



Service Asset and Configuration Management

Seminarium 22/10

Ronald.van.Veen@bita.eu

Agenda

- Varför påbörjar man arbetet med denna process?
- Vad är viktigt att tänka på vid införandet av denna process?
- Vilka krav finns på övriga processer?
- Erfarenheter/Vilka är de vanligaste fallgroparna?
- Vad har förändrats och tillkommit i ITIL v3?

Presentation

- Speaker
 - 15+ years in Data/IT/Telecom industry
 - Consultant, Teacher, Project Leader in all main areas of Service Management
 - Service Management, "it's all bout the people..."

Fördelar med Service Asset & Configuration Management

- Förbättra synlighet av tjänstens delar och componenter – tillgångar
- En model som ger en översikt
- Kontroll över alla dessa tillgångar
- Informationskälla för ett stort antal andra Service Management processer i de olika faser av tjänstelivscykeln

Förberedelser

- Vad är syftet med att införa processen?
- Klargöra förutsättningarna att lyckas*
 - Tydliggör ledningens ambitionsnivå
- Genomlys organisationen
 - mognadsgrad
 - (o)förändringsvilja
- Benchmarking
- Dokumentera allt i en plan för processen
Sign-off på kursriktning, sitt ner i båten,
resan kan börja...

*Inte helt enkelt enligt Gartner

KonfigurationsHantering Plan ver 0.2.doc [kompatibilitetsläge] - Microsoft Word

Start W Infoqa N Sidlayout P Referenser X1 Utskick M Granska K Visa O PDF X2

1 2 3

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18

1	Revisionshistorik	3
2	Inledning	3
2.1	Tidplan	4
2.2	Revidering	4
3	Mål och Avgränsningar	5
3.1	Mål och Syfte	5
3.2	Omfattning	5
3.3	Avgränsningar	6
3.4	Delmål	7
3.5	Uppnådda effekter	7
4	Policy och riktlinjer	8
4.1	Företagets övergripande riktlinjer	8
4.2	Konfigurationshanterings policies	8
5	Processen	9
5.1	Planering	9
5.2	Löpande förändringar	10
5.2.1	Identifiering	12
5.2.2	Ändringskontroll	13
5.2.3	Status uppföljning	13
5.3	Verifiering	13
6	Baselines	14
7	Gränssnitt	14
7.1	Supportprocesser	15
7.2	Verksamhetskritiska system	15
7.3	Andra roller i företaget	15
7.4	Underleverantörer	15
8	Organisation	16
8.1	Roller och ansvar	16
8.2	Utbildning	16
9	Konfigurationssystem och verktyg	17
9.1	CMDB	17
10	Mätningar, nyckeltal	18
11	Förbättringsarbete	18
11.1	Kritiska framgångsfaktorer	18
12	Ordlista	19
13	Referenser	19

