

Visionen om en Tjänstekatalog

Varför ska vi införa tjänster?

IT:s värde för verksamheten tydliggörs i verksamhetens egna termer

Organisationens kundfokus höjs och medarbetarnas insikt om att de arbetar för kundens bästa stärks!



Varför ska man införa en Tjänstekatalog..?

Det är inte är någon egentlig skillnad mellan affärsprocesserna och de underliggande IT tjänsterna och systemen...

För att en IT funktion ska anses vara trovärdigt likriktad med affärsverksamheten krävs det att man förstår hur den möjliggör affärsprocessen!



Varför ska man införa en Tjänstekatalog..?

Technology Management – väldigt lite fokus på affärsperspektivet

Service Management – förståelse för hur en viss given kritisk IT-komponent stödjer en viss affärsprocess

Utvecklandet av en tjänstementalitet innebär en förståelse inom IT-organisationen kring hur en viss given kritisk IT komponent stödjer en viss affärsprocess

Innan detta är känt är det svårt att påstå att IT är likriktad till verksamheten

Varför ska man införa en Tjänstekatalog..?

Brist på tilltro

- IT kommunicerar via termer och sammanhang som är svåra för affärsansvariga och slutanvändare att förstå
- Affärsansvariga kan inte orientera sig inom IT för att kunna utveckla sina affärer
- Slut användare vet inte vad de kan förvänta sig från IT, de skapar sig egna förväntningar

Varför ska man införa en Tjänstekatalog..?

Att bygga upp tilltron

- IT måste förändra sitt sätt att tänka på till att arbeta fram en renodlad leverantör – kund relation
- IT måste utvecklas till en tjänsteleverantör snarare än en teknikleverantör
- Genom att förstå vilka komponenter som stödjer ett visst affärsbehov kan risker analyseras och hanteras

Varför ska man införa en Tjänstekatalog..?

IT:s roll i att verksamheten förändras

Dagens IT organisationer		Morgondagens IT organisationer
Fokuserade på teknologi	➔	Fokuserade på kund
Släcker bränder	➔	Drivs av krav
Organisatoriska "silos"	➔	"end-to-end" processer
Okända kostnader	➔	Finansiell transparens
Tekniska mätningar	➔	Affärsvärde

