



## ITIL OCH DIN SUPPORT

**Om du har en support i drift idag så vill vi påstå att du har delar av ITIL implementerat. Du kanske aldrig har kommit i kontakt med ITIL eller så har du läst lite om det. Men du har inte implementerat det. Så hur kommer det sig att du har ITIL implementerat trots att du inte har lagt en investeringskrona på det eller en minut i konsulttid, eller egen tid för det? Låt oss förklara lite om detta lite närmare här.**

Om vi börjar med att titta på din support, så är har du säkert gjort ett gediget jobb med att organisera den, följa upp den på daglig basis, sammanställa rapporter och analysera var man kan göra förbättringar. Du har därmed implementerat delar av ITIL. Hur kan vi påstå det? Jo, ITIL bygger på "*best practice*" vilket du självklart har använt när du satte upp supporten och arbetar med de ärenden som kommer in. ITIL är också så mycket mer men du har börjat med delar av det, delar som tillhör ITIL Service Transition och Service Operations.

### Vad är egentligen ITIL?

ITIL som står för *IT Infrastructure Library* är ett omfattande bibliotek av processer, rutiner, roller och system som man kan använda för sin IT service. Det finns mycket mer än man kan använda och fördelen är att det är ett smörgåsbord av läckerheter att bara plocka av. Ramverket i ITIL är det viktiga och där kan man få ut mycket bara genom att se till de fem huvuddelarna. De fem huvuddelarna är Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation och den sista men mycket viktiga, Continual Service Improvement. Det viktiga inom ITIL är att se IT som en service, tjänst, för affärsverksamheten.

Vi inom IT ska inte tillhandahålla det vi tycker är spännande tekniska lösningar eller fantastiska new gizmos eller den senast man kan läsa om från mässorna. Vi ska leverera service som gör det möjligt för affärsverksamheten att kunna sälja, producera, eller ge tjänster så att företaget ökar sin verksamhet och är framgångsrikt. Och där har supporten en viktig stödjande funktion.

### Hur fungerar din support ihop med ITIL?

Om vi tittar på det som du ger support på, de tjänster som ni supporterar, så kan vi som exempel ta datorerna, office, och e-post. Låt oss utgå ifrån den struktur som finns i ITIL. Det går att lägga ut text och definiera det mycket snyggare, men se det som ett exempel. Om ni har frågor eller tycker att det är för yttlig så är ni välkomna att kontakta oss, så ska vi förklara det lite bättre.

Inom ITIL så anger man att de fem delarna heter med ett namn **Service Management**. Den första är Service Strategy och där ingår bl.a. Service Portfolio och Service Catalogue. De tre tjänsterna skulle här kunna vara definierade som Arbetsdator, Programvara, och E-post. De är tjänster som är driftsatta och ska vara tillgängliga under viss tid av dygnet (arbetsdator och programvara) medan E-post ska vara tillgänglig hela dygnet året runt (24/7). Eftersom de är driftsatta så finns de med i

Service Catalogue. Service Portfolio innehåller också de tjänster som man planerar att införa och de som är avslutade. Det finns mer i Service Strategy men det lämnar vi till den större utläggningen. Dessa tre tjänster är ju driftsatta så därmed kan vi hoppa över Service Design och kommer in på Service Transition. Här finns några viktiga bitar och det är Change Management. Alltså att hålla reda på varför, vad och hur man genomför nödvändiga ändringar. Här ingår också testning och utrullning av nya produkter och tjänster. Ibland görs detta lite "på en höft" vilket inte så sällan ställer till det.

Det blir saker man inte tänkte på eller beroenden som inte var tydliga för någon. Detta är ett av områdena där ITIL sparar mycket huvudvärk och mycket kostnader, både finansiellt och resursmässigt.

Du har säkert mycket bra koll på detta men hur är det under din semester? Hur är det om du blir sjuk? Stänger ni all ändring och väntar på att du kommer tillbaka? Hur skulle det gå om du råkadde ut för en allvarlig olycka eller sjukdom? Du vet att det sämsta man kan göra är att bygga verksamhet på närvaro av en person. Och det är här ITIL kommer in och kan hjälpa. Med ITIL så kan du bygga upp processer där alla vet vad som ska göras oavsett vem som är på plats.

## **Service Operation**

Om vi nu lämnar detta område med vetskapen att där finns det en hel del att hämta så går vi över till nästa del, Service Operation. Den del som du säkert har full koll på och som rullar på för fullt under hela den tid som du har supporten igång. Ibland är det mer problem och ibland så har ni det lite lugnare. Inom denna del så jobbar ni nog med en Service Desk, ni har incident management och ni arbetar i Problem Management.

Men är det så att alla i din support vet hur ni ska hantera problemen som kommer in på telefon eller mail? Eller sitter det i huvudet på din supportpersonal? Jobbar alla lika effektivt och på samma sätt? Återigen så finns här ITIL som kan göra att du får kontroll över hur man ska hantera de olika problemen, eller incidenterna som uttrycket är inom ITIL. Här så delar ITIL upp ärendena i incidenter, problem som gör att man inte kan jobba som det är tänkt, behörigheter eller frågor och beställningar. Även larm kommer med här. Inom ITIL så benämner man det Incident Management, Access Management, Request Fulfillment och Event Management. Man arbetat också med en kunskapsdatabas, Knowledge Database, som innehåller information om hur man löser de incidenter eller frågor som kommer in. Som du ser så har du redan mycket av ITIL implementerat.

Genom att strikta upp arbetet mer i enlighet med ITIL gör att man kan höja kvaliteten på sin service till användarna. Dels så blir det lättare att lära sig hur man tar hand om ärendena när de är strukturerade och dels så kommer det att gå smidigare och tar mindre tid samtidigt som kvaliteten på lösningarna blir högre. Enligt Gartner så är det just kvalitetsaspekten som är den viktigaste anledningen till att företag går över till ITIL. Man har också angivit att man ofta tar ett pragmatiskt synsätt på ITIL och tar in det som är beprövat och som man med minst ändringar i företaget kan använda sig av.

Med den strikta uppdelningen av ärenden och dess relation till dina definierade tjänster så är det lättare att följa upp supporten. Att se vilken av tjänsterna som drar mest support och att göra analyser av vad för typ av fel det är som kommer in. Är det fel som beror på en dålig applikation, okunskap hos användarna eller det att man inte har kravställt funktioner som skulle kunna underlätta för användarna.

## **Continual Service Improvement**

Den avslutande och viktigaste biten är kvar och det bästa med den är att den har du också implementerat. Förbättringar! Inom ITIL heter den Continual Service Improvement och är just förbättringsarbete. Inom denna del så gäller att man genom återkommande analyser ser vad som kan förbättras och öka kvalitén och minska nertider för användarna. I och med att tjänsterna är definierade så är det lättare att se vilka förbättringar som har mest positiv påverkan på affärsverksamheten.