

ITIL v3 och pm³ version 2.1

**Likheter, skillnader samt
värdet av att kombinera modellerna**

**DF Kompetens
Frukostmöte 2010-11-16**

Innehåll

Likheter och skillnader

- Ursprung
- Perspektiv
- Tjänstebegreppet
- Processer
- Roller

Att kombinera ITIL och pm³

- Exempel
- Framgångsfaktorer
- Fallgropar
- Slutsatser

Vad har gjorts

- Tidigare På-syn (2006)
 - teoretisk
 - baserad på tidigare versioner
- Vi har studerat aktuella versioner
- Vi har arbetat praktiskt

Syfte

Syftet med ITIL är att leverera värde till affären/verksamheten genom att förena alla områden inom IT Service Provision med ett gemensamt ramverk för IT Service Management.

Syftet med pm³ är att organisera systemförvaltningsverksamhet så att den kan bedrivas på ett affärsmässigt sätt. Detta för att säkra att IT-lösningen stödjer verksamheten över tiden.

Källor: Modellbeskrivningar för pm³ v 2.0 respektive ITIL v3

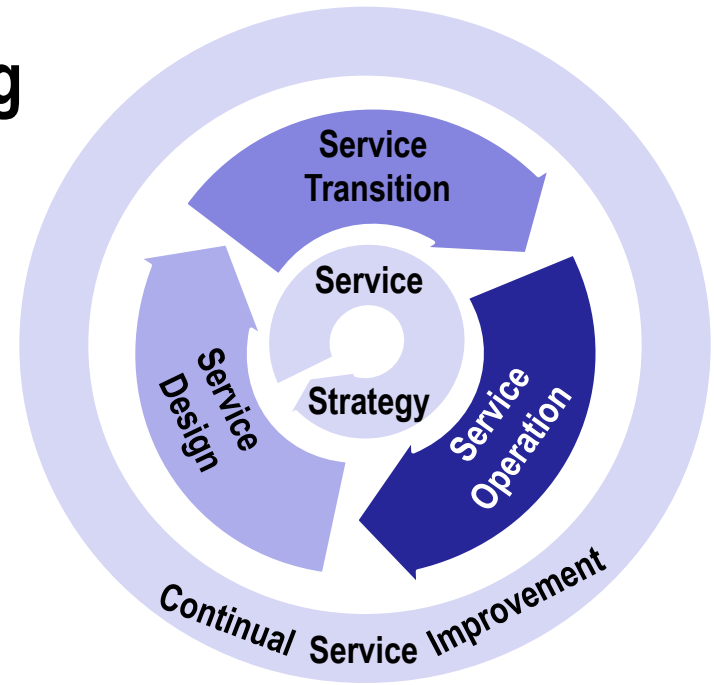
Perspektiv och omfattning

ITIL

Tjänstelivscykel (Service Lifecycle)

beskriver fem element som omfattar vidmakthållande, vidareutveckling och nyutveckling.

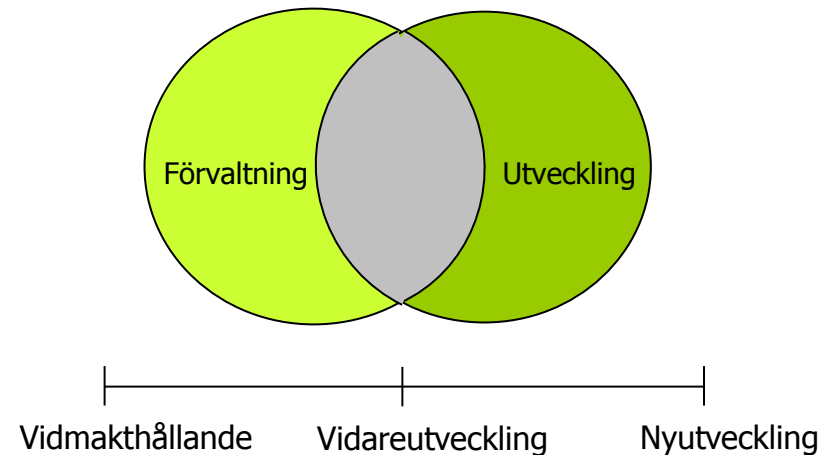
Utgångspunkt är **IT-tjänsten** som genomgår tre faser, cykliskt.



