



Workshop

6 april 2011

Tjenester, tjenestekatalog og CMDB

Har vi kontroll på vital informasjon?

Introduksjon

- **Stig Bjørling Ellingsen**
- **Gründer og daglig leder i Prosesshuset AS**
 - Konsulentfirma med fokus på IT Service Management
- **Bakgrunn i prosessarbeid siden ca 1990**
 - ITIL v3 Expert med over 20 års erfaring
 - EXIN akkreditert ITIL instruktør og eksaminator
 - Styremedlem itSMF Norge
- **Prosjekter:** Ullevål Universitetssykehus, NetCom, Aker Kværner, Nye AHUS, Petroleum Geo Services, Sykehuspartner HF, Ergo Group, Rygge Sivile Lufthavn, Braathe-gruppen, Møller-gruppen, Tussa IKT, NRK, EDB Business Partner, Ikomm, Norwegian, Rikshospitalet, Helse Nord IKT, Arbeidstilsynet, ...
- **Kontakt:** stig@prosesshuset.no
- **Mobil:** 473 66 048
- **Web:** www.prosesshuset.no



Hva er egentlig en tjeneste?

- “ A described set of facilities, IT and Non-IT, supported by the service provider that fulfils one or more needs of the customer, and is perceived by the customer as a coherent whole” (ITIL v2)
- “ A means of delivering value to Customers by facilitating Outcomes Customers want to achieve without the ownership of specific Costs and Risks” (ITIL v3)
- “A collection of technology, bundled with value-adding activities performed by specialized staff, intended to cover my business needs”
- “ **Functionality, supporting and giving value to my business, and that I'm willing to pay for....**”