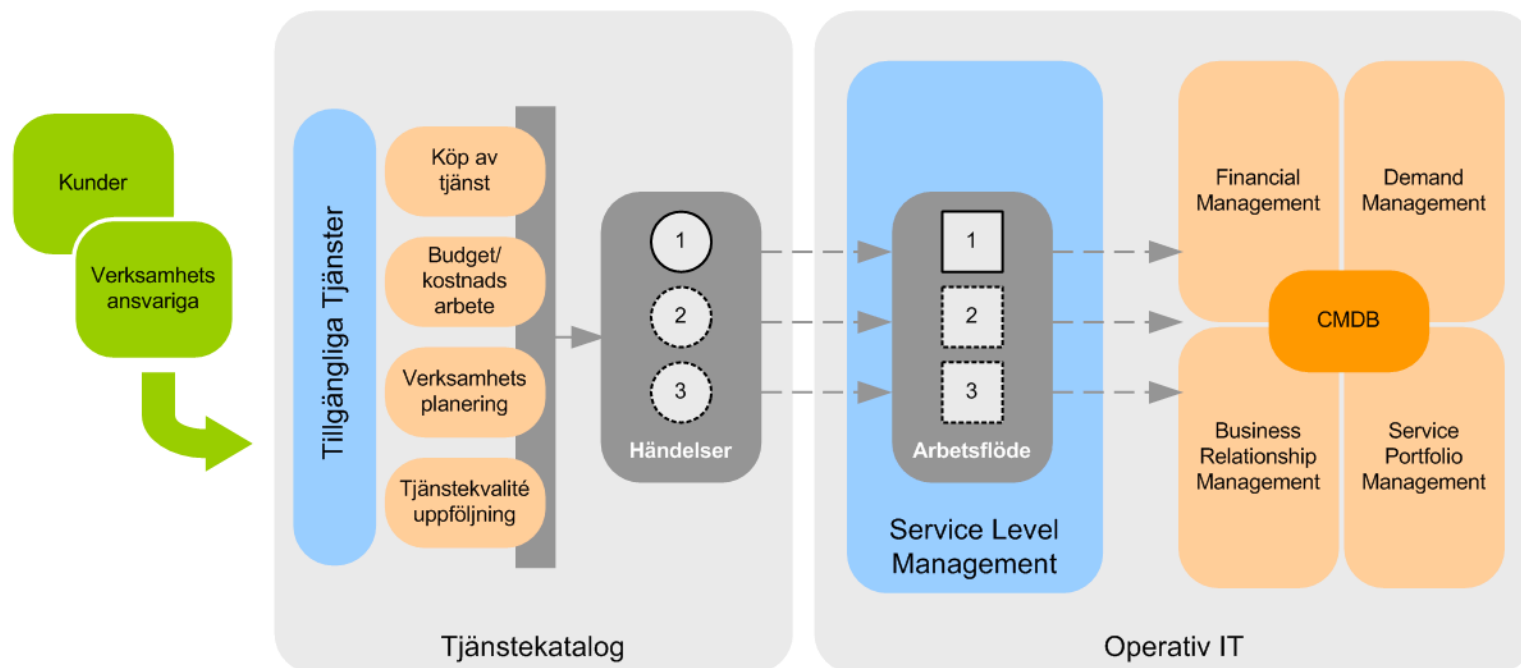
Varför ska man införa en Tjänstekatalog..?

Värdet av en Tjänstekatalog

- Tjänstekatalogen är en kritisk framgångsfaktor när IT-organisationens tekniska leverans blir till en tjänsteleverans
- Tjänstekatalogen representerar värdet som IT tillhandahåller i och med att;
 - Det som är definierat kan kontrolleras
 - Det som är kontrollerat och stabiliserat kan mätas
 - Det som konsekvent mäts kan förbättras

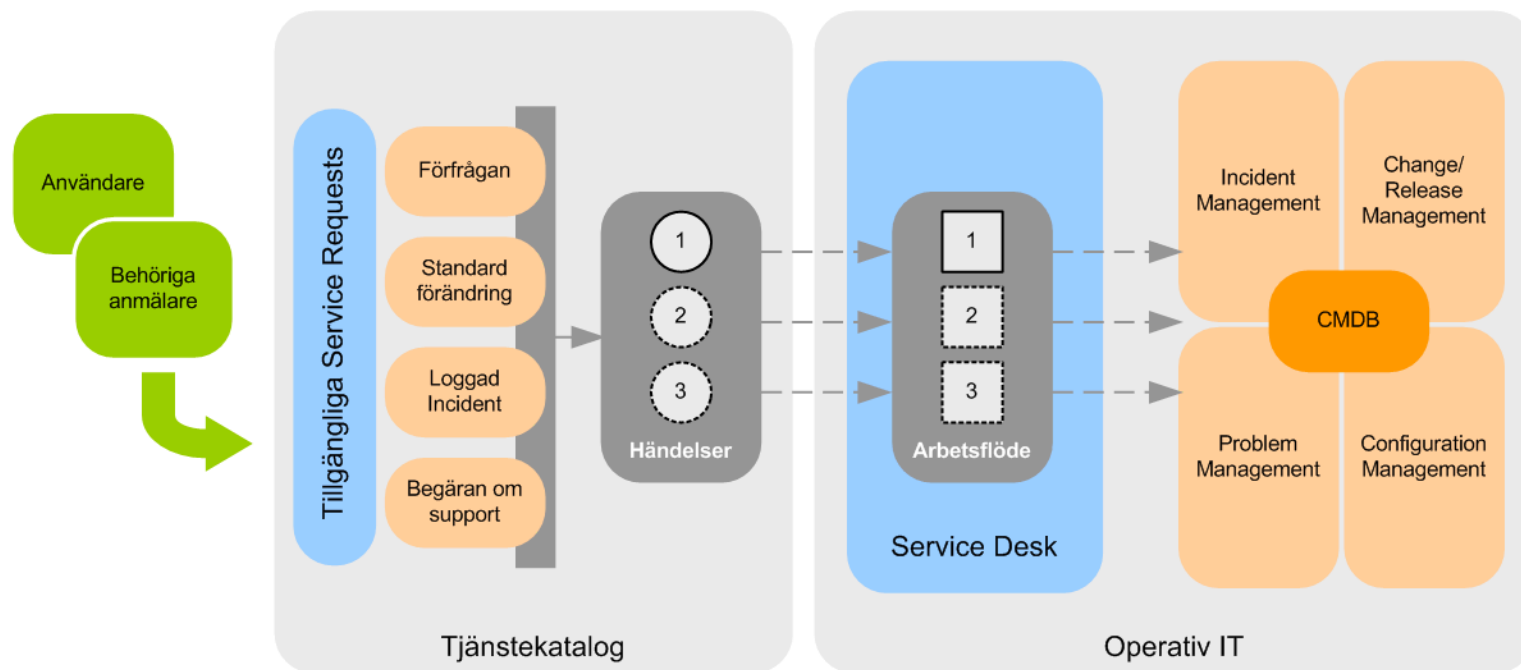
Vad börjar vi med då?