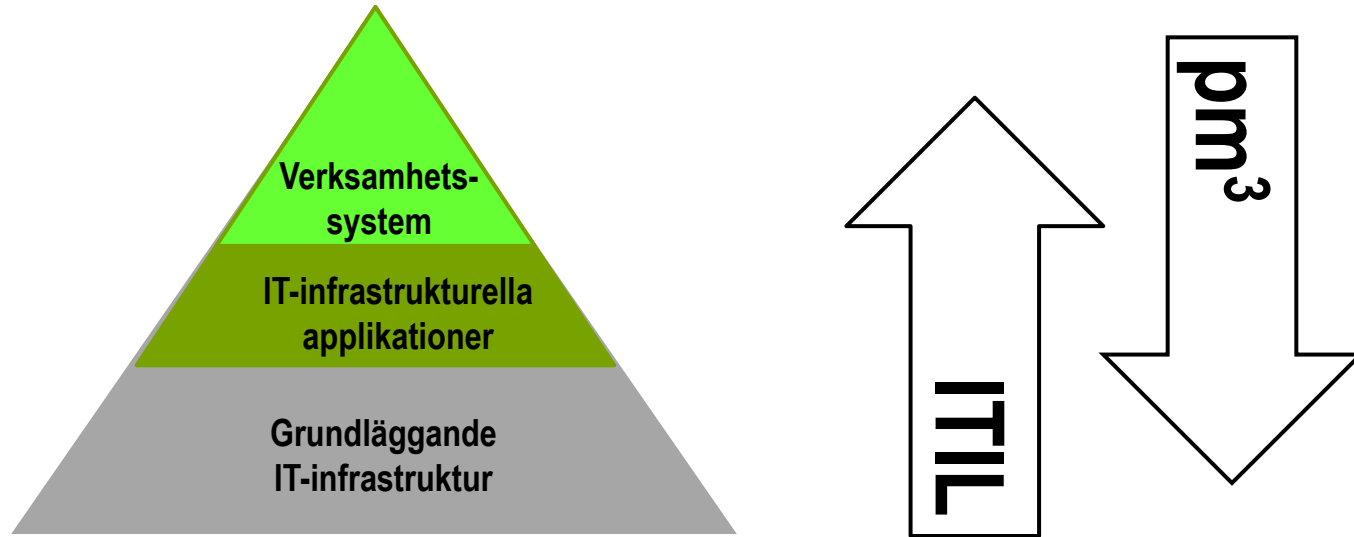
pm³

Förvaltning omfattar vidmakthållande och vidareutveckling

Utgångspunkt är **Förvaltningsobjektet**



Modellernas ursprung



ITIL

- behov av att hantera infrastruktur och dess leveranser
- en samling av best practices
- Storbritannien, OGC

pm³

- behov av att samorganisera verksamhetskunnande och IT-kunnande
- Kombination av teoretisk forskning och praktiska erfarenheter
- Skandinaviska skolan om systemutveckling

Initiativ till modellinförande

- ITIL-initiativet har kommit från driftsorganisationen
- pm³-initiativet har kommit från IT-parter (applikationsförvaltning/utveckling) eller från verksamhetsparter

Ska/kommer ITIL *eller* pm³ ska ta *hela* scoopet?

Grundsyn organisation och roller

ITIL

- roller utgår från processerna*.
- roller i IT-organisationen

pm³

- rollbaserad förvaltningsorganisation
- roller utgår från förvaltningsobjektet,
- roller har verksamhets- och IT-representation.

**) På operativ nivå finns även roller som utgår från IT-tjänster, t ex Service Owner.*

Tjänstebegrepp och definitioner

ITIL

IT-tjänst är en **tjänst** som erbjuds till en eller flera kunder från en IT-tjänsteleverantör. Den byggs upp av en kombination av människor, processer och teknik.

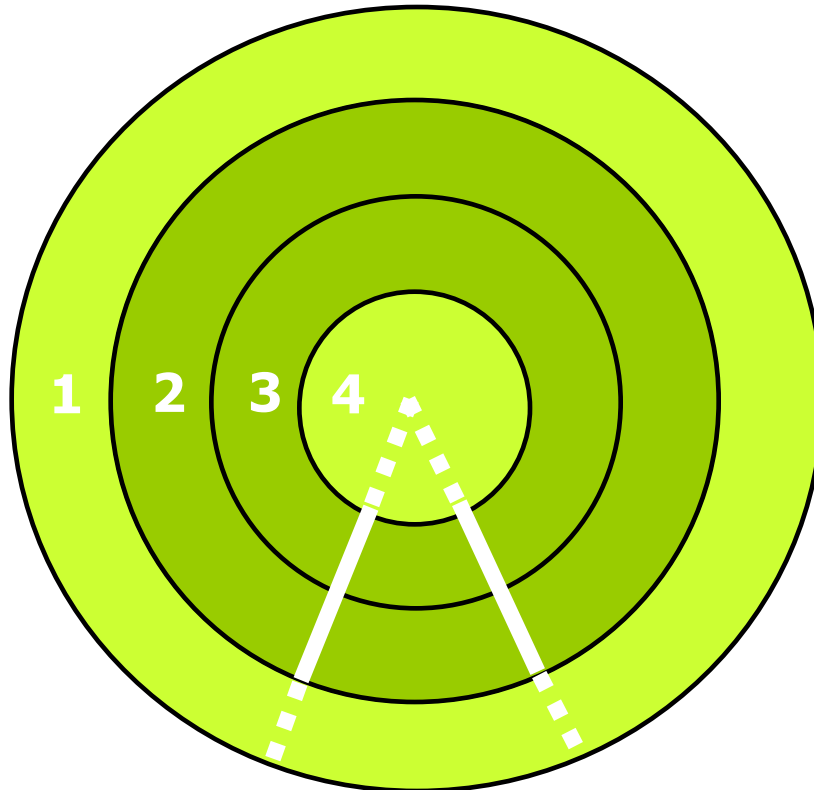
En **IT-tjänst** kan avse något som förvaltas och/eller något som utförs

