

IT SERVICE MANAGEMENT

IT Service Management omfattar följande paketerade tjänster:

- Service Level Management
- ITIL Maturity Assessment
- Lean ITIL
- Effective IT Processes
- Service Performance Monitoring
- Effective Application Governance.

**Förväntade resultat**

Genom att skapa bra och effektiva strukturer och processer för att leda och styra IT-tjänsterna kan man uppnå:

- Tjänster som på lång och kort sikt maximalt stödjer verksamheten att nå verksamhetsmålen.
- Effektiv IT-leverans där nytta per spenderad krona maximeras.
- Gemensam syn hos kund och leverantör på vad som förväntas och vad som ska levereras, vilket är en förutsättning för en tillfredställande IT-leverans.
- Förutsättningar för att styra applikationer så att de långsiktigt skapar maximal nytta för bolaget.

Leverera maximal nytta och rätt IT-tjänster till rätt kostnad

IT-leveransen blir mer komplex och de flesta bolag har idag flera leverantörer av IT-tjänster som ska samordnas samt leverera dessa tjänster till en verksamhet som är global. I Sverige läggs 60–75 procent av IT-budgeten på vad vi definierar som IT Service Management, d.v.s. drift, förvaltning och support av applikationer och infrastruktur. Ändå är det förvånansvärt få bolag som har en fungerande modell för att säkerställa att man får ut maximal nytta ur dessa kostnader på lång och kort sikt.

IT Service Management

IT Service Management ger vägledning för hur en verksamhets arbetsätt och organisation kan struktureras för att leverera IT-tjänster på ett kostnadseffektivt sätt, och ändå behålla fokus på kunden. Ett införande utgår från verksamhetens strategiska mål och mognadsgrad, och omfattar ett förändringsarbete som påverkar stora delar av verksamheten och IT-organisationen. Det är därför viktigt att dela upp införandet i mindre steg och få snabba och påtagliga resultat och tidigt skapa en bra förankring i verksamheten. Vårt arbete med IT Service Management baserar sig på ITIL och andra beprövade ramverk och metoder.

Problemställningar

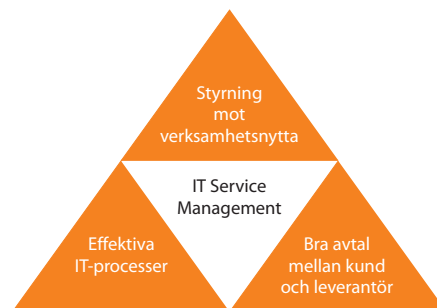
De flesta leverantörer och beställare av IT brottas idag med likartade problem:

- Hur säkerställer vi att vi får vad vi vill ha från IT-leverantören?
- Hur mäter vi och följer upp att vi faktiskt får/levererar det som vi har kommit överens om?
- Hur säkerställer vi att våra applikationer underhålls på ett sätt som på bästa sätt stödjer verksamheten på kort och lång sikt?
- Hur skapar vi en effektiv IT-leverans?

Olika perspektiv

Acandos syn på effektiv IT Service Management innebär att tre områden måste vara i balans:

- Styrning mot verksamhetsnytta.
- Bra överenskommelser mellan kund och leverantör.
- Effektiva IT-processer.



För att säkerställa styrning mot verksamhetsnytta krävs helhetstänk runt IT-tjänsteportföljen, affärsstyrd applikationsförvaltning och tydlig styrning av IT-leveransen mot affärsnytta.

Bra överenskommelser mellan kund och leverantör åstadkoms med hjälp av en effektiv struktur för att definiera önskade tjänstenivåer, tydliga avtal som klargör krav och förväntningar samt effektiva och överenskomna mätetal.

För att åstadkomma effektiva IT-processer krävs god kännedom om nuvarande mognadsgrad, tydliga förbättringsmål, en plan för införande, samt god kunskap om olika best practice-ramverk och dess tillämplighet. För att bibehålla effektiviteten i processerna krävs också implementering av mätetal som kontinuerligt kan följas för att styra och förbättra processerna.

KUNDREFERENS**Utmaning**

- Brist på samarbete mellan grupper – felrättningar och ändringar tog lång tid.
- Ansvar och mandat inte i harmoni – beslut måste alltid eskaleras.
- Inom systemförvaltning uppfattar man inte att det finns någon "speaking partner" för infrastruktur.
- Ingenting att "prioritera mot" – inga förvaltningsplaner.
- Budgetprocessen ineffektiv – många inblandade parter – infrastruktur beroende av förvaltningsplaner (1–3 år).

Uppdrag

- Definiera övergripande plan och strategi samt upprättande av förvaltningsplaner och budgetar.
- Risk- och säkerhetsklassificering.
- Definiera roller, paketering av tjänster, skapa Service Level Agreements, Operating Level Agreements och Underpinning Contracts.
- Definiera organisation och identifiera och rekrytera nyckelroller.

Resultat

- Detaljerad investeringsplan för de kommande 2–3 åren och bättre kostnadskontroll för IT.
- Färre och enklare IT-processer gentemot verksamheten.
- Serviceorienterade leveranser.
- Mer fokus på kunder.
- En fokuserad och centraliserad IT-avdelning.

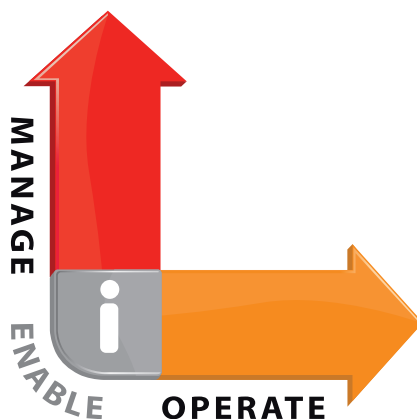
MER INFORMATION

Kontakta Mattias Palmer, ansvarig för IT Service Management
 på telefon: 0771-501 000 eller via e-post:
 mattias.palmer@acando.com.

Tjänster

Acando har sex olika tjänster inom IT Service Management utgående från olika behov. Dessa kan användas var för sig eller paketeras ihop för att passa ett specifikt kundbehov.

- **ITIL Maturity Assessment**
Värderar dagens mognadsgrad enligt ITIL och tar fram förbättringsplaner för att skapa effektiva ITIL-processer.
- **Lean ITIL**
Åstadkommer effektiva IT service-processer genom att kombinera förbättringsmodellen Lean med Best Practice från ITIL.
- **Service Level Management**
Säkerställer att tydliga krav definieras, bra tjänstenivåer avtalas med leverantören och att leveransen följs upp.



- **Effective Application Governance**
Implementerar strukturer, roller och ansvar som säkerställer att applikationer och system förvaltas utifrån ett verksamhetsnyttoperspektiv.
- **Effective IT Processes**
Förbättrar kundens IT-processer och IT-verksamhet utifrån ett ITIL-baserat processramverk.
- **Service Performance Monitoring**
Skapar strukturer och implementerar verktyg för att mäta och följa kvalitén på den levererade tjänsten.

Dessa beskrivna tjänster baserar sig på Acandos beprövade metoder, med fokus på information för att leda och styra tjänsteutbudet, förvaltning och leverans.

Med Acandos tjänster inom IT Service Management hjälper vi våra kunder att få rätt IT-tjänst till rätt kostnad.

Våra tjänster inom IT Service Management ligger med fokus på Operate-delen i en av modellerna som beskriver Acandos ramverk inom Information Management, vilken handlar om att skapa integrerade processer.