Tjänster tillför värde till verksamheten ur ett strategiskt och styrande perspektiv



Vad börjar vi med då?

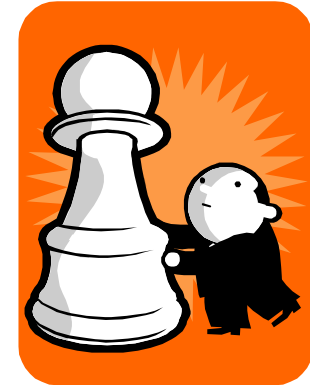
Tjänster tillför värde till verksamheten ur ett stödjande driftsperspektiv



Vad börjar vi med då?

Välj strategi;

- Att rationalisera tjänster
- Att optimera investeringar
- Att kontrollera konsumtion
- Att uppfylla styrningsbehov



Vad börjar vi med då?

Att rationalisera tjänster genom en Tjänstekatalog och Portfolio Management

- Inventering leder till rationalisering
- Rationalisering leder till standardisering
- Minskad komplexitet leder till minskade kostnader

Vad börjar vi med då?

Att optimera investeringar via Tjänstekatalogen och Relationship Management

- Mer måste göras med mindre
- Tjänstenivåer möjliggör förhandling om krav och behov
- Kund kan påverka balansen mellan kostnad och nytta

Vad börjar vi med då?

Att kontrollera konsumtion via Tjänstekatalogen och Demand Management

- Effektiva beställningsbeteenden skapar nöjda användare
- Konsumtion styrs genom att slutanvändare bara kan få det de ser
- Publicerade kostnader reglerar konsumtion

Vad börjar vi med då?

Att optimera hanteringen av flöden via Tjänstekatalogen och Delivery Management

- Minskning av antal stödsystem och manuella rutiner
- Dubbelarbete och risk för fel förhindras
- Effektiva och smidiga leveranser av beställningar

Resultatet

- Verksamhetsansvariga kan relatera kostnader till konsumtion
- Via mätningar i relation till SLA kan flaskhalsar upptäckas i tid vilket gör att IT och verksamhet kan agera proaktivt för att undvika driftsstörningar
- Slut användare kan följa hur arbete med deras beställningar (Service Requests) framskrider
- Leveransorganisationen kan uppskatta nuvarande och framtida krav och behov för planering av deras arbete

De flesta lyckade resultat fokuserar initialt på ett område för optimering av resultat innan nästa område bearbetas

Vad börjar vi med då?

