

ITIL Service Management

Välkomna till
en introduktion

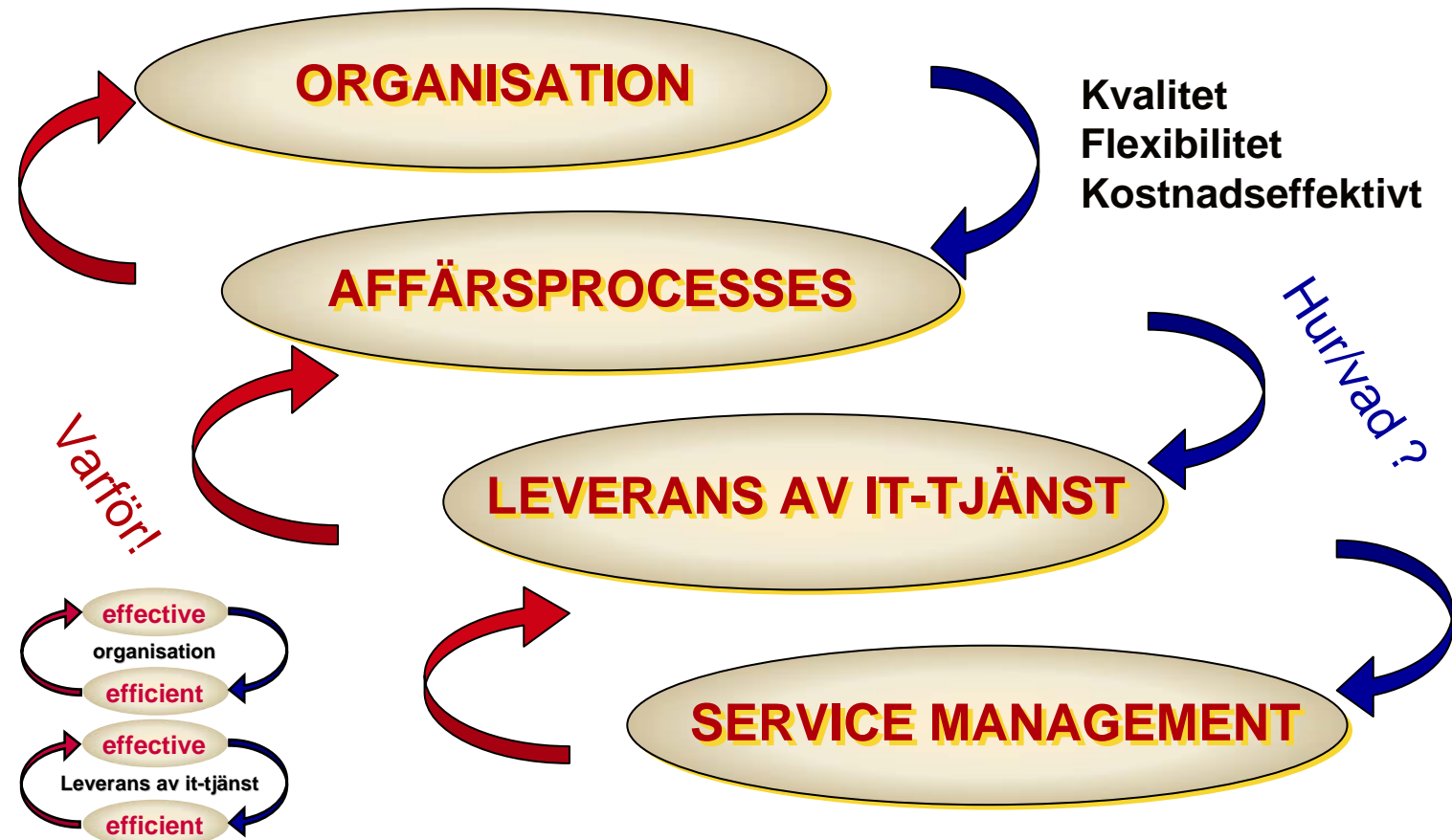
Christer Åberg
christer.berg@kerfi.com
073-660 37 87

