Rapport, Case 1: ITIL

2014-06-01

Alexander Sjöman, 890821-6271
Philip Gregorius, 920703-4290
Ebba Gullstrand, 920629-5744
Elias Ulén, 920826-4698

Handledare: Anders Svensson

Table of Contents

1. Inledning 3
1.1 Bakgrund 3
1.2 Syfte 3
2. Beskrivning av avdelningarna 4
2.1 Avdelning, IT-service 4
2.2 Avdelning, IT-design 5
2.3 Avdelning, IS-service 6
2.4 Avdelning IS-Design 7
3. Vad är ITIL? 8
3.1 Vad är Service Lifecycle? 9
4. ITIL - Verksamhet IT/IS-generalisten 10
4.1 Service Strategy 10
4.2 Service Design 11
4.3 Service Transition 11
4.4 Service Operation 11
5. Summary 12

1. Inledning

1.1 Bakgrund

IT/IS-generalisten har en varit verksamma inom branschen sedan tidigt 80-tal. Det som en gång startade som ett källar företag har nu expanderat till en verksamhet med hundratals anställda. Denna expansion blev möjlig genom dels genom lyckade applikationer tidigt i företagets historia samt lyckade uppköp vilka delvis blev möjliga genom it-bubblan som medförde att priserna för dessa sjönk markant.

Problemet IT/IS-generalisten nu står för är en allt hårdare marknad, företagen som verksamheten köpt upp är delvis uppdelade i olika avdelningar som i stortsett jobbar enskild från de andra avdelningarna, verksamheten behöver nu strukturera om och integrera dessa för att kunna vara konkurrenskraftiga även i framtiden.

1.2 Syfte

För att kunna vara konkurrenskraftiga och vinstdrivande i den hårdnande marknaden behöver ett koncept för hela verksamheten tas fram. Det är inte längre möjligt att ha avdelningarna fungerande som separata delar med egna affärsområden. Vår uppgift har därför blivit att ta reda på hur man kan använda ITIL för att kunna behålla en stark roll på marknaden.

2. Beskrivning av avdelningarna

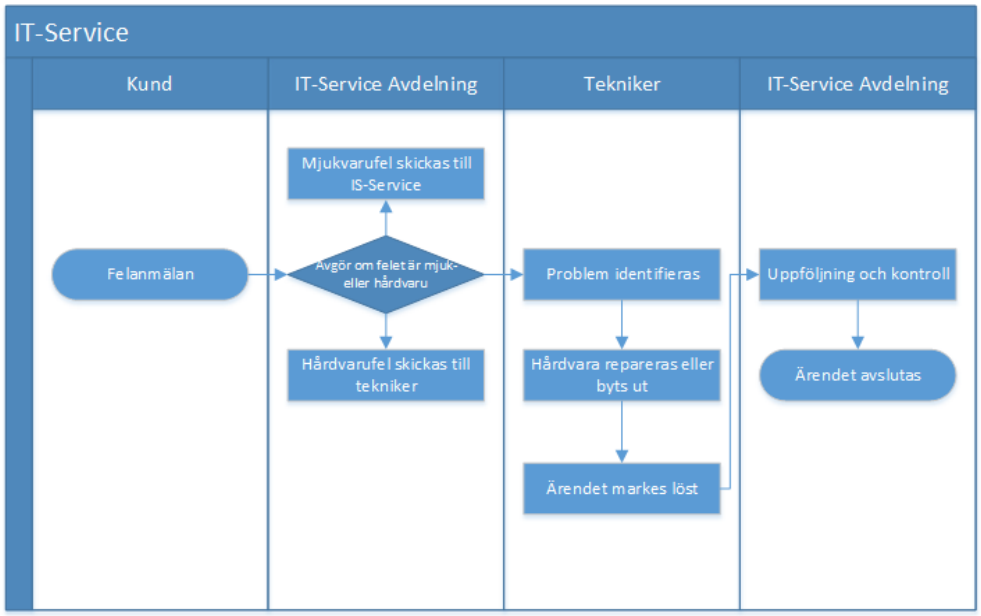
Avdelningscheferna för de olika områdena skall tillsammans reda ut hur verksamheten skall kunna använda sig av ITIL, nedan följer en beskrivning av varje avdelning.