Att formulera en Tjänst

Utgå ifrån hur en IT tjänst stödjer en verksamhetsprocess och arbeta igenom följande steg;

1. Definiera större verksamhetsprocesser

2. Definiera möjliggörande IT-tjänster

3. Koppla Leveranser till IT-tjänster

4. Koppla IT-komponenter till Leveranser

5. Introduktion av Tjänstebaserad kostnadsmodell

Vad börjar vi med då?

Steg 1 – definiera verksamhetsprocesserna

- Primära verksamhetsprocesser - centrala aktiviteter i den grundläggande affärsverksamheten
- Stödjande processer – aktiviteter som stödjer de centrala aktiviteterna
- Utvecklande processer - positionerar verksamheten på dess marknad
- Styrande processer - driver verksamheten

Vad börjar vi med då?

Steg 2 – definiera IT-tjänster

En IT-tjänst kan definieras som en förmåga att leverera tekniskt och kompetensrelaterat IT-stöd som möjliggör en verksamhetsprocess. Den innehåller följande karakteristika;

- Fyller en eller flera behov hos kunden
- Stödjer kundens affärsmål
- Upplevs av kunden som en sammanhållen helhet eller konsumerbar produkt

Vad börjar vi med då?

Steg 2 – definiera IT-tjänster (attribut)

En tjänst innehåller nyckelkomponenter gällande vad, hur, när och var

Fasta attribut, Tjänstekatalog	Förhandlingsbara attribut, SLA	
Beskrivande komponenter	Levererande komponenter	Avtals komponenter
Tjänstens namn	Servicetider	Identifierade parter (support, användning)
Tjänstens syfte Ägandeskap	Tillgänglighet Supportnivå	Requests/förändringar/avbokningar Tjänstegranskningar
Målgrupp Rapportering Funktionalitet Konfiguration Etc.	Undantag Förmåga Säkerhet Kompetens Processer	Hantering av överenskomna tjänsteavbrott (både från leverantör och kund) Åtgärder då kund ej går att nå (eskalering)