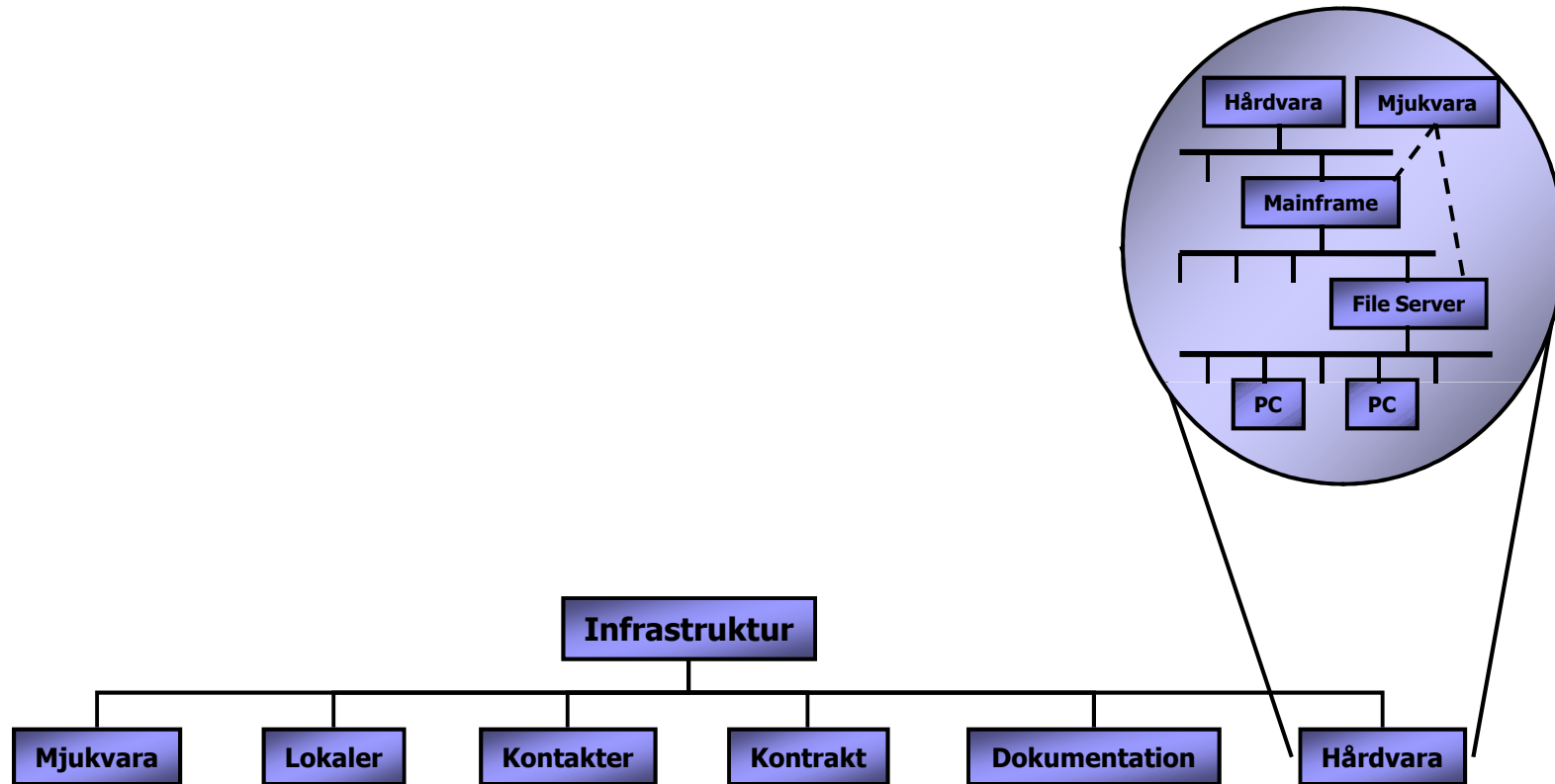
Sida: 1 av 19 Ord: 1 972 100%

...att tänka på...

En liten notering i (v3) boken:

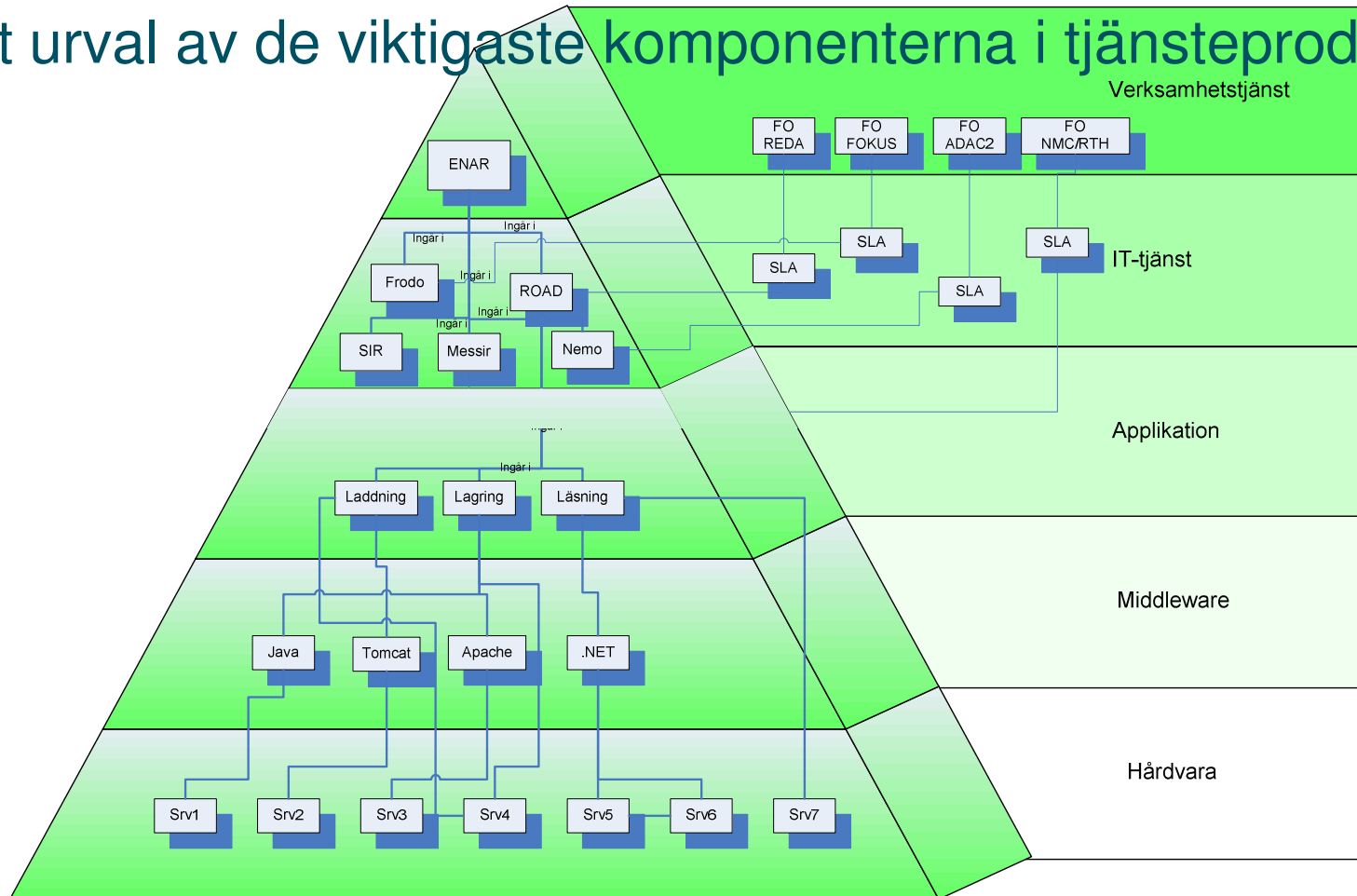
*There are **significant** costs and resources implications to implementing SACM and therefore strategic decisions need to be made about the **priorities** to be addressed. Many IT service providers focus initially on the **basic IT assets** and the **services and assets** that are business critical or covered by legal and regulatory compliance, e.g. SOX.*

Från Infrastruktur...