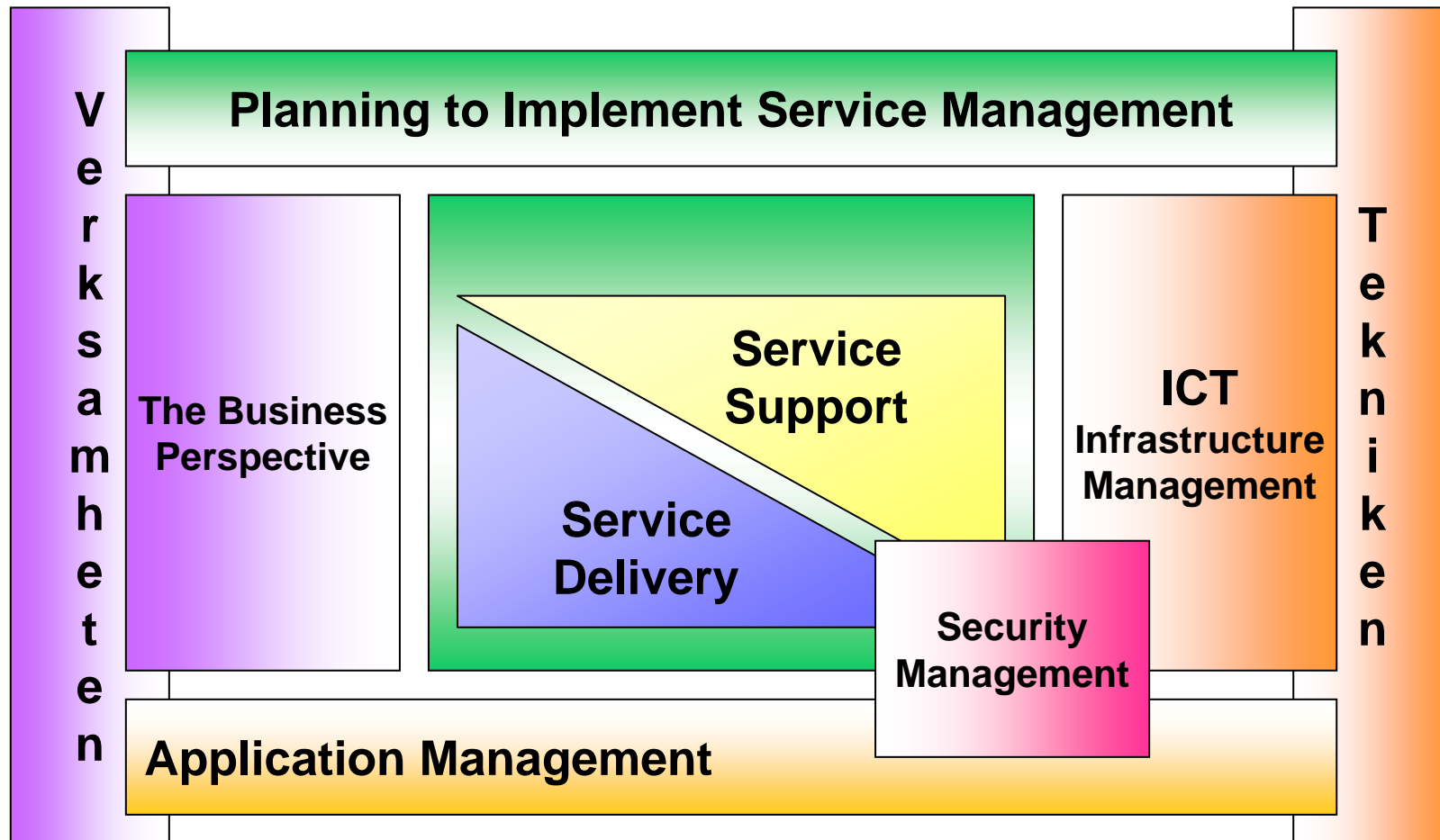
- 80% av IT-kostnaderna är relaterade till den operativa nivån
- 50% av incidenterna återupprepas
- 60% av projekten levererar ej affärsfördelar
- 40% av personalen används ej effektivt

Vad är ITIL?

- **ITIL, IT Infrastructure Library**
 - ✓ brittiska statskontoret (OGC)
 - ✓ riktlinjer för IT tjänster med hög kvalitet
 - ✓ bygger på "Best Practice"

- **ITSMF, IT Service Management Forum**
 - ✓ oberoende forum - seminarier, konferenser, tidning...
 - ✓ www.itsmf.se





Fokus: Förvalta och förbättra IT-tjänsterna genom att skapa, avtala, följa upp och granska tjänsteavtal. Service level agreements

- Avtalat tjänsteleveransen
- Mäter och följer upp leverans
- Skapar tjänstekatalog där IT-avdelningens utbud beskrivs
- Skapar fokus på verksamhetens behov och krav