pm³

Förvaltningsprodukt är det som förvaltningsorganisationen levererar till sin objektverksamhet. Baseras på processer, rutiner och IT-komponenter.

Förvaltningsprodukt avser det som förvaltas – inte det som utförs

Effektiva förvaltningsobjekt (pm³)



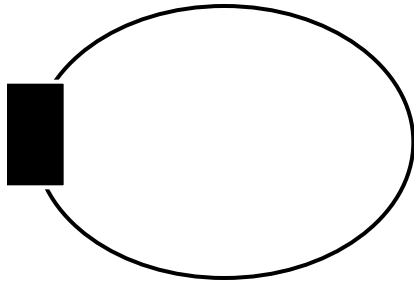
- 1) Objektverksamhet
 - 2) Förvaltningsprodukter
 - 3) IT-komponenter
 - 4) Teknisk plattform
- } IT-stöd

på.

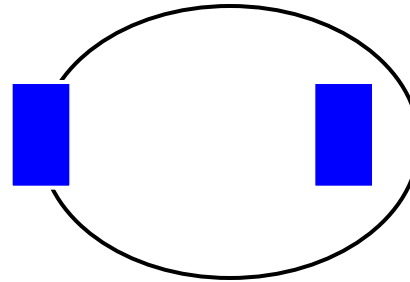
UPPDRAG INOM IT

Vad förvaltas och levereras enligt ITIL?

Kunder/Nyttjare
(Objektverksamhet)



IT-organisation



Kunder/Nyttjare

- Kommer överens med IT-organisationen om de tjänstenivåer som beskrivs i SLA

IT-tjänst

- Stödjer Kundens affärsprocesser.
- Byggs upp av en kombination av människor, processer och teknik
- Ska vara definierad i en **SLA**

Beskrivs i **IT-tjänstekatalogen**, vilken ägs av IT-organisationen

Configuration Item

- De IT-komponenter som behöver förvaltas för att bygga upp en IT-tjänst.
- IT-internt begrepp.

Beskrivs i **CMS**

Ägs av IT-organisationen

Vad förvaltas och levereras enligt pm³?



Förvaltningsprodukt

Resultatet från förvaltningsverksamheten som används av specifika objektverksamhetsparter.

Ägs av verksamhetspart

IT-komponent

De tekniska delarna av ett förvaltningsobjekt.