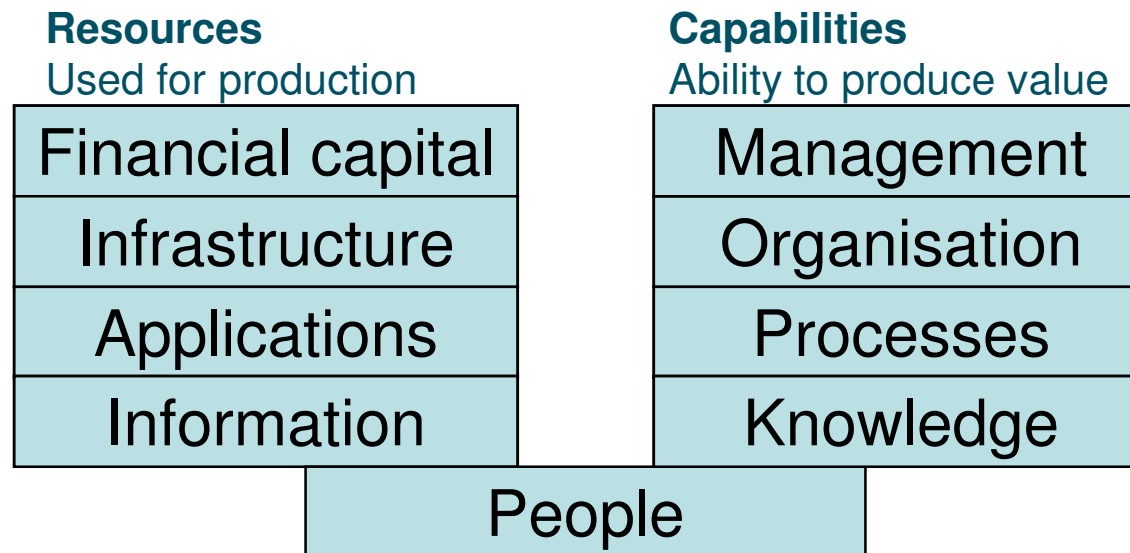


...til Service Assets

Ett urval av de viktigaste komponenterna i tjänsteproduktionen

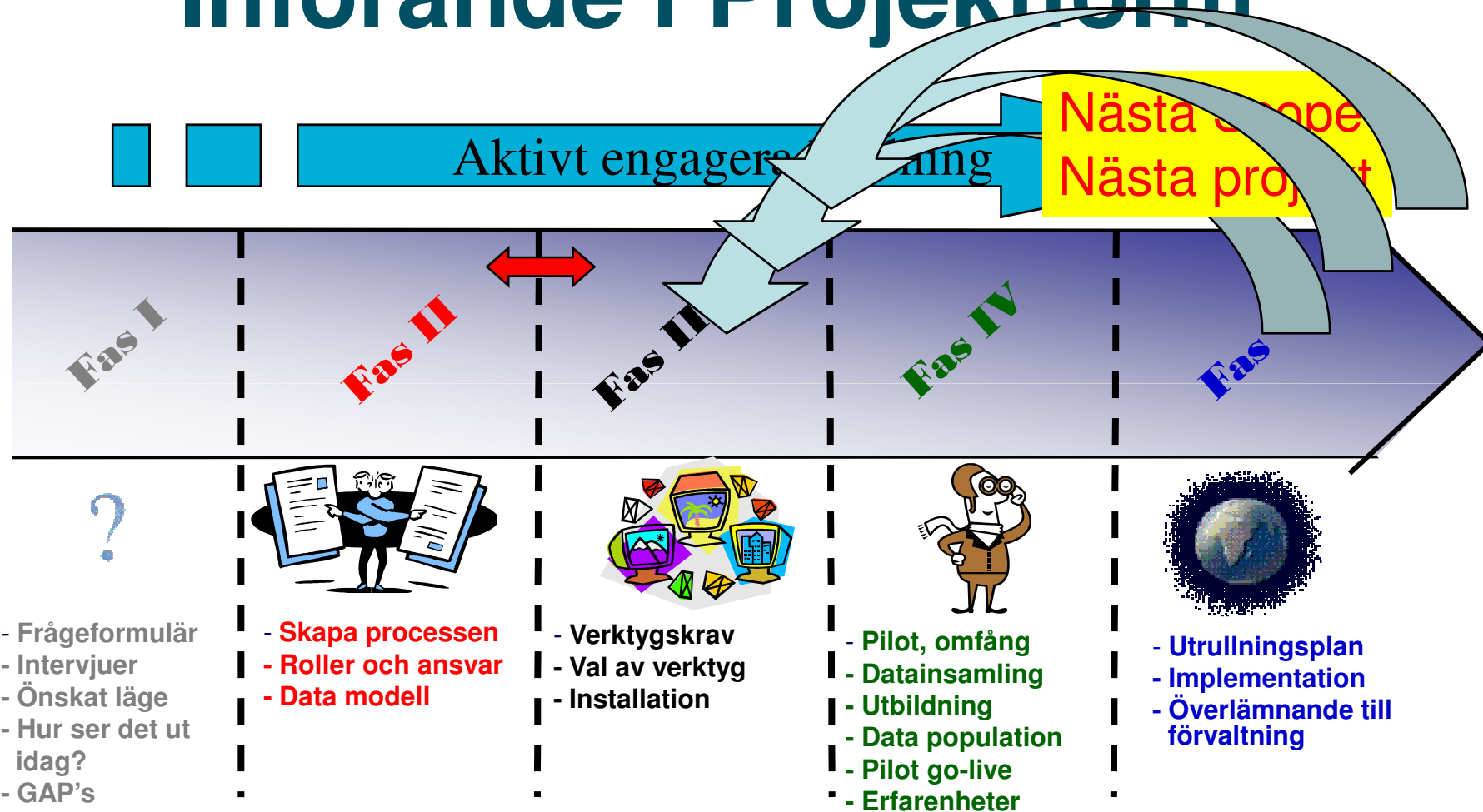


Tjänstetillgångar är grunden för värdeskapandet



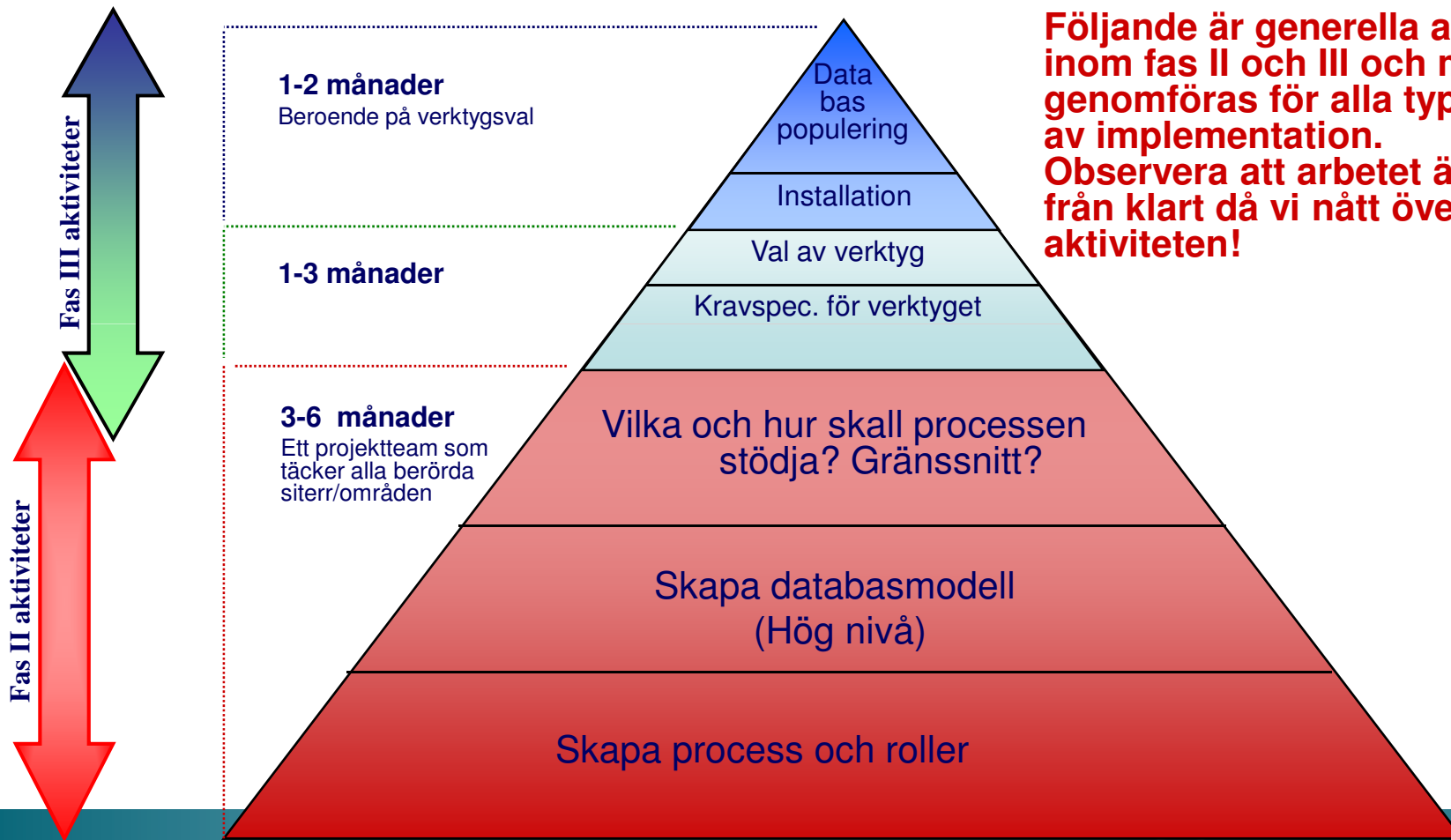
Resources and **Capabilities** are types of Service Assets used by organisations to create value in the form of goods and/or services.

Införande i Projektform



Tidsperspektiv

Följande är generella aktiviteter inom fas II och III och måste genomföras för alla typer av implementation. Observera att arbetet är långt från klart då vi nått översta aktiviteten!



