går jag från tanke till handling?
- Hur går jag tillväga och vilka steg ska jag ta?
- Erfarenheter från införandeprojekt

**Ulf Myrberg, BiTA Service Management**

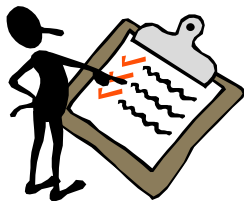
+46 8 410 320 03, [ulf.myrberg@bita.nu](mailto:ulf.myrberg@bita.nu)

# Viktigt!

Saker att förstå och ha klart för sig innan man dra igång.

## Klargöranden

- Målbilden
- Nyttan
- Sponsorerna
- Alternativen
- Små steg

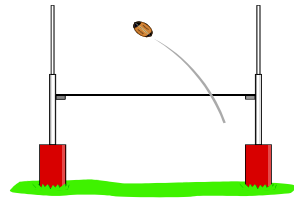


## Förståelse

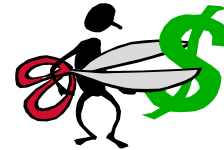
- Förändringsarbete
- Verktyg
- Eget arbete
- Kommunikation



# Målbilden

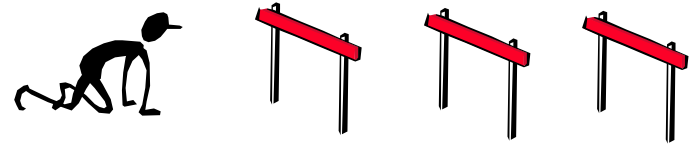
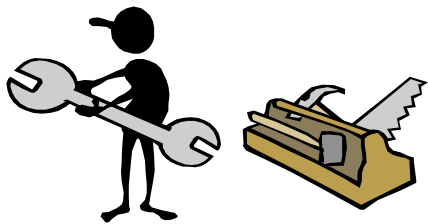


Kan målet i sig vara att införa ITIL?



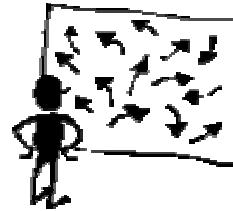
# Verktyget

Processen eller verktyget! Vad är viktigast?

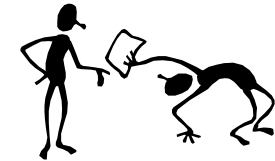


# Förändringsarbetet

Skall vi beskriva och dokumentera flöden eller skall vi förändra människors sätt att arbeta?

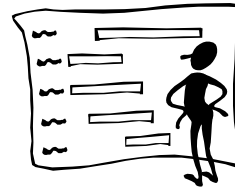


Vi måste lyckas första gången!



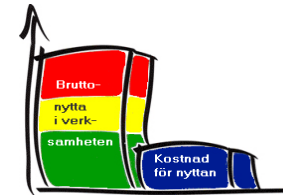
YAP – "Yet an other project"

"Bend over, here it comes again!"



# Nyttan

Värdera nyttan av ett införande på processnivå!



## Säker Kalkyl® - metod & Excelstöd

För IT-investeringar och förändringar i arbetsprocesser Kalkylen är redan gjord. Fyll bara i nyttovärdena och uppgifterna från leverantörerna och se direkt i diagram och rapport.

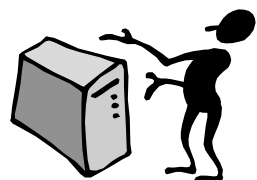
**Gör möjligt att snabbt testa av en idé eller se hur en förändring slår utan att göra stort projekt av det. Samma verktyg används för komplex analys av omfattande teknikskiften osv.**

## En PENG-nyttovärdering ökar nyttan i verksamheten:

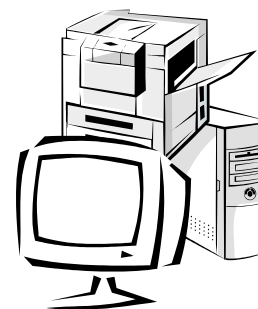
- Bättre beslutsunderlag
- Strukturerade mål som ger måloppfyllelse
- Helhetssyn
- Fokus på det viktigaste i verksamheten
- Ledningsengagemang
- Bättre kommunikation "Verksamheten och IT"
- Brister i processkunskap synliggörs
- Bättre och effektivare genomförande
- Bättre underlag för uppföljning

# Sponsorerna

Sponsorer från rätt del av organisationen!



Affärs- eller IT-projekt?

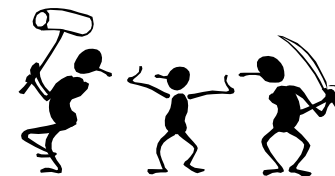
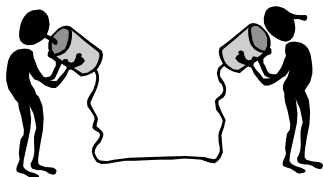


# Kommunikation

Använd en genomarbetad informations- och kommunikationsplan genom hela projektet.

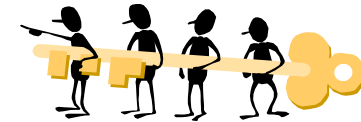
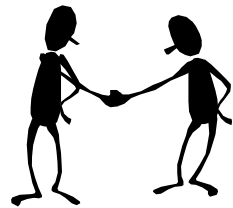


Glöm inte att också lära ut ITIL.



# Eget arbete

Försök aldrig att få en organisation, grupp eller person att förändra sig utan eget deltagande!