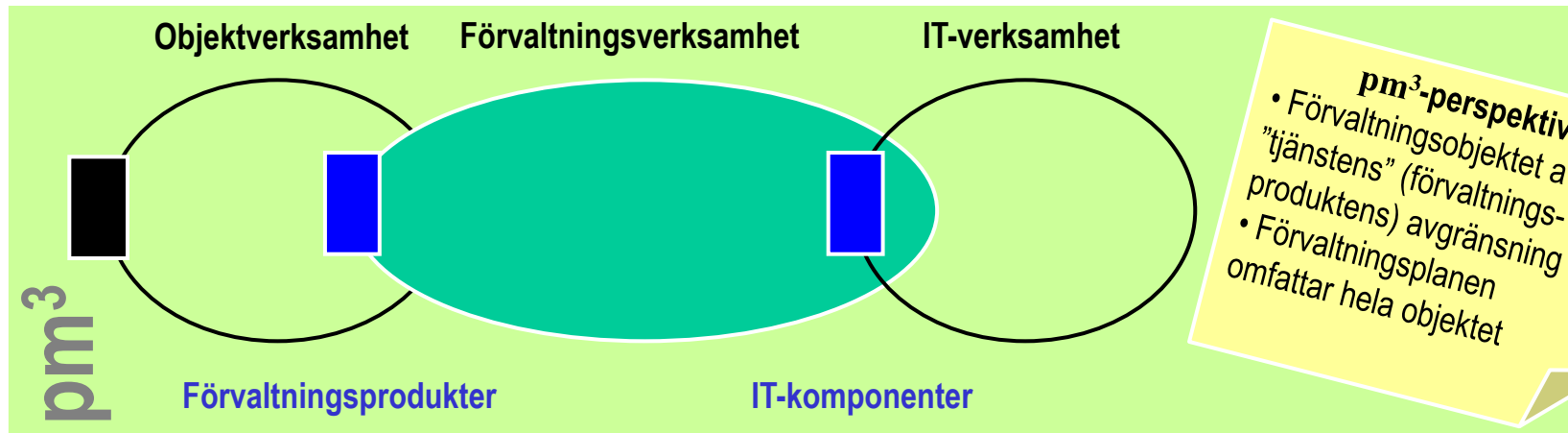
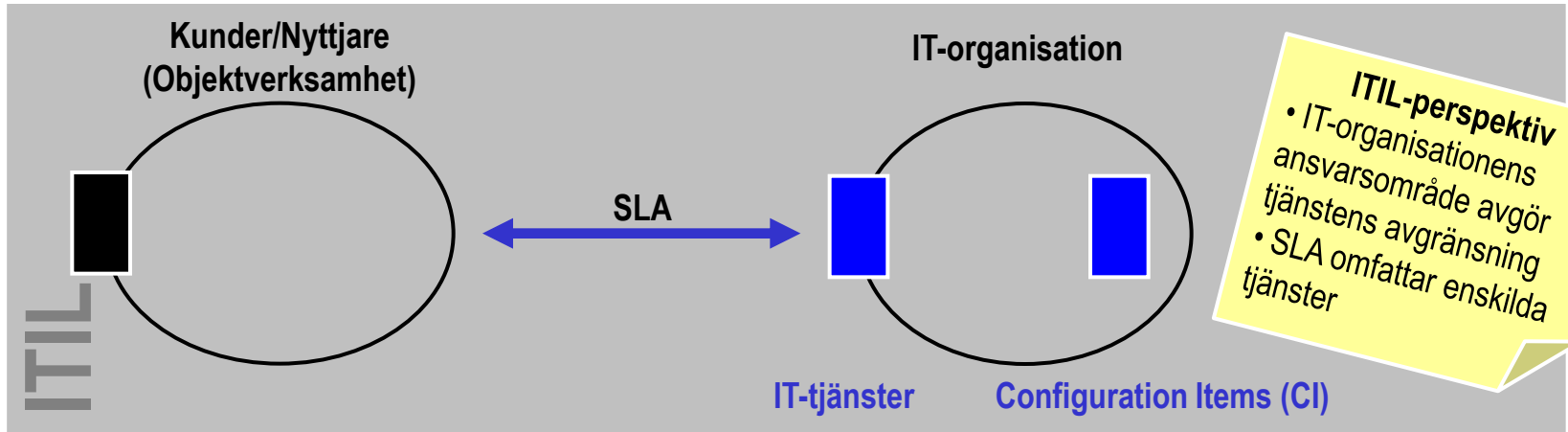
Ägs av IT-part

Både Förvaltningsprodukter och IT-komponenter beskrivs i **Förvaltningsplanen** som utgör en *gemensam överenskommelse* mellan Verksamhetsparter och IT-parter

på.