Roller



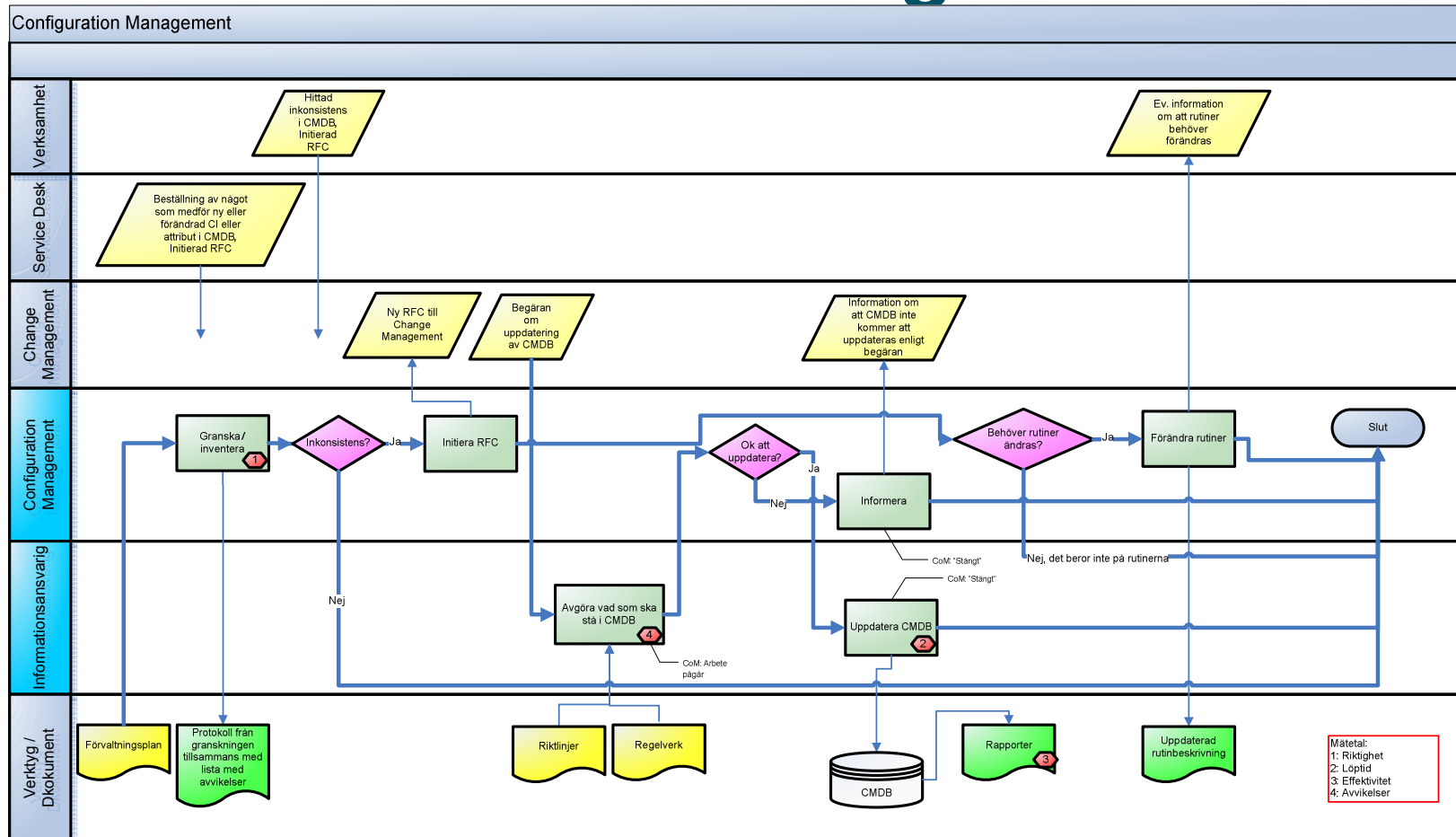
Processroller

- **Configuration Manager** – Processansvarig övervakar rätt kvalité...men får ofta springa själv!
- **Informationsansvarig** – ansvarig för att informationen inom en avgränsad del i CMDB är korrekt...en nyckelroll!!
- Redaktör – i vissa fall delegerad att utföra uppdateringar av information