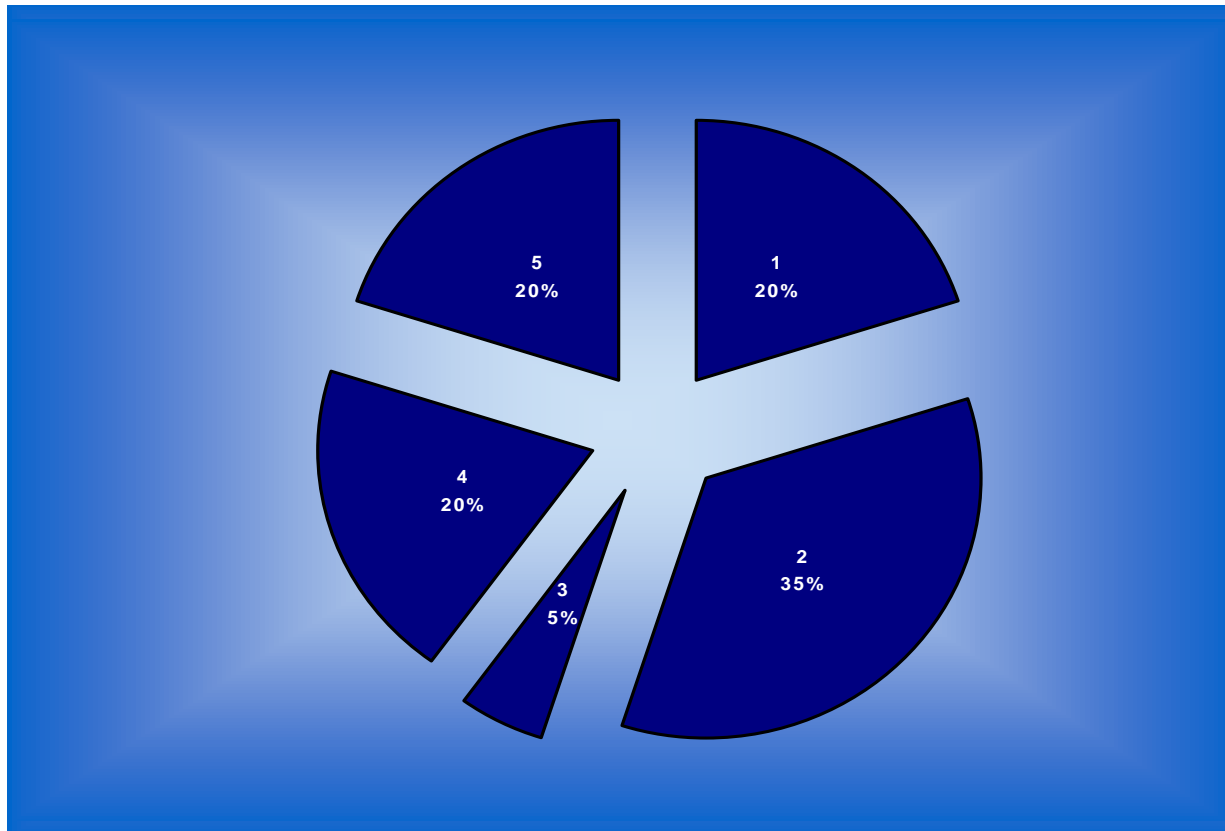
Ett SLA klargör även kundens ansvar

Fokus: Tillhandahåller effektiv hushållning av IT-resurserna för tjänsteleveransen

- Hanterar ekonomin för IT-resurserna
 - Budgetering
 - Kostnadsuppföljning
 - Eventuellt debitering
- Möjliggör en affärsmässig hantering av IT-stödet
 - Fördela kostnaderna efter ledningens direktiv

Bör kunna mäta IT kostnader per avdelning/enhet

Vad kostar en IT-tjänst?



Budgeterat IT:

- 1.HW och SW
2. Drift
3. Admin

Ej budgeterat:

- 4 Användarnas nedlagda tid
5. Produktionsbortfall som följd av incidenter

Fokus: Planera för nuvarande och framtida kapacitetsbehov för IT-tjänsterna

- Kapacitetsplan
- Föreslår förändringar för att säkerställa tillräcklig kapacitet enligt SLA.
- Identifiera "flaskhalsar" och väga nytta mot kostnad.
- Utvärderar nya tekniska lösningar i förhållande till kraven

- Tillser att kapacitet möter Service Level krav
- Mäter utnyttjande för att optimera användandet av investeringar

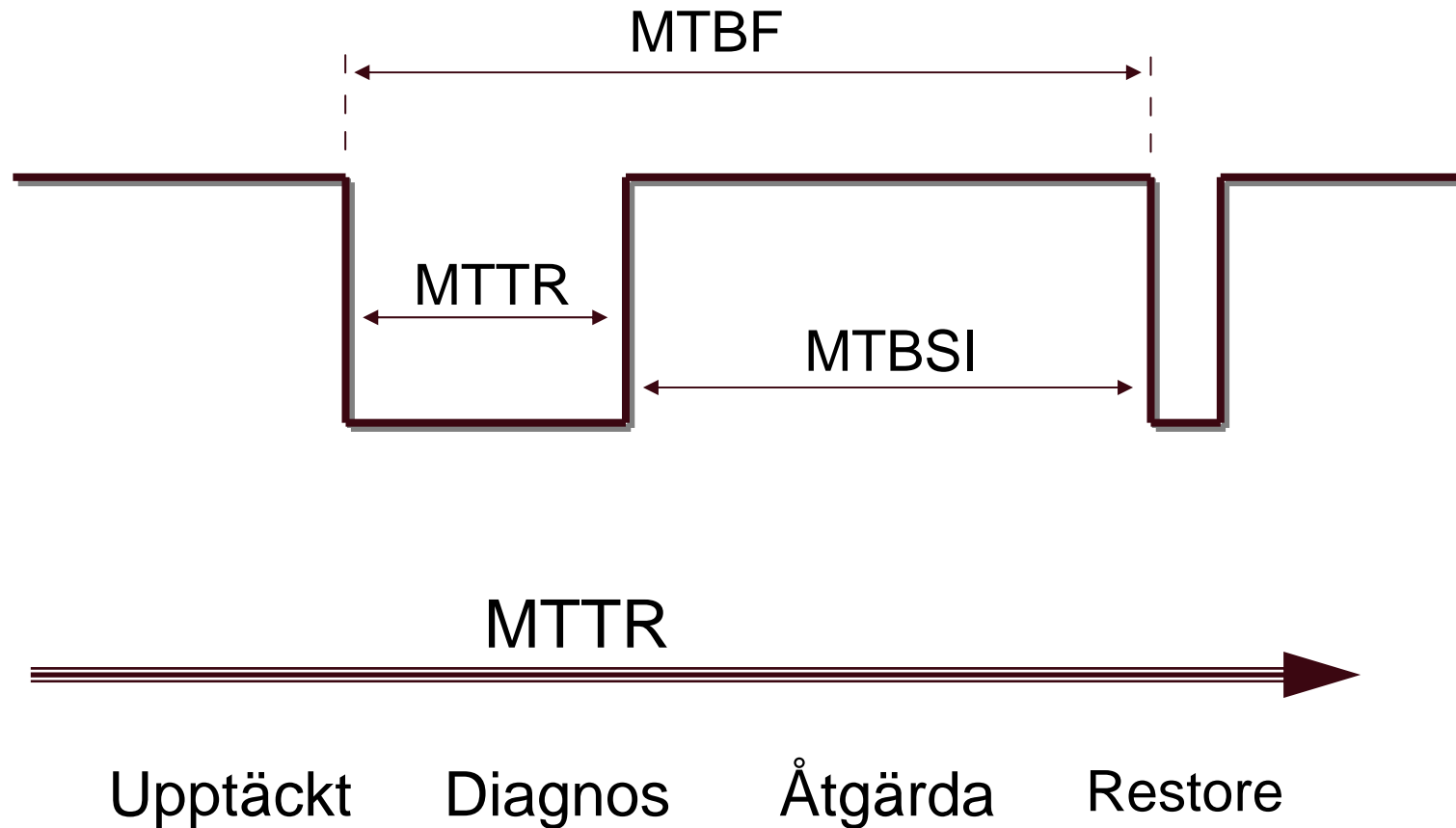
Fokus: Planera för att möta krav på tillgänglighet

