



MED RÄTT PROCESSER BLIR DIN SUPPORT MER EFFEKTIV

För att en support skall fungera så behövs processer. Det är oerhört enkelt att säga men otroligt svårt att få till. Vi hör många som säger att det gäller att sätta en process eller en rutin. "Vi behöver bara sätta processen för hur det skall gå till med...". Om man tror att det "bara" skall bestämmas hur en process skall se ut och rita lite processflöden så har man inte ens påbörjat resan och kommer troligtvis att misslyckas.

Processer måste följas upp konstant, så fort du släpper taget så eroderar processen. Sedan undrar man varför det gick snett fast vi hade en process för att hantera det som just inträffat. "Vi var tvungna att gå runt processen för det blir för tungrovt för oss att följa rutinen" blir ofta svaret eller "hade jag följt processen skulle det tagit mycket längre tid och det var bråttom". Det kan väl stämma och man måste förstå att ingen process fungerar i alla lägen men med en fungerande process blir det lättare att ibland göra kontrollerade avsteg. Behöver man göra avsteg ofta så måste processen ändras för då fungerar den inte. Man måste alltså handla utifrån att hålla fast och driva den "satta" processen och samtidigt kunna göra om processen för att alltid anpassa kartan mot verkligheten.

Processer med hjälp av ITIL

ITIL, eller *Information Technology Infrastructure Library*, är en uppsättning principer för att hantera IT-infrastruktur. Det är en av de bästa metoderna för att förbättra IT-hantering och service.

Bara processer resulterar inte i en bra service och support, en stabil infrastruktur och kompetent personal behövs förstås också. För att uppnå detta krävs, enligt ITIL, grupper av kompetenta medarbetare, alla fokuserade på att använda processer för att matcha förmågan och potentialen i infrastrukturen med behoven hos kunden/användaren/affären. Dessa grupper sorteras i fyra huvudfunktioner (en funktion är de personer och automatiska instrument som utför en process eller aktivitet).

- Event Management
- Incident Management
- Problem Management
- Request Fulfillment
- Change Management
- Service Reporting and Measurement

FUNKTIONER

- Service Desk
- Technical Management
- Application Management
- IT Operations Management

På Xpeedio jobbar vi konstant med processer. Vi lutar oss mot ITIL i våra processer. ITIL baserar sig på best practise från tusentals företag och har under många år utarbetats för att vara optimal. Viktigt att poängtera är att ITIL sträcker sig långt utanför bara support.

ITIL skapar ordning och reda

Det finns många fördelar för oss att arbeta enligt ITIL. En självklar fördel är att det minimerar risken för att saker faller mellan stolarna. Om alla arbetar enligt samma process så går det helt plötsligt att mäta saker och det går att optimera och förändra. Om alla gör på sitt sätt hur skall du då kunna genomdriva och förbättra helheten? Hur vet du ens vart du skall börja? Det är i sådana situationer som man brukar konstatera att man behöver sätta en process...

En ofta bortglömd fördel är också att alla talar samma språk med samma benämningar. Det sparar massor av tid och minskar förvirringen bara genom att ha ett språk som alla förstår. Redan där har man vunnit mycket.

För oss som har support som del av vår kärnverksamhet har detta haft hög fokus och varit förhållandevis enkelt att genomdriva. För många bolag är det betydligt svårare då support ofta ligger i bakvattnet från kärnverksamheten.

Att genomföra ett processarbete kräver många saker och vi tänkte inte här gå in på alla tips och råd som vi skulle kunna ge för du har redan hört dem alla eller vad sägs om det här, "Det är viktigt att det är förankrat i högsta ledningen". Det finns många fler citat som alla redan kan så vi släpper just det när det gäller implementationen.

Däremot bör sägas att det är viktigt att man har de verktyg som krävs för att kunna följa processerna. På Xpeedio är t.ex. vårt ärendehanteringssystem helt anpassat för ITIL, det går praktiskt taget inte att gå utanför processen. Idag reflekterar ingen över att man följer ITIL utan det sitter i ryggmärgen.

För att sammanfatta så är det kanske inte alltid så kul med processer och det krävs konstant tillsyn för att de skall efterlevas men de innebär oerhört mycket pengar att vinna i effektivitet och kundnöjdhet.

Vill du läsa mer om ITIL kan du beställa vår snabbguide "**ITIL och din support**" på vår hemsida www.xpeedio.se/kunskapsbank