UPPDRAG INOM IT

Vad förvaltas och levereras - Skillnad



Magnus Lundeberg, På AB

© Copyright På AB

Sammanfattning

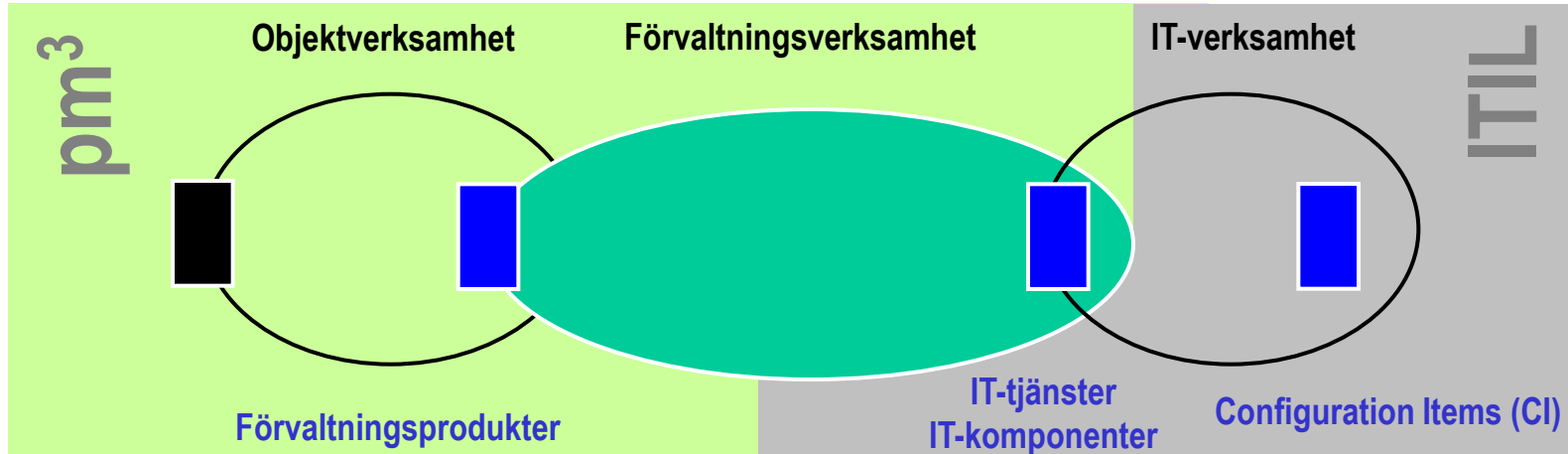
ITIL

- Har **IT-tjänsten** som utgångspunkt och beskriver tjänstens livscykel, uppdelad i fem element
- Innehåller detaljerade processer, funktioner och rutiner för att bedriva det dagliga arbetet, i första hand inom IT-organisationen
- Ger möjlighet till välstrukturerat arbete inom IT-organisationen
- Styr IT-verksamheten med hjälp av **handlingsstyrning** och kontraktstyrning

pm³

- Har **förvaltningsobjektet** som utgångspunkt
- Tydliggör förvaltningsverksamheten och den gemensamma affären som denna utgör för verksamhetsparter och IT-parter
- Förvaltningsobjektet som innehåller flera IT-tjänster som nyttjas av en objektverksamhet ger möjlighet till att se till helhet istället för stuprör
- Styr helheten med hjälp av **målstyrning**

Kombinationen



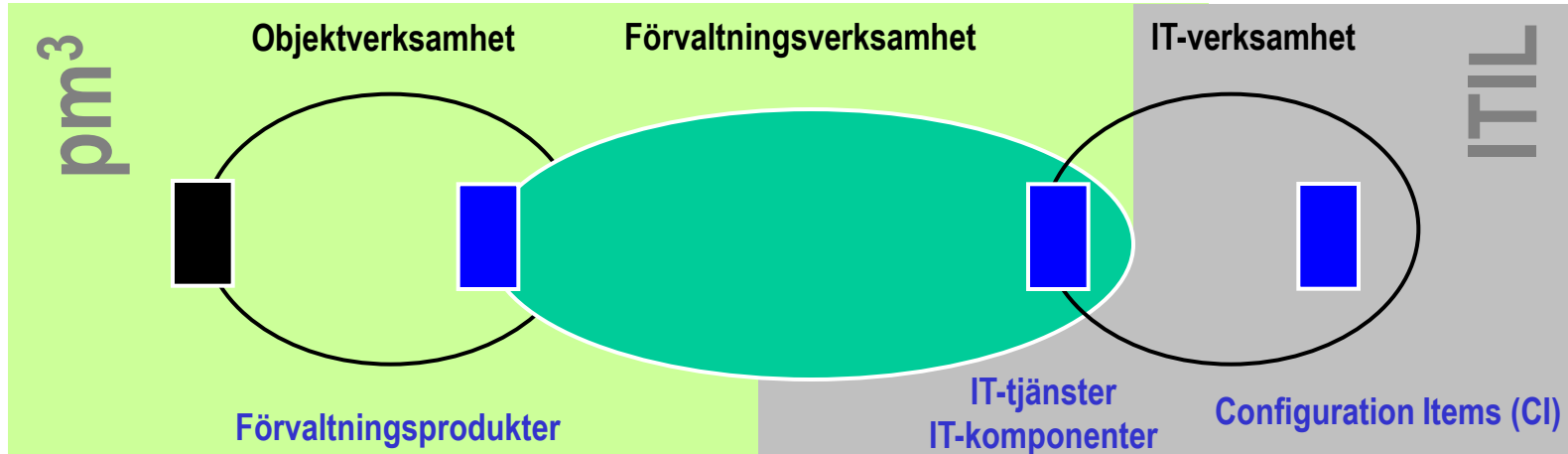
pm³ används för att

- styra helheten
- arbeta målstyrt med vidmakthållande och vidareutveckling

parallellt används ITIL för att

- styra aktiviteter i den dagliga IT-verksamheten

Fördelar med kombinationen



- Med pm³ får objektverksamheten ett *samlad* stöd för hela objektet vad gäller verksamhetsprocesser, it-funktionalitet och användarstöd till detta.
- ITIL säkerställer goda rutiner vilket ger en hög leveransförmåga från IT-organisationen.