2.1 Avdelning, IT-service

IT-Service handlar i första hand om att kunna ta emot en felanmälan från kund eller internt inom företaget för att sedan komma med en lösning. Avdelningen ansvarar även för att IT/IS-generalistens egna interna IT-system fungerar felfritt. Det handlar även om att kontinuerligt sköta drift i både kundens och företagets egna serverhallar.

En felanmälan kan vara både hårdvaru eller mjukvaru relaterad, denna felanmälan tas emot utav en anställd som bedömer hur akut problemet är och som sedan rangordnas därefter. Är det är ett mjukvarufel kommer den anställda som mottagit problemet att försöka lösa det direkt på plats. Ifall den anställde inte kan lösa problemet själv kommer hen att skicka vidare problemet till IS-Service. Är det ett hårdvaruproblem vidarebefordras anmälan till aktuell tekniker på plats. Här kommer teknikern med sin spetskompetens att lösa problemet för att sedan skicka lösningen tillbaka till den ansvarige som kontrollerar att allt stämmer och kontaktar sedan kund.

Det är av största vikt att avdelningen har ett bra kundbemötande men också att spetskompetensen finns på avdelningen för att problemen ska lösas snabbt och smidigt. Eftersom IT/IS-generalisten är väl etablerade på marknaden och har många års erfarenhet finns kompetensen.



Figur 1 - Activity flow över IT-Service Avdelningen

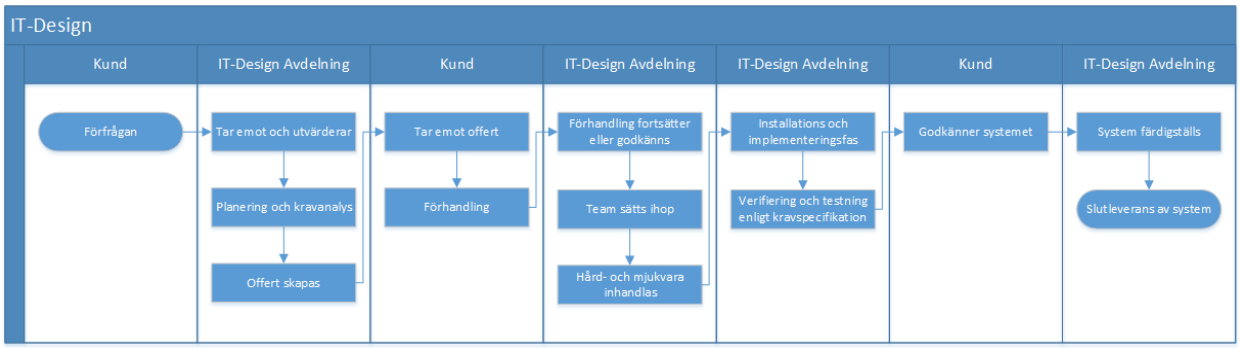
2.2 Avdelning, IT-design

Vid framtagande av en ny IT-design eller en äldre som skall modifieras är planeringsfasen den första och inledande fasen. En stor del av planeringsprocessen är vilka tekniska aspekter som skall tas hänsyn och tillhörande utrustning som dessa kräver. Därav är kravanalys och kravspecifikation ett viktigt moment inom planeringen, från vilka beslut gällande hårdvara tas.