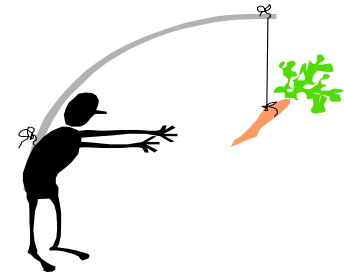
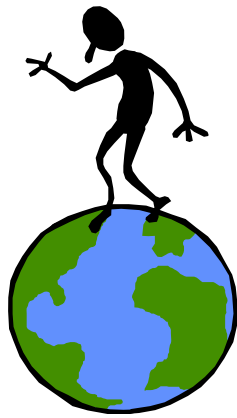


Använd resurskontrakt!



# Små steg!

Tänk på att ledningsgrupperna ser allt på kort sikt;  
besparingar/kvalitet - hjälte - karriär

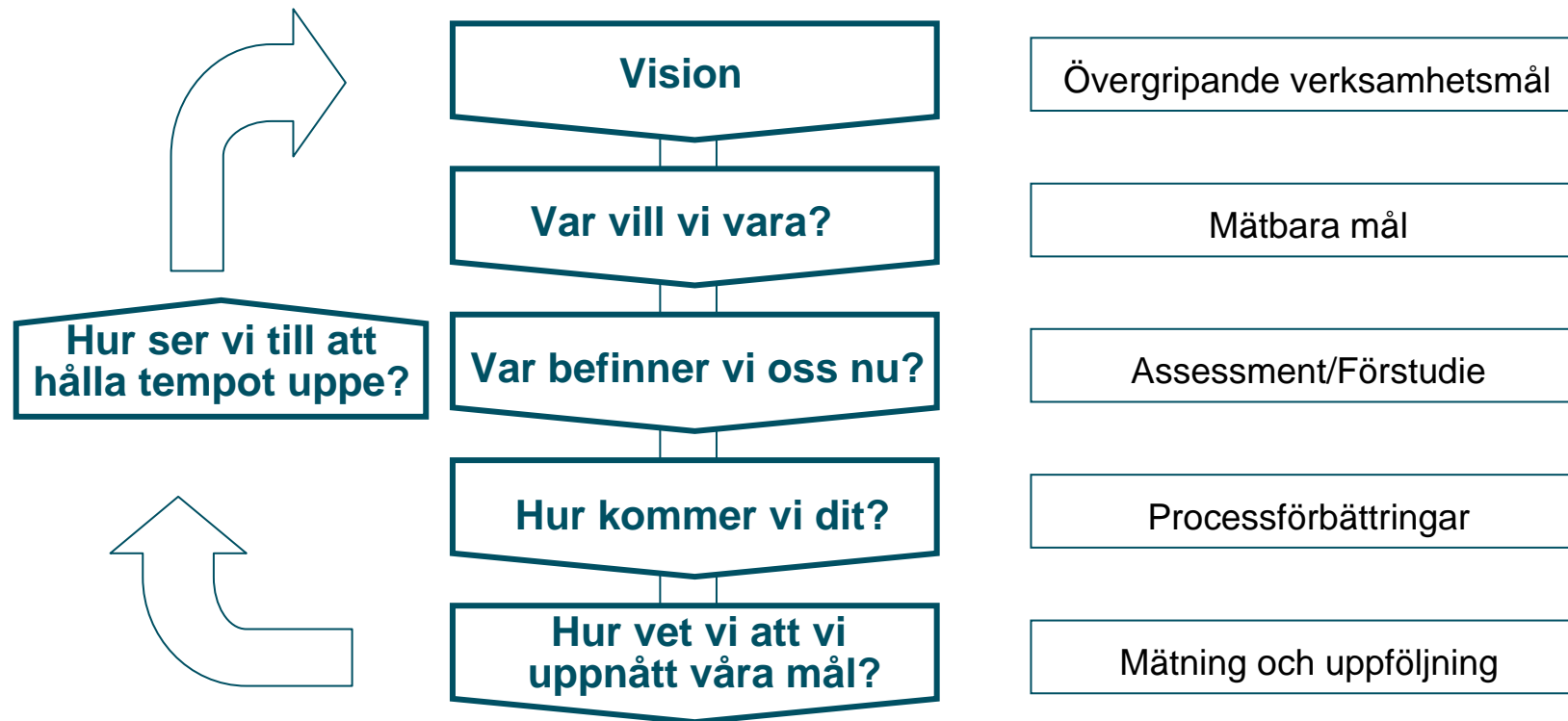


# Något om metodiken

## Ett åtagande från "ax till limpa"

- Huvudprojekt - "ITSM-drivet", förgrenar sig i delprojekt för respektive fokusområde
- Målet i sig kan aldrig vara att implementera ITIL
- Skapa mål och omfattning och arbeta mot dessa
- Skapa en roadmap
- Definiera Quick wins
- Prioriteringar utifrån affärs och kundbehov
- Anpassa och relatera till befintliga processer och den egna förvaltningsmodellen
- Beprövade metoder – Ledstjärnan
- Använd best practise, ITIL
- PDCA (Plan-Do-Check-Act), små steg långsiktigt tänk
- Parallellt arbete med verktyg och processer
- Förändringsarbete med tydliga måttal för process och medarbetare

# Kontinuerlig förbättring



# Deltagande

Processarbete går ut på att till:

...20% definiera och skapa processer

... 80% förändra medarbetares  
arbetssätt

Därför krävs deltagande/resurser tvärs  
funktioner/förvaltningar/grupper under  
projektets löptid.