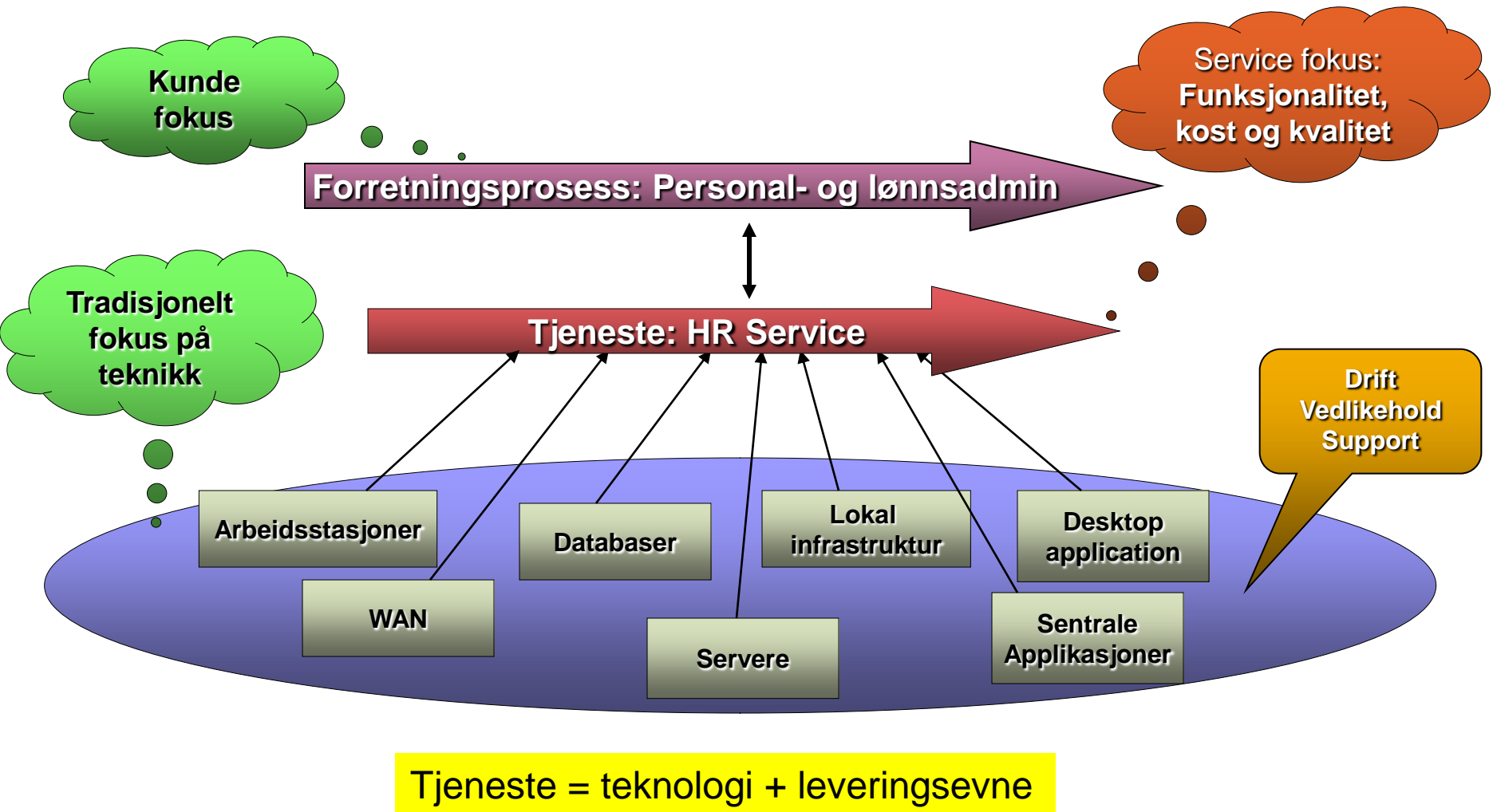
Begrepet Tjenester / Services

- **Endrer fokus fra levering av tekniske løsninger, til levering av funksjonalitet**
 - Gir tettere koblinger til virksomheten
 - Gir et mer samlet grep på tvers av fagområder
 - Det mest sentrale elementet i ITIL v3
- **Tjenester er funksjonalitet som understøtter virksomhetens arbeidsprosesser**
 - Identifisering og fokusering på tjenestene er et middel til å tydeliggjøre hva IKT leverer til virksomheten
 - Etablerer et felles språk som begge parter kan forholde seg til