- Tillgänglighetsplan
- Ändringar som säkrar tillgänglighet
- Komponenters tillgänglighet
- Minska incidenter, otillgänglighet

Tillgänglighet-Tillförlitlighet-Underhållsvänlighet

Beräknar totala kostnader för systemavbrott och matchar mot kostnader för ökad tillgänglighet

Nyckelbegrepp

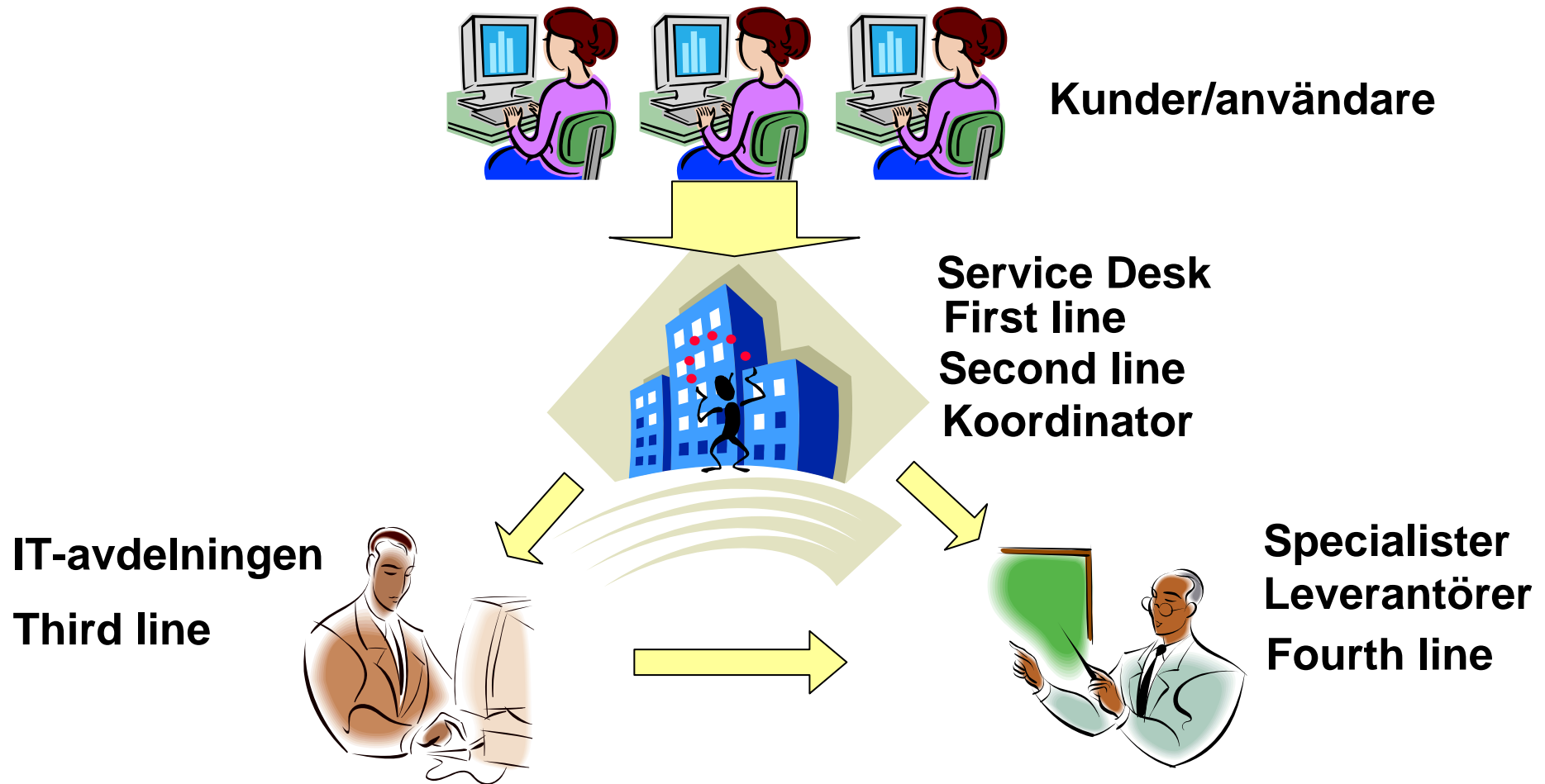


Fokus: Stöda affärsverksamhetens kontinuitetsplanering genom att säkerställa att IT-tjänsterna kan återskapas inom de tider som krävs

- Minska sårbarheten
- Hantera risker
- Säkerställa överlevnad
- Skapar förutsättningar
- Genomföra tester
- Lagar och avtal
- Öka tillit
- Minska kostnader

Verksamhetens behov styr och prioriterar!!

Service Deskens organisation



Fokus: Återställ till normal funktion av tjänsten snarast möjligt

- Återställer till tjänstens normalläge snarast möjligt, genom "work around", rättning, åtgärd, kunskap
- Minimera effekter för verksamheten
- Proaktivt identifiera förbättringar för verksamheten
- Minimera risker för förlorade incidenter/ärenden

Definition av incident:

"Alla händelser som avviker från normal funktion av en tjänst och som orsakar eller kan orsaka ett avbrott i eller störning av tjänsten."