När besluttagning kring hårdvara är färdigställd granskar avdelningens installationstekniker om kompatibel mjukvara finns tillgänglig för att tillfredsställa de krav och riktlinjer som exemplifierats. Säkerställs detta skapas en offert som måste godkännas av kund. Vid godkännande inhandlas hårdvara och installationsteknikerna förses med denna. Hårdvarukomponenterna distribueras och installeras på ett korrekt och framtidssäkert sätt. Pris och underhållbarhet är de huvudsakliga faktorerna som hård- och mjukvarubesluten grundas på.

Implementeringsfasen hålls så konsekvent som möjligt, en komplett IT-lösning innefattar en hel del hårdvarukomponenter varpå underhållbarheten kan bli ett problem om implementationsfasen blir okonsekvent. Att modifiera en befintlig IT-design som implementerats av IT/IS-generalisten ska inte vara en omöjlighet, både gällande ur en tidsmässig- och ekonomisk synvinkel.

Innan den framtagna designen används live i verksamheten verifieras den i den uppsatta miljön. IT/IS-generalisten klargör kompabilitet inom systemet och att lösningen överensstämmer med de uppsatta kraven från planeringsfasen. Om kund är nöjd med resultatet färdigställs systemet och slutleverans sker.

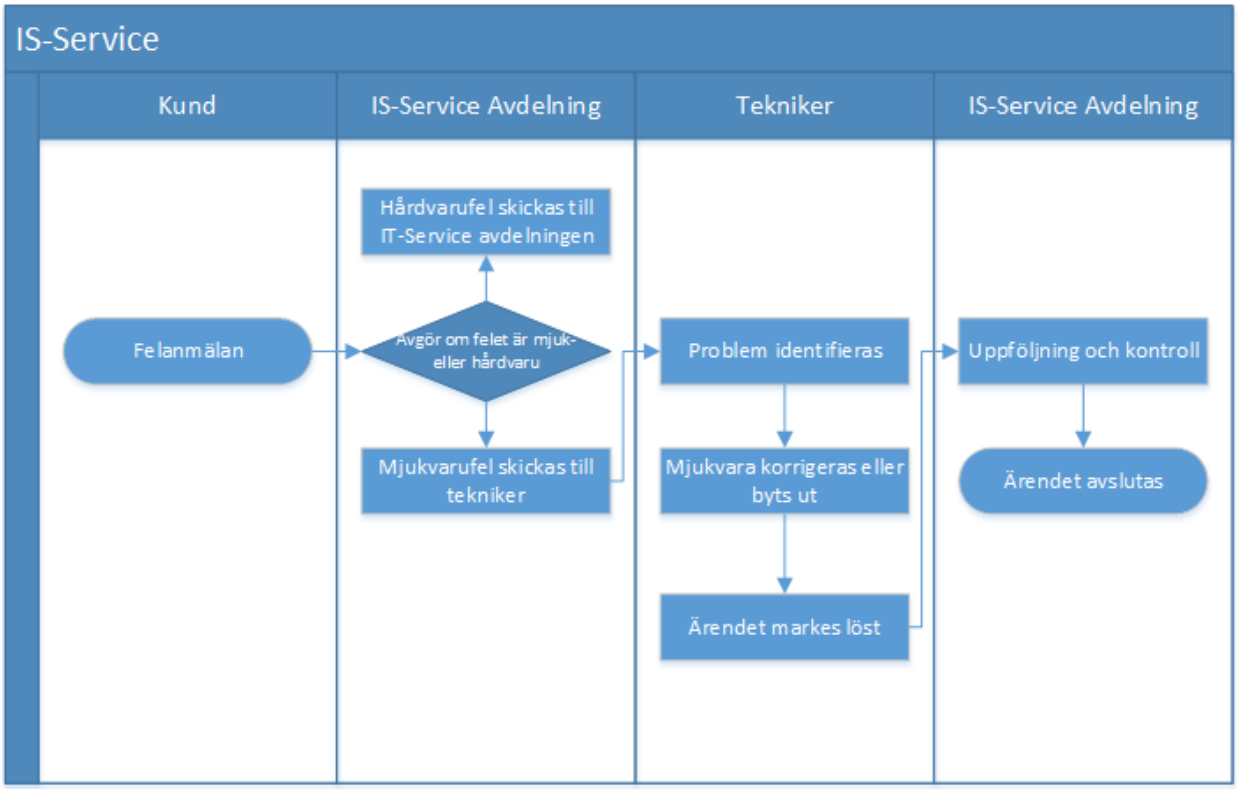


Figur 2 - Activity flow över IT-Design Avdelningen

2.3 Avdelning, IS-service

IS-Service avdelningen har som huvuduppgift att vara support till slutanvändaren som använder mjukvaran och applikationerna som IS-Design avdelningen har designat. Denna avdelning erbjuder också tjänster som applikationsansvar, funktionalitetsansvar och SAAS, Software As A Service, till olika företag. IS-Design avdelningen har utformat ett helpdesk-system som IS-Service avdelningen