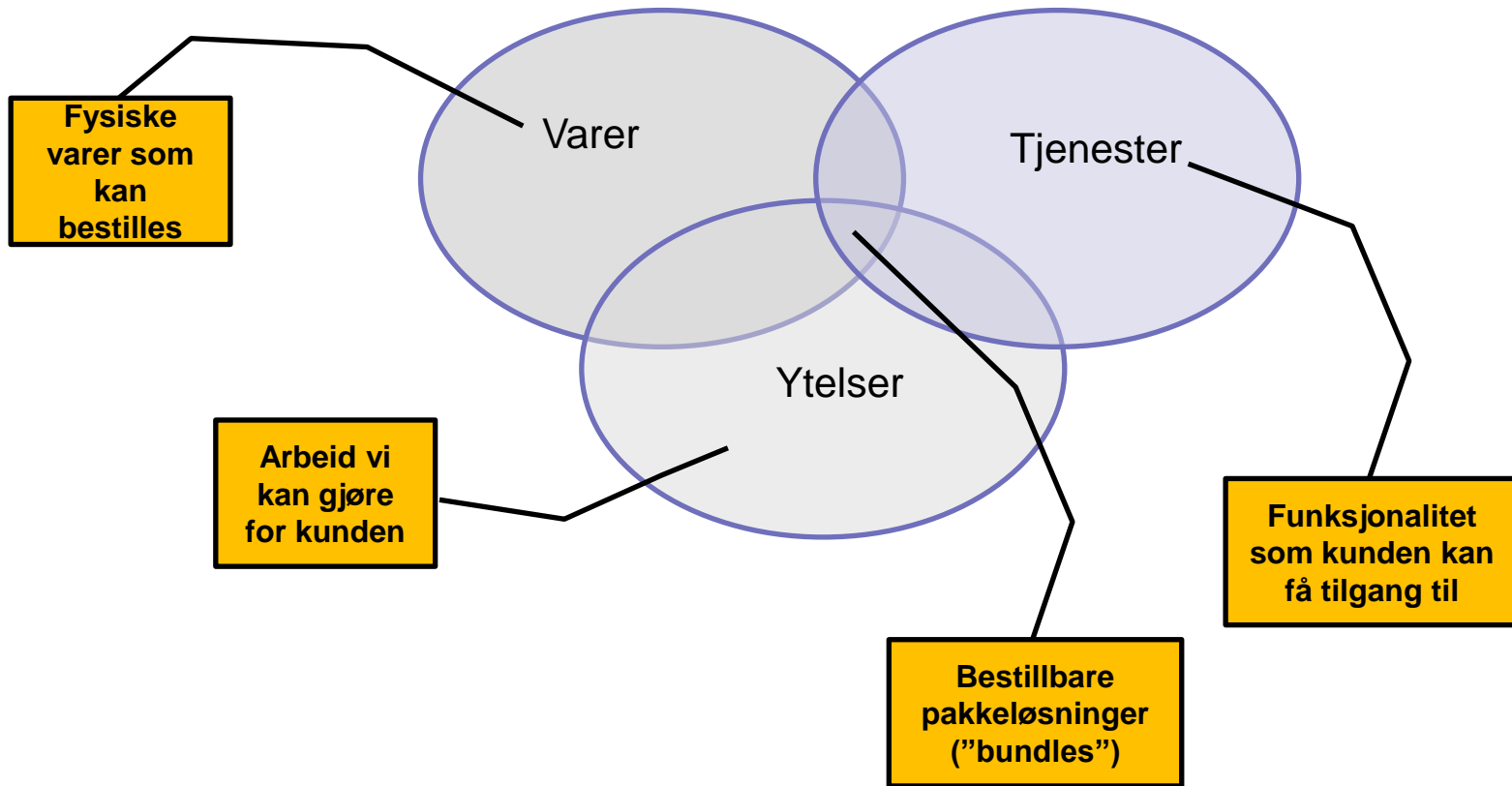
Kriterier for en tjenestedefinisjon

- En tjeneste skal av kunden oppleves som en selvstendig funksjonalitet
- Det skal være målbart, mht kvalitet og kostnad
- Det skal understøtte en definert forretningsmessig prosess, eller et uttalt behov
- Understøttende komponenter skal kunne identifiseres og avgrenses
- Den skal kunne beskrives som en del av vedtatt tjenestestruktur

Et eksempel på en tjeneste



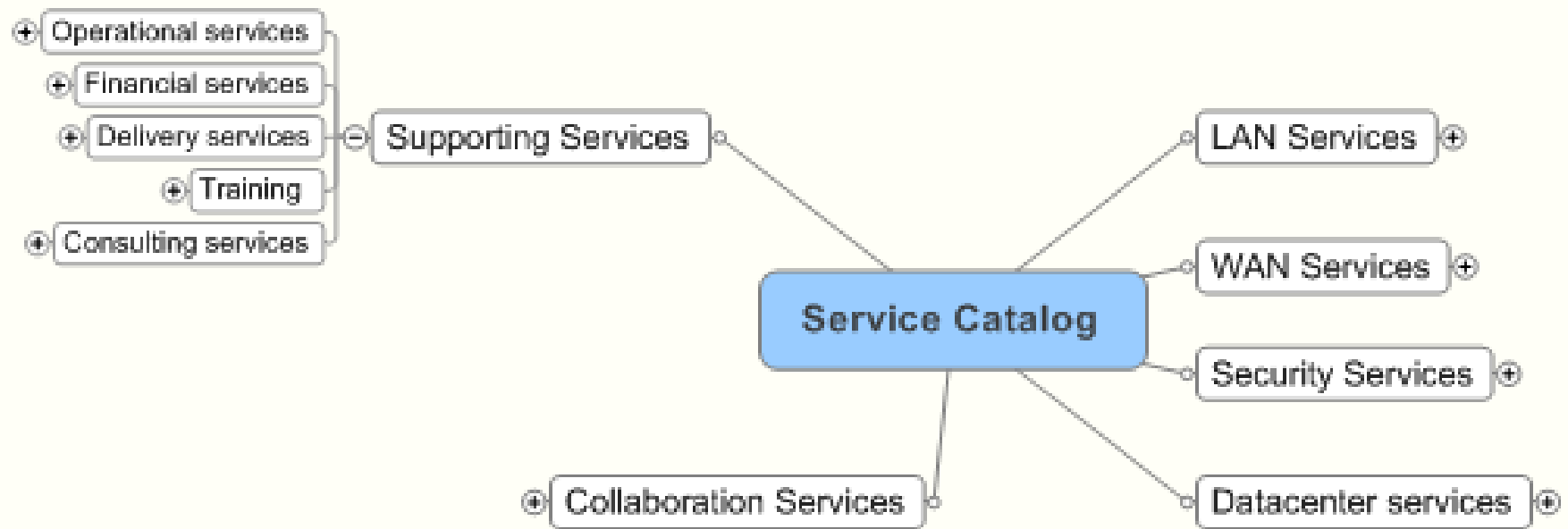
Viktig å skille snørr og barter.....