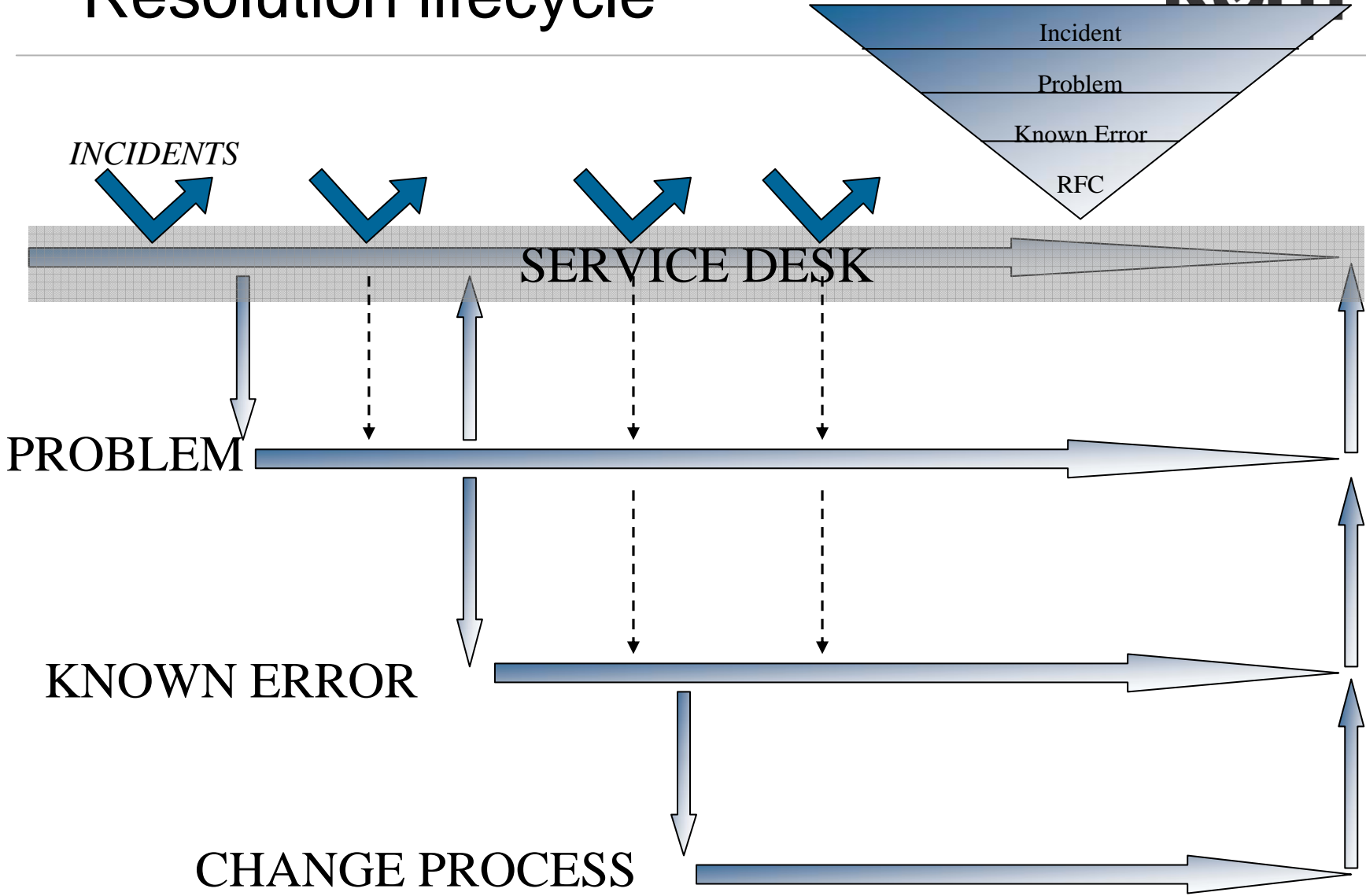
Fokus: Identifiera orsaken till incidenter och skapa en lösning

- Minimera effekter för verksamheten av incidenter och problem
- Förhindra att samma fel (incidenter) återkommer
- Skapa lösningar på problem
- Uppdatera "Known Errors"/kunskapsdatabas
Known Error = Ett problem för vilket orsaken fastställts och en permanent eller temporär lösning tagits fram
- Proaktivt identifiera möjliga (troliga) framtida problem och lösningsförslag för att förekomma

Definition av problem:

"Den underliggande orsaken till en eller flera incidenter."