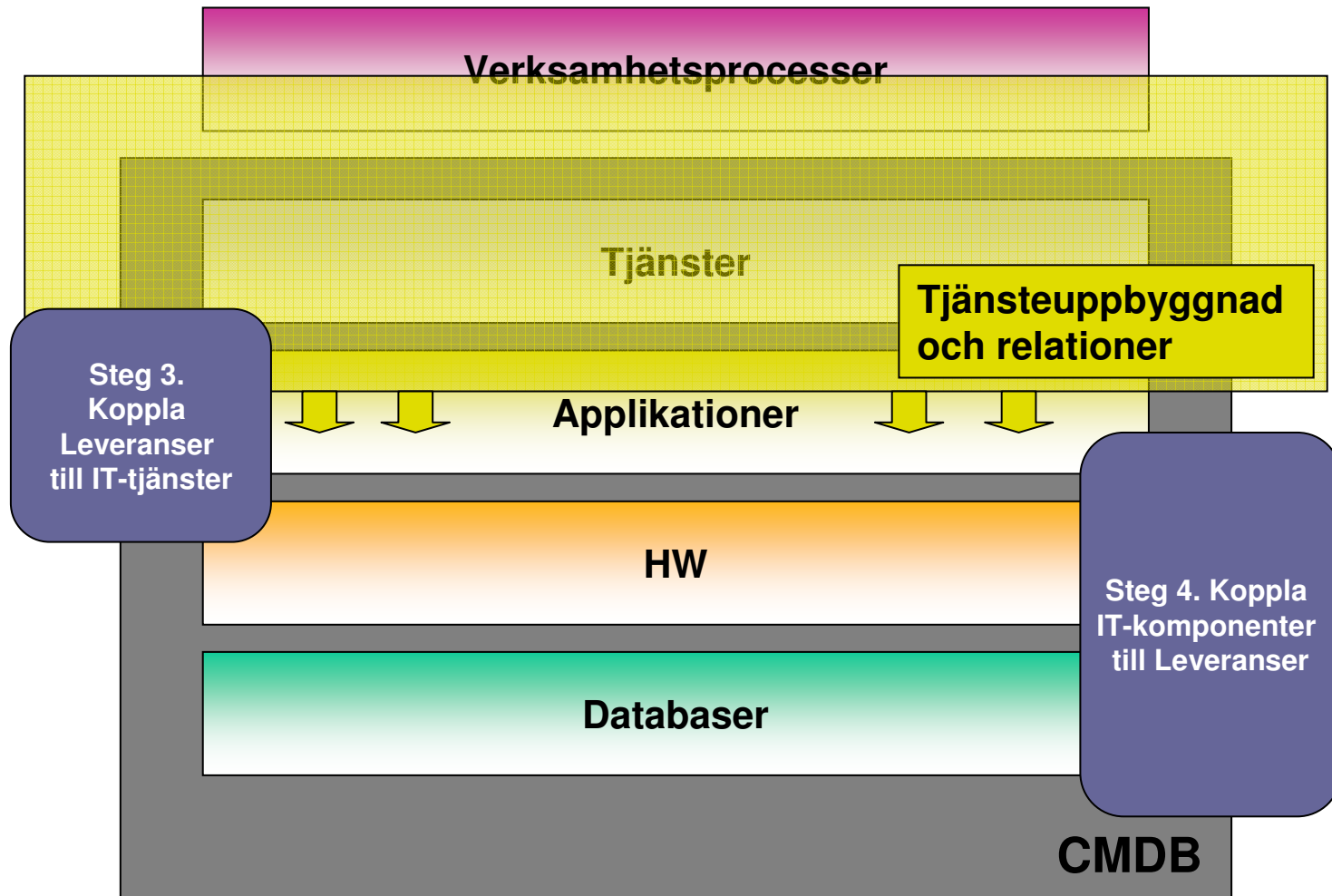
Vad börjar vi med då?

Steg 3 – koppla Leveranser till IT-tjänster

En Leverans är en integrerad komposit bestående av en eller flera av de processer, hårdvara, mjukvara, faciliteter och människor som tillhandahåller en möjlighet att tillfredsställa ett uttalat behov eller mål. Det är;

- En samling av resurser och configuration items eller tillgångar som är nödvändiga för att leverera en IT-tjänst
- Kan ibland benämnas som en teknisk lösning

Informationslager



Vad börjar vi med då?

Steg 4 – koppla IT-komponenter till Leveranser

CMDB ur ett Tjänsteperspektiv innebär att Configuration Management utgår från Tjänstedefinitionen i vald Objekt och Data Modell. Utifrån definierad Tjänst kan sedan relationer till applikationer, hårdvara och databaser dokumenteras

Data Modellen styr hur IT-tjänster byggs upp i CMDB. Om inte IT-tjänsterna är inkluderade i CMDB strukturen blir databasen bara användbar för olika teknologigrupperingar och den tillhandahåller då inte data gällande hur komponenterna används och påverkar verksamheten

Vad börjar vi med då?

Steg 5 – Tjänstebaserad kostnadsmodell

Traditionella kostnadsmodeller innebär ofta stora problem att placera ägandeskap på enskilda enheter då komplexiteten i IT-miljön innebär att komponenter används av flera enheter samtidigt

En Tjänstebaserad kostnadsmodell angriper detta problem med att koppla komponentkostnader till de tjänster som använder dem och på så vis göra kostnader direkt beroende av nyttjandet av en tjänst