Supportroller

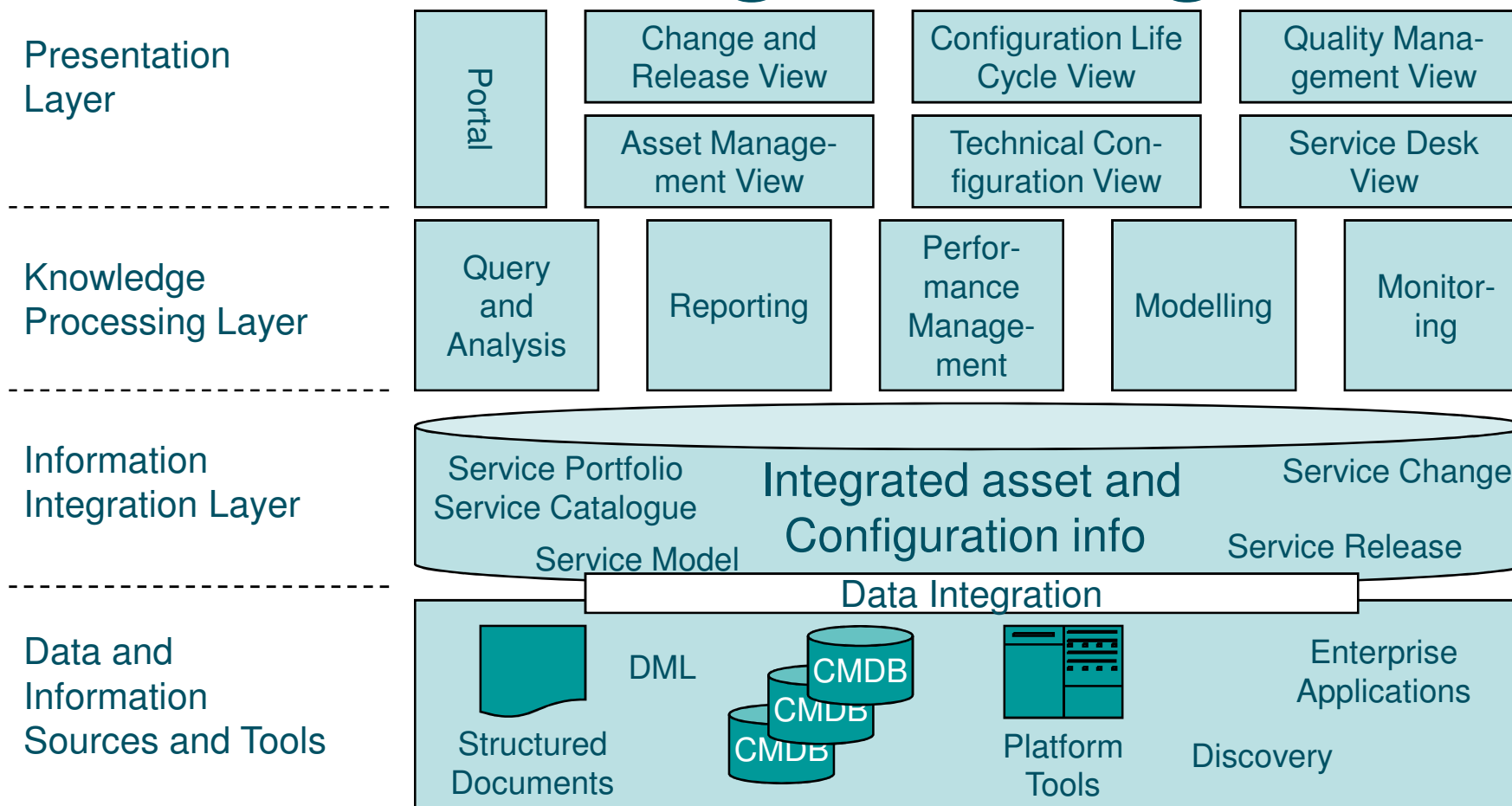
- Verktögsadministratör – kan vara flera
- Analytiker, Arkitekter, Change/Release manager(s),...

Processintegration – en nödvändighet!



2008-11-06
 Urförädd av: Anna Stjernelund, Filnamn: Processkarta_Config.VSD
 version: 0.3
 Fastställt av: NN, Datum: xxxx-xx-xx

CMS – lager för lager



Scope: Bottom-Up eller Top-Down?

- B-U – Klassisk ConfM, hårdvara och mjukvara först



- T-D – Tjänstevy, kritiska tjänster nedbrytna i komponenter som t ex avtal, applikationer, supporttjänster...och hw/sw.



- Kan löna sig att satsa på båda parallellt!