Resolution lifecycle



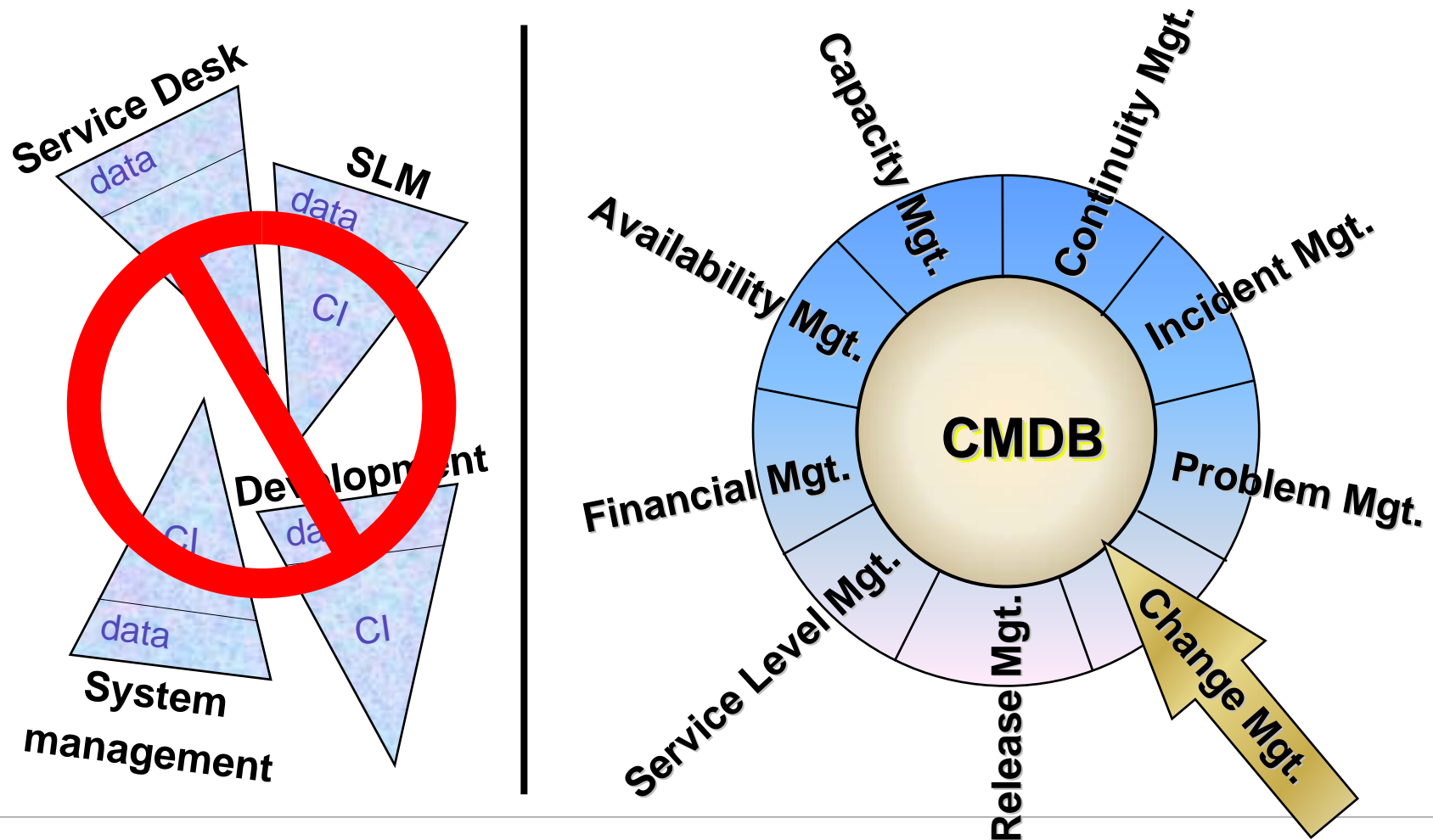
Fokus: Tillhandahålla information om objekt i infrastrukturen inklusive deras förhållanden till varandra

- Redogör för alla IT-resurser
- Stödjer alla andra Service Management processer
- Skapar och underhåller CMDB, Configuration Management Database genom att
 - Planera, identifiera, kontrollera, livscykelkontroll, verifiera

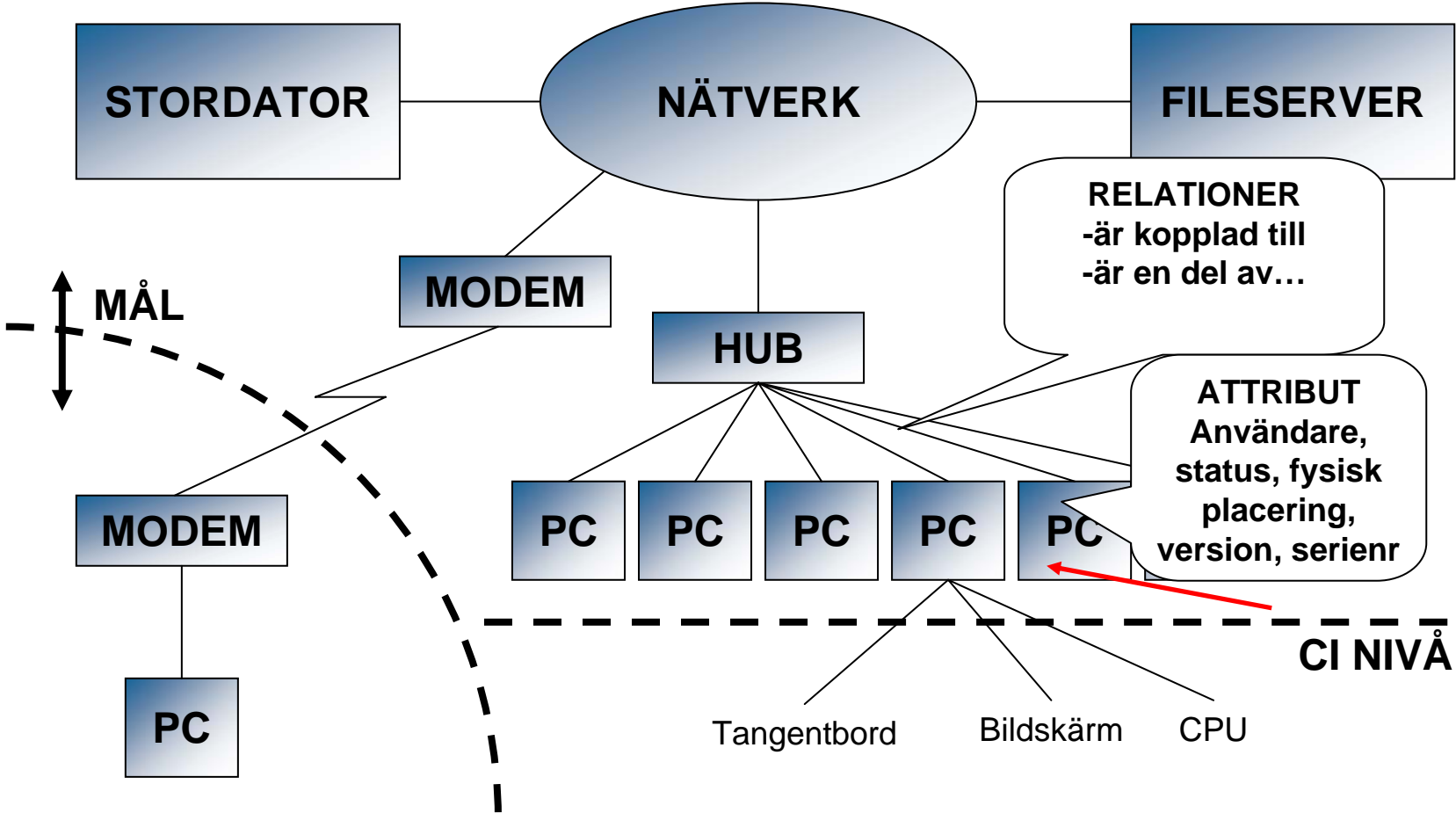
CMDB bör förutom IT resurser innehålla objekt som t.ex. leverantörer, avtal, byggnader, system, personal och relationer mellan objekten.