på. Human Resources (HR) – ett exempel

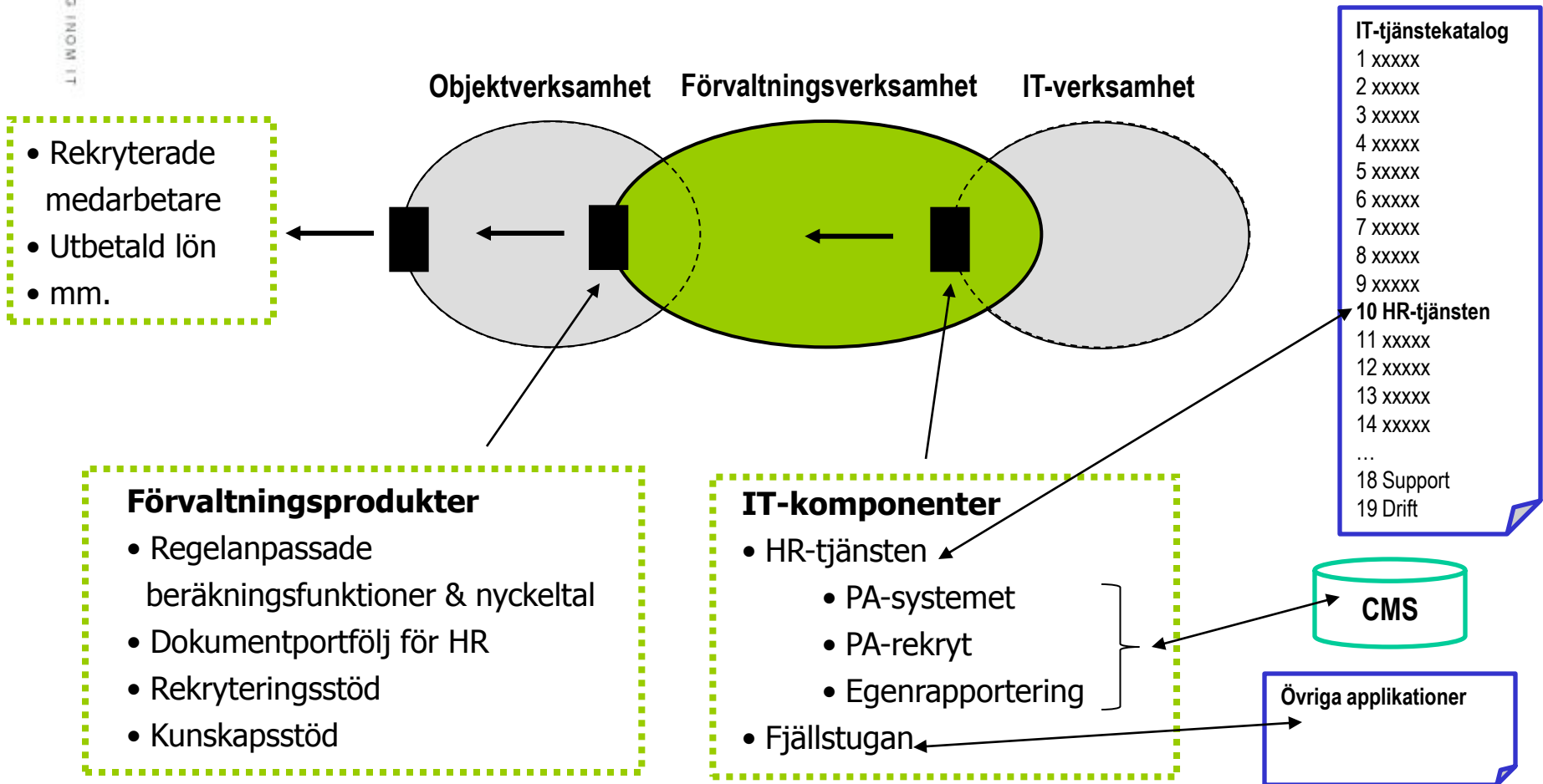
- Objektverksamhet:** Personaladministration, lönehandläggning, rekrytering samt personalvård
- IT-komponenter:** PA-systemet, egenrapportering på intranätet
PA-rekryt samt webbtjänsten Fjällstugan