Case Study 1

- IT en klassisk Shared Service organisation (nästan)
- ConfM startade från scratch, ett aktivt engagemang från IT ledning
- ”Small project”-principen: 4-6 deltagare/projekt
 - Snabbrörlig organisation, tight team
 - incrementell implementering över flera år
 - mycket integrering av befintlig information, ”pull and consolidate”
- Scope: Infrastruktur
 - 5000 servers
 - 30000 PCs
 - 1000 Network components

...Case Study 1 forts

- Omorganisation av IT under projektet, kunde hanteras...
- Integration mot andra support processer efter 9 månader
 - Change, Incident och Problem Management
- Mätetal
 - Volymer
 - Datakvalité och verifiering
 - Larm på svinn, säkerhet och license compliance
- Integrering mot andra funktioner (ej IT support)
 - 'koll på läget' gav flera 'kunder' efter 12-15 månader
 - Asset Management, System Arkitekter i Service Design Fasen

Case Study 2

- IT-organisation, med klassisk tydlig uppdelning utveckling och support
- Trög organisation, stabil marknad
- Fokus på Processen och inte verktyget
- IT-driften outsourcad, och därmed verktygsstöd
- Processutveckling drivs som linjearbete och ägs av IT-organisation, inte av leverantören
- Nyligen sjösatta processer – växande mognad efter 9 månader

Case Study 3

- IT en klassisk Shared Service organisation (nästan), med hjälp av en outsourcing partner.
- Stort förarbete, modellering, Verktysval och lite fokus på processen
- Processen svårt att översätta till roller och ansvar för individer
- Modellen: out of the box
- Små tillägg i modellen
- Verktysfokus gav en fördröjning på 18 månader
- Stort fokus på process och automation av datainsamling
- Olika infallsvinklar = olika prioriteringar= olika angreppssätt
- Ska/kan utarbetas
 - incrementell implementering över flera år
 - mycket integrering av befintlig information, ”pull and consolidate”
- Scope: Infrastruktur
 - 10000 servers
 - 60000 PCs
 - ...

Några utmaningar...

- Ledningens förståelse eller ”nu kör vi best practices...när är det klart”?
- Projekt eller Linjeverksamhet?
- Finns andra processer klara, hur mogna?
- Hur mäter jag min framgång?
- Siloverksamheter inom IT, kulturfråga?
- Verktyg – stöd eller teknikfälla?

Hur engagerar man IT-ledning i praktisk processinförande?

- INTE teknik!
- Visa på tillförda värden, t ex
 - Effektivare Support
 - SW Compliance-rapportering
 - Kostnadskontroll
- Mätetal
 - Datavolymer – Ökar eller minskar?
 - Följsamhet i processen – har vi uppnått en beteendeändring?
 - Release och Change volymer – ökar eller minskar dom?

...erfarenheter

- "Kvasi-debatter" (Namnstandard)
- Projektomfång minskar under projektet
- Verktyg kommer in för sent i tidplaneringen
- Utnyttjar inte alltid befintlig information
- Change Management är inte del av införandet
- Ha rimliga förväntningar!!!

Hinder eller avgrunder...

- Tålamodet tryter...eller organisationen förändras...
- Fastnar i teknik och perfektion...
- Teknikskifte är enkelt, förändra människor är svårt...
- Hur mäter vi kvalitet?
- Utvecklingavdelningen styr...



Positiva erfarenheter...

SACM blir ett nav i verksamheten

- EN referenskälla för den gällande informationen
- Någonstans att vända sig när man har kvalitetsproblem i sin process
- Fokus på informationskvalitet
 - Möter krav på intern/extern revision
 - Förståelse att ett dokument också har en livscykelAlla vill ha mer och mer...snöbollseffekten!



According to Gartner...

- **75 percent of CMDB projects fail due to poor data quality.**
- There are four guiding principles which can **ensure** that CMDB is **accurate, effective** and **can deliver a return of investment**:
 - **Automate**
 - **Don't try and do it all in one go**
 - **Make it scalable**
 - **Prioritise according to business needs**



Summering:

Alla organisationer har olika förutsättningar

- Sätt mål o ambition efter dessa
- ”Resan är målet”
- Fokusera på mätning/uppföljning
- Implementera i små steg, håll snöbollen rullande...

Frågor

Ronald.van.Veen@bita.eu