använder. De får också hjälp av IS-Design avdelningen när det behövs för att tillverka nya lösningar i applikationstjänstsystemet. Det är viktigt att denna avdelning fungerar snabbt och smidigt eftersom att kunderna tar kontakt med den när något är fel på varan, därför är det också viktigt att de anställda är service minded och trevliga när de bemöter kunder och företag.

Slutanvändaren kan genom helpdesk-systemet få hjälp med de flesta problemen som en användare kan få på ett smidigt sätt utan att behöva kontakta någon om detta. Dessutom kan slutanvändaren få kontakt med IS-Service avdelningen här vid större problem och blir där skickad till den person som är ansvarig för just det problemet. Vid de flesta problemen så kan IS-Service lösa det men ibland är det stora problem som betyder att applikationen måste uppdateras. Då skickas detta problemet vidare till IS-Design avdelningen och de måste lösa det.



Figur 3 - Activity flow över IS-Service Avdelningen

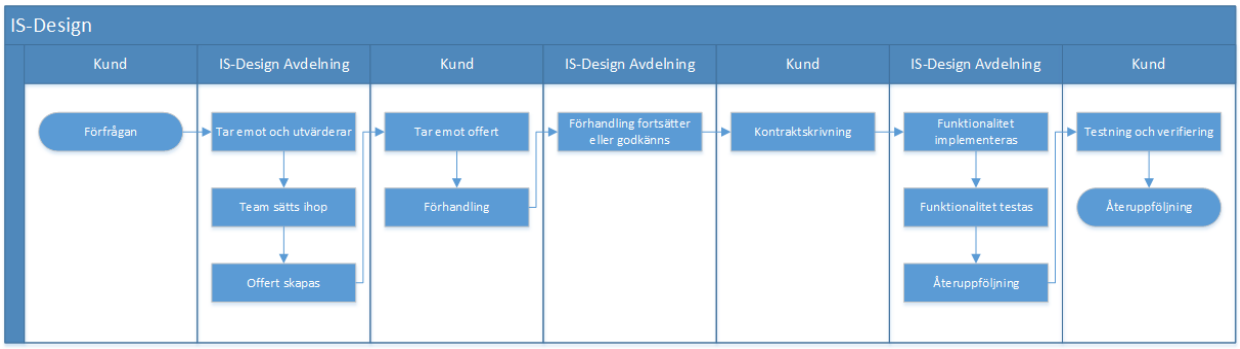
2.4 Avdelning IS-Design

IS-Design avdelningen är verksamhetens största avdelning och vars primära arbetsuppgift är att designa och utforma informationssystem. Detta sker framförallt mot externa kunder, men avdelningen har också ansvar för designen av de interna systemen. Ett exempel är IT/IS-generalisten helpdesk-system.

Den senaste tiden har efterfrågan på hela system sjunkit något och det börjar allt mer arbeta som hjälp till IS-service avdelningen. Ledningen har kommit fram till att detta troligtvis beror på att it-system blivit essentiella för moderna företag för att de ska kunna existera och vara konkurrenskraftiga. Därför har avdelningens kunskap om olika moduler blivit allt viktigare.