Configuration Management

= Configuration Management Database =



Exempel på konfigurationsstruktur

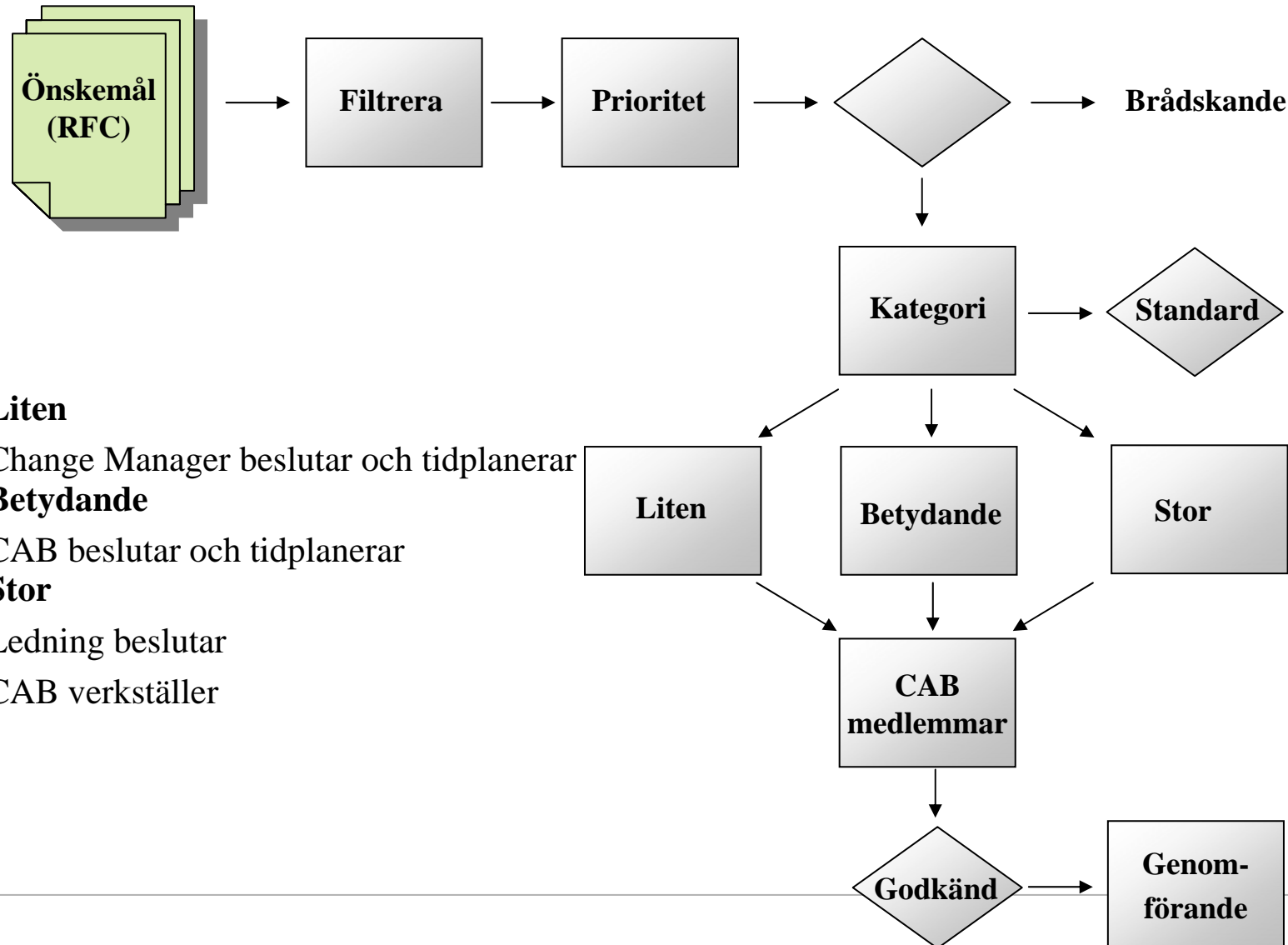


Fokus: Säkerställa att beslutade metoder och rutiner används för att hantera alla ändringar med syfte att minimera incidenter som följd av ändringar

- Skapa standardmetoder för att hantera förändringar
- Beslut om ändringar ska fattas av behörig
- Minimera antal och betydelsen av incidenter orsakade av förändringar
- RFC kan komma från problem, kund, omvärldsbevakning...