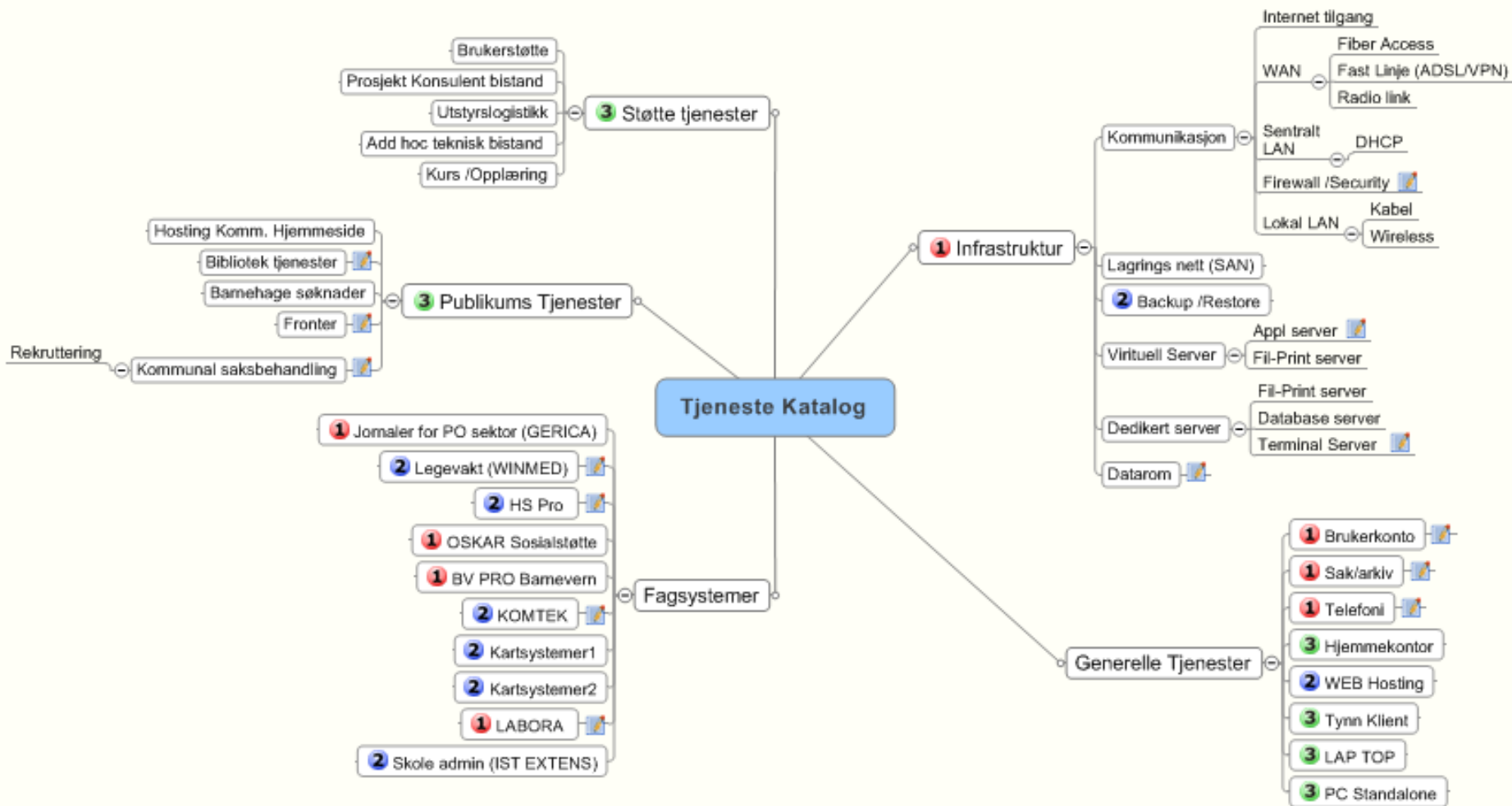
Tjenestestrukturer og kategorier (eks)

- **Generelle tjenester**
- **Kundespesifikke tjenester**
- **Infrastruktur tjenester**
- **Konsulenttjenester**
- **Støttetjenester**
- **Verdikjede tjenester**
- **Samfunnskritiske**
- **Liv og helse**
- **Offentlige / publikumstjenester**
- **Lovpålagte**
- **Omdømmekritiske**