IT avdelningen har bestämt sig för att införa ITIL

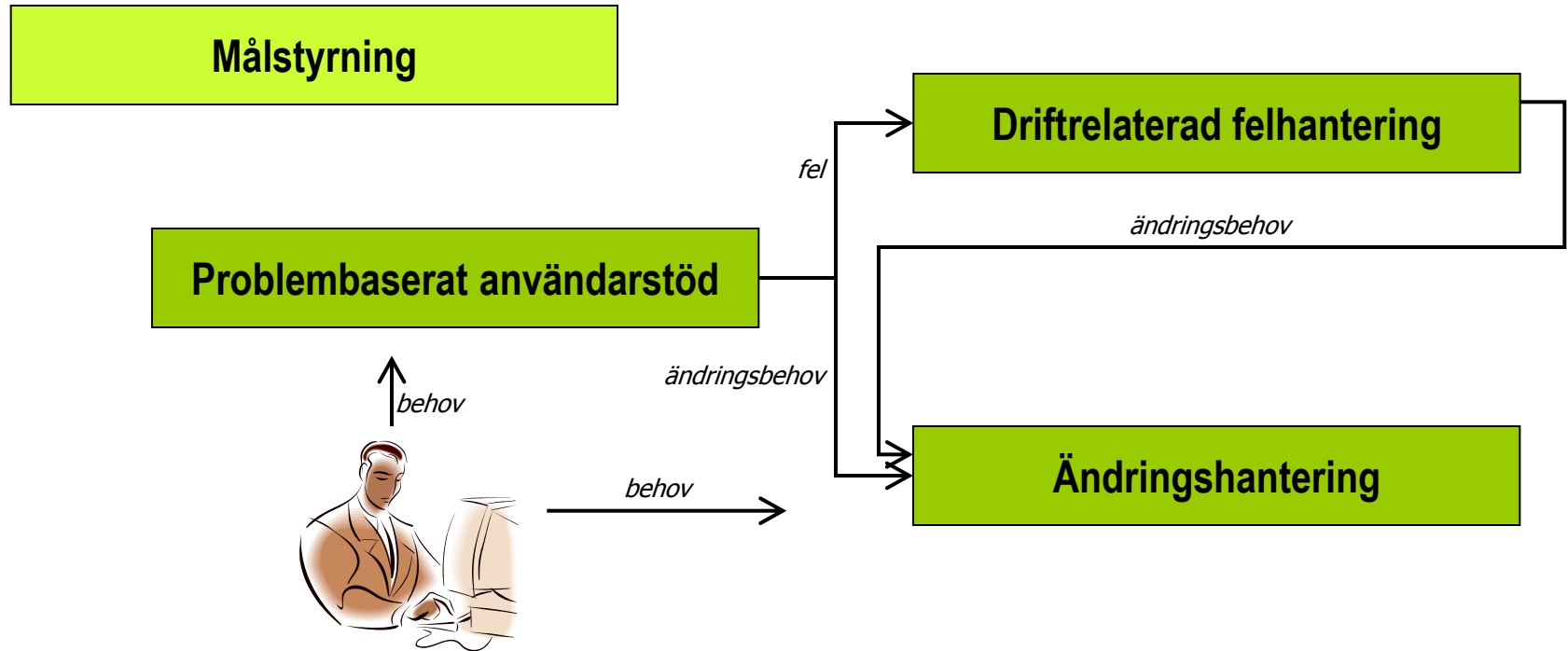
Det finns en etablerad relation mellan befintliga systemägare för ovan nämnda IT-komponenter och IT-avdelningen.

Det finns också ett beslut om att införa pm³

IT-tjänster, IT-tjänstekatalog och förvaltningsobjekt , HR-exempel.



Processer i praktiken - ITIL och pm³



Tre av de ovanstående förvaltningsprocesser i pm³ har likheter och kopplingar till ITIL-processerna för

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management

ITIL: Change Management

Syfte: Att säkra att ändringar registreras, utvärderas, authoriseras, prioriteras, planeras, testas, implementeras, dokumenteras och följs upp på ett kontrollerat sätt.

Omfattning: Förändringar av alla IT-tjänster och configuration items under hela tjänstelivscykeln.

pm³: Ändringshantering

Syfte: Genomföra förändringar på ett effektivt sätt för att säkra förvaltningsobjektets användbarhet samt att minimera antalet fel orsakade av förändringar. Uppnås genom att ta emot och behandla önskemål om förändringar på ett strukturerat sätt. Används för alla ändringar som berör förvaltningsobjektet. Exempel på ändring kan vara rättning av kunskapsstöd, anpassning av processbeskrivningar, ny funktionalitet eller uppgradering av standardprogramvara.

Omfattning: I förvaltningsobjektet ingående förvaltningsprodukter och IT-komponenter.

Exempel på samverkan mellan processer i ITIL och pm³

- Förvaltningsledningen för ett förvaltningsobjekt samlar krav och prioriterar ändringsbehov för objektet
- Vid förändringar i enskilda IT-tjänster eller IT-komponenter planeras genomförandet av dessa i samråd mellan Förvaltningsledare IT (pm³) och Change Manager (ITIL)
- Change Manager ansvarar för att tekniska förändringar uppfyller gällande krav för införande av förändringar i den tekniska miljön
- Change Management har enligt ITIL ansvaret att stämna av vilka ändringar som ska genomföras med berörda parter*. Ur ett pm³-perspektiv kan denna avstämning anses vara genomförd redan i och med att förvaltningsplanen för objektet är godkänd.