En **RFC** (Request for Change) kategoriseras och beslut kan fattas på olika nivåer. Många beslut fattas av Change Advisory Board – en tillsatt grupp som behandlar större förändringar

Change Management, översikt



Liten

Change Manager beslutar och tidplanerar

Betydande

CAB beslutar och tidplanerar

Stor

Ledning beslutar

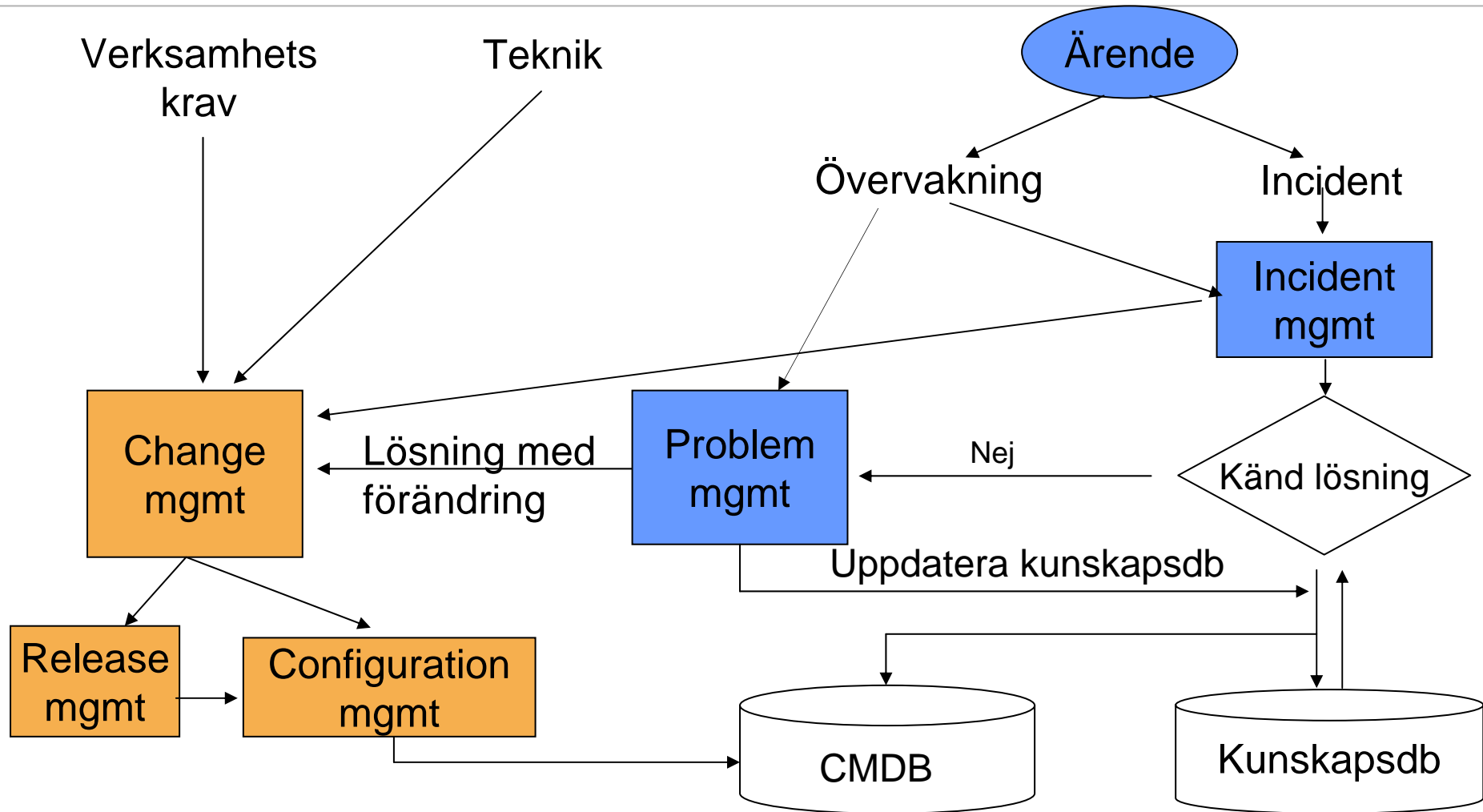
CAB verkställer

Fokus: Genomföra utrullningar av mjuk- och hårdvara

- Release Management används för
 - större eller viktigare hårdvaruutrullningar
 - större mjukvaruutrullningar
 - paketering av flera ändringar
- Skapar och kontrollerar installationsprocedurer
- Genomför korrekta, testade och auktoriserade förändringar enligt en Release Policy
- Underhåller "bibliotek" med godkända programvaror
 - Mall att använda och jämföra med i övriga processer

Release: auktoriserad förändring av mjuk- och/eller hårdvara
Versionshantering ett nyckelbegrepp

Flödesschema



Varför ska man införa ITIL?



1. Utgår från kärnverksamhetens krav
2. Bygger på erfarenheter från över 1200 företag
3. Implementeras del för del men hänger ändå ihop
4. Ger tydliga roller och ansvar
5. Gemensam begreppsvärld
6. Teknikoberoende

Kerfis arbetsmodell för införande av Service Management enligt ITIL



Vad uppnår man med ITIL?



Halverad åtgärdstid!

- Linköpings univeristet
- Kinnarps

Antalet incidenter har gått ned från

35000/år till

14000/år

- Västerås stad