Avdelningen jobbar på så sätt att kunder skickar en förfrågan med förslag och användningsområden, ett team sätts sedan samman från företaget vilka oftast har tidigare erfarenheter från tidigare fall, vilka liknar de kund vill ha. De utgår dock från en standard lösning för att korta ned tiden det krävs att utveckla förslaget, därefter skickas en offert till kund. Detta kan ta tid då båda parter måste vara nöjda med förslaget för att kontrakt skall kunna skrivas. Arbetet är således icke-agilt och arbetas utefter grund specifikationen.

I och med att verksamheten varit verksamma såpass länge finns det många färdiga moduler vilka kan modifieras relativt enkelt. Bedömningen sker dock mycket på kundens budget, då det är viktigt att ha en bra marginal på denna avdelning eftersom det är den primära inkomstkällan för verksamheten. Kunden kräver sällan att alla moduler skall hålla högsta kvalité, främst av ekonomiska skäl men även för att hålla utvecklingstiden nere.



Figur 5 - Activity flow över IS-Design Avdelningen

3. Vad är ITIL?

Under 80-talet var kvaliteten på servicen som utgavs från IT företag till den Engelska statliga mynigheten så låg att CCTA, nu OGC, fick uppgiften från myndigheten att komma fram med en standard för att göra IT service effektivt och ändamålsenligt. Detta startade ITIL, Information Technology Infrastructure Library, som är ett ramverk med metoder för att arbeta med IT Service Management, ITSM. “ITIL is made up of a collection of ‘best practices’ found across the range of IT service providers” från boken *Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3* skriven av Van Bon, J, et al (2007).

Detaljerade beskrivningar ges av de flesta viktiga processerna inom en IT-organisation, den innehåller också checklistor, procedurer och ansvar som kan användas som underlag för att anpassa till de behov som enskilda organisationer har. Eftersom att ITIL är så brett kan det användas inom alla IT organisationer för att förbättra dem och låta dem växa.

För att företaget ska kunna upprätthålla höga resultat så behöver de erbjuda konkurrenskraftiga produkter och tjänster som kunderna värdesätter, köper och använder. Det är viktigt och bra att kunna anpassa sig snabbt till förändringar i det ekonomiska klimatet och på marknaden. Med hjälp utav ITIL kan en organisation följa med i de snabba förändringar som sker. ITIL är ett ramverk som organisationen kan använda sig utav för att få en mer sammansvetsad verksamhet, där avdelningarna arbetar med varandra istället för var för sig.

Såklart finns det både fördelar och nackdelar med ett ramverk för IT Service Managemant, ITSM, enligt *Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3* skriven av Van Bon, J, et al (2007). Fördelarna för användaren och kunden är främst att IT-tjänsten fokuserar mer på sina kunder och därför stärks relationen och kommunikationen blir bättre, tjänsten är förklarad på det sättet att kunden kan förstå det, kvalitet, tillgänglighet och kostnad för tjänsterna hanteras bättre.

Fördelarna för IT organisationen är främst att den utvecklar en tydligare struktur, blir effektivare och är mer fokuserad på företagets mål, kontroll över sin infrastruktur och tjänster, förändringar blir lättare att hantera, en effektiv struktur över processerna ger en ram för effektiv outsourcing av delar av IT-tjänsterna, följa bästa praxis uppmuntrar en kulturell förändring mot att erbjuda service och stöd, ramar kan ge sammanhängande referenser för intern kommunikation och kommunikation med leverantörer, samt för standardiseringen och identifieringen av procedurer.