**) Vilka dessa parter är stipuleras ej. I slutändan är det ändå alltid de som är äger/ansvarar för tjänsten som måste vara involverade i detta beslut. Beslut om förändringar bör enligt ITIL i första hand vara baserade på affärsbehov, snarare än IT-behov.*

på.

UPPDRAG INOM IT

Modellerna kompletterar varandra, exempel:

Otydligt/Ej beskrivet

ITIL

Målstyrning för vidmakthållande och vidareutveckling saknas.

Funktionen *Application Management* beskrivs som en befintlig gruppering, utan att peka på vilken grupp.

pm³

Processen för Problembaserat användarstöd pekar på *Service Desk*, utan att beskriva hur en sådan ska fungera.

Processer för ett antal områden inom IT-verksamheten, t ex *Release Management, Demand Management, Capacity Management, Service Level Management*, är ej beskrivna.

Komplement

pm³

Förvaltningsplaner med mål per *förvaltningsobjekt* ger ett tydligt förvaltningsuppdrag

Förvaltningsorganisationen för ett förvaltningsobjekt utgör en lämplig gruppering för att bedriva *Application Management*.

ITIL

Funktionen *Service Desk* finns beskriven.

Processer för att hantera viktiga IT-aktiviteter finns beskrivna.

IT-verksamhet och förvaltning är inte alltid samma sak!
ITIL v3 har en större omfattning än pm³ version 2.1 och beskriver mer än vad som ryms inom området förvaltning; t ex handlar delar av ITIL-ramverket mycket mer om nyutveckling än förvaltning. *Service Strategy* handlar till stor del om strategier för hur IT-verksamheten ska bedrivas; t ex hur marknaden definieras och hur tjänsteutbudet ska byggas upp, vilket ligger utanför förvaltningsbegreppet.

Magnus Lundeberg, På AB

© Copyright På AB

Framgångsfaktorer

- Använd modellerna för det de är avsedda till! Beakta vilken typ av IT-lösning som ska förvaltas.
- Definiera IT-tjänster utifrån verksamhetsprocesser, alternativt produkter/tjänster
- Skapa förvaltningsobjekt som innehåller Förvaltningsprodukter och IT-komponenter (IT-tjänster och/eller Applikationer)
- Använd pm³ -processer för samverkan mellan verksamhet och IT-parter, använd ITIL-processer för utförande av IT-aktiviteter
- Använd förvaltningsplanen för målstyrning och grund för SLA/OLA, använd förvaltningsportföljen för styrning av helheten
- Använd pm³ -roller för ledning och styrning, använd ITIL roller för utförande av förvaltningsaktiviteter

Ha en pragmatisk syn på införandet av modell/ramverk!

Fallgropar

- Modeller används som slagträ i maktkamp mellan parter. Leder till energiläckage och uteblivna förtjänster av modellerna!
- Enbart IT-tjänster definieras. Risk för att tappa samverkan mellan verksamhetsparter och IT-parter vilket leder till att IT-stödet reduceras till en teknisk implementation.
- Missuppfattningen
 - att Förvaltningsprodukt och IT-tjänst är samma sak
→ kan leda till IT-isolerad förvaltning.
 - att Förvaltningsobjekt och IT-tjänst är samma sak
→ kan leda till suboptimerad förvaltning (för många och för små förvaltningsobjekt)

Slutsatser

- Det går att kombinera modellerna, de kompletterar varandra!
 - ITIL säkerställer att viktiga förvaltningsaktiviteter utförs (handlingsstyrning)
 - pm³ säkerställer att det finns ett tydligt förvaltningsuppdrag (målstyrning)
- Skillnader och likheter ligger inte så mycket i olika versioner, som i grundsyn!
- pm³ är mest lämpad för förvaltningsobjekt inom kärn- och stödverksamhet!
Att samtidigt nyttja processer och funktioner i ITIL för utförandet av förvaltningsaktiviteter ger ett strukturerat arbetssätt som säkrar IT-avdelningens leveransförmåga.
- ITIL är mest lämpad för att hantera förvaltning av infrastrukturen!
Att använda kombinationen av ITIL och pm³ har ett mervärde i att få en gemensam struktur för styrning och uppföljning av en organisations hela förvaltningsportfölj.

på.

UPPDRAG INOM IT

Nästa steg

Ny på-syn är i tryckpressarna!

Tack!

Magnus Lundeberg, På AB

© Copyright På AB