Nackdelarna, potentiella problem och misstag som kan uppkomma när en organisation använder sig utav ITSM är att införandet kan ta lång tid och kräver stora insatser som kan kräva en förändring av kulturen inom organisationen, om process strukturerna blir ett mål i sig kan servicen bli negativt påverkad, IT-tjänsten förbättras inte på grund av en brist på förståelse om vad relevanta processer bör göra och hur processerna borde styras, förbättringarna är inte tillräckligt synliga eftersom ingen data fanns tillgänglig för

jämförelser och/eller fel mål identifierades, ett framgångsrikt genomförande kräver medverkan och engagemang av personal på alla nivåer i organisationen, om utvecklingen lämnas till en specialistavdelning som är isolerad till resten av organisationen kan den sättas mot en riktning som inte är accepterad av andra avdelningar.

3.1 Vad är Service Lifecycle?

Service Lifecycle är en organisationsmodell som ger inblick i hur service management är strukturerad, hur de olika komponenterna är kopplade till varandra och effekten som förändringar i en del kommer att få på andra delar av systemet och på hela systemet.Den nya ITIL version fokuserar på Service Lifecyclen och hur service management komponenter är kopplade. Processerna diskuteras också i cykel faserna, som beskriver hur saker och ting förändras. Service Lifecycle består utav fem faser som beskrivs Van Bon, J, et al (2007):

- Service Strategy - fasen för att designa, utveckla och genomföra Service Management som en strategisk resurs
- Service Design - designfasen för utvecklingen av lämpliga IT-tjänster, bland annat arkitektur, processer, policy och dokument. Målet är att möta nuvarande och framtida affärs krav
- Service Transition - fasen för att utveckla och förbättra möjligheten för övergång av nya och ändrade tjänster till produktion
- Service Operation - fasen för att uppnå effektivitet och ändamålsenlighet genom att förse och stödja tjänster i syfte med att säkerställa värdet för kunden och tjänsteleverantören
- Continual Service Improvement - fasen för att skapa och upprätthålla värdet för kunden genom utformnings förbättring, service införande och drift

Figur 6 - Modell över ITIL Service Lifecycle

Varje steg är beroende av tjänst-principer, processer, roller och varje steg är beroende av de andra livscykelstadierna för input och feedback. En ständig uppsättning i hela service lifecycle garanterar att efterfrågan förändras när behovet förändras och tjänsterna anpassas.

4. ITIL - Verksamhet IT/IS-generalisten

Ledningen för IT/IS-generalisten känner att arbetet mellan verksamhetens divisioner är för distanserat. Divisionerna producerar goda resultat individuellt, men för det övergripande resultatet som levereras till kund finns förbättringsmöjligheter, både gällande inom vilken tidsintervall leverans sker men även precision på kundens förfrågan. Ett beslut har således tagit att applicera ITIL, grunden till detta är att ledningen vill att verksamheten ska jobba med genomgående gemensamma mål istället för att divisionerna endast ska fokusera på sin egen uppgift. I nuläget finns det flertalet möjligheter till förbättring, men det förekommer även tillvägagångssätt i verksamheten som fungerar väl, vilka ledningen vill förvara. Följaktligen kommer inte hela ramverket ITIL appliceras utan bara utvalda delar som förväntas förbättra företagets interna kommunikation.

4.1 Service Strategy

Genom att ha väldefinierade mål och en väldefinierad strategi ökas sammanhållningen inom verksamheten. Vilken typ av kund och vilken typ av tjänst som ska levereras definierar vilken strategi som skall användas och alla som jobbar på företaget skall vara informerad om denna. Skulle tjänsten behöva underhållas efter leverans förkortas vänteprocessen för kund om kännedom kring hur en felanmälan ska dirigeras finns inom företaget.

Tack vare att de anställda kontinuerligt dokumenterar sina lösningar och olika uppdrag kommer detta leda till att problem löses snabbare. Detta eftersom nästa gång samma problem uppkommer kan den ansvarige snabbt kolla upp hur problemet löstes förra gången, oavsett vilken division den ansvarige tillhör. Denna dokumentation kommer även att leda till att de anställda kommer kunna ge kunden en ungefärlig tid innan produkten är klar eller problemet löst, eftersom liknande projekt redan finns att tillgå. Dokumentation kommer även leda till att det finns en möjlighet att mäta hur nöjda kunderna är, varpå dokumenteringen bidrar till en översikt för vilka områden som kan förbättras inom verksamheten.

4.2 Service Design

I designstadiet är det viktigt att strategin från förra stadiet blir till verklighet, att kunden får den produkt eller tjänst som den önskar. Kunden bryr sig inte om hur arbetet utförts, bara att den får önskad produkt i tid. När det finns en mall att gå efter kan huvudfokus hos de anställda ligga i att försöka få designen att uppfylla alla behov som kunden har, istället för att tid och resurser läggs på att “uppfinnna hjulet” om och om igen. Därmed kommer ITIL att hjälpa företaget att levera rätt produkt i tid.

En IT-tjänst blir idag snabbt omodern, det är därför viktigt att grunddesignen är öppen för uppdateringar eller förändringar. Detta är ytterligare ett skäl till att designen är viktig och fokus bör ligga på att anpassa varje lösning efter best praxis.

4.3 Service Transition

Under projektets fortlöpning är det av väsentlig betydelse att kontinuerligt se över att det pågående arbetet överensstämmer med kundens förfrågan. Genom denna form av kontroll blir det en mindre arbetsbörda ifall projektets omständigheter förändras, t.ex. om kund ändrar krav eller dylikt. Detta tankesätt bidrar till att projektet ses som en flexibel helhet och blir anpassningsbart till en större grad än tidigare. Som tidigare nämnt är det slutgiltiga resultatet på tjänsten det som spelar roll för kunden, men ifall ändringar måste ske blir förändringen och övergången till den uppdaterade tjänsten mindre tidskrävande om processen i grunden är välutformad och väldokumenterad, vilket även i slutskedet påverkar kunden.

4.4 Service Operation

Detta är kanske en av de viktigaste faserna för kund, då den skapar ett mervärde och ger ständig feedback på det arbete som gjorts tillbaka till IS/IT-Generalisten. Genom detta arbete skapas en bättre översikt av kvalitén på de tjänster som vi levererar, vilket minimerar risken för att samma brister skall upprepas i framtida projekt.

Men det är också fördelaktigt eftersom att de problem som uppstår blir lättare att lösa för support. Upplevelsen för kunden blir med stor sannolikhet också positiv genom den kontinuerliga dialogen sinsemellan troligtvis på grund av de faktum att det finns ett intresse hos båda parter att lösingen fungerar så smärt fritt som möjligt.

5. Summary

IT/IS-Generalisten is operating their business with a structure of four different divisions. As of today, the divisions are acquiring promising results individually. However, when the workload is sent between the divisions the communication is inadequate, it is rather unclear what the purpose of the task is and what the customer is expecting from the product. Therefore, there are many scenarios within the business where the result of the delivered product is not as initially planned. This, combined with the market growing exceedingly is resulting in IT/IS-Generalisten not being as competetive on the market as they once were.

In order for the organization to become more competetive, the management of IT/IS-Generalisten has decided to implement restructuring principles within the company in the form of ITIL. The long-term goal of the implementation is to make the divisions work less independently and rather work as a unity. The heads of division is each assigned with a mutual task, to actualize the implementation within the time frame.

By utilizing ITIL the passing of workflow between the divisions will decrease to its amount. Instead of passing the task back and forth amongst the divisions, the process of delivering a product to a customer will happen in a more agile manner than before. The updated process will contain less steps and include more involvement, all divisions will be active with the process simultaneously. Not only is a compressed but intensified process a solution to the lacking communication, it will vastly increase the chances at the customer recieving the product on schedule.

Referenser

Böcker
Van Bon, J, et al (2007): Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3. ISBN 978-90-8753-057-0. 373 s.

Kursmaterial
Svensson, A (2014): IS-IT Governance, OH-material 2014-05-07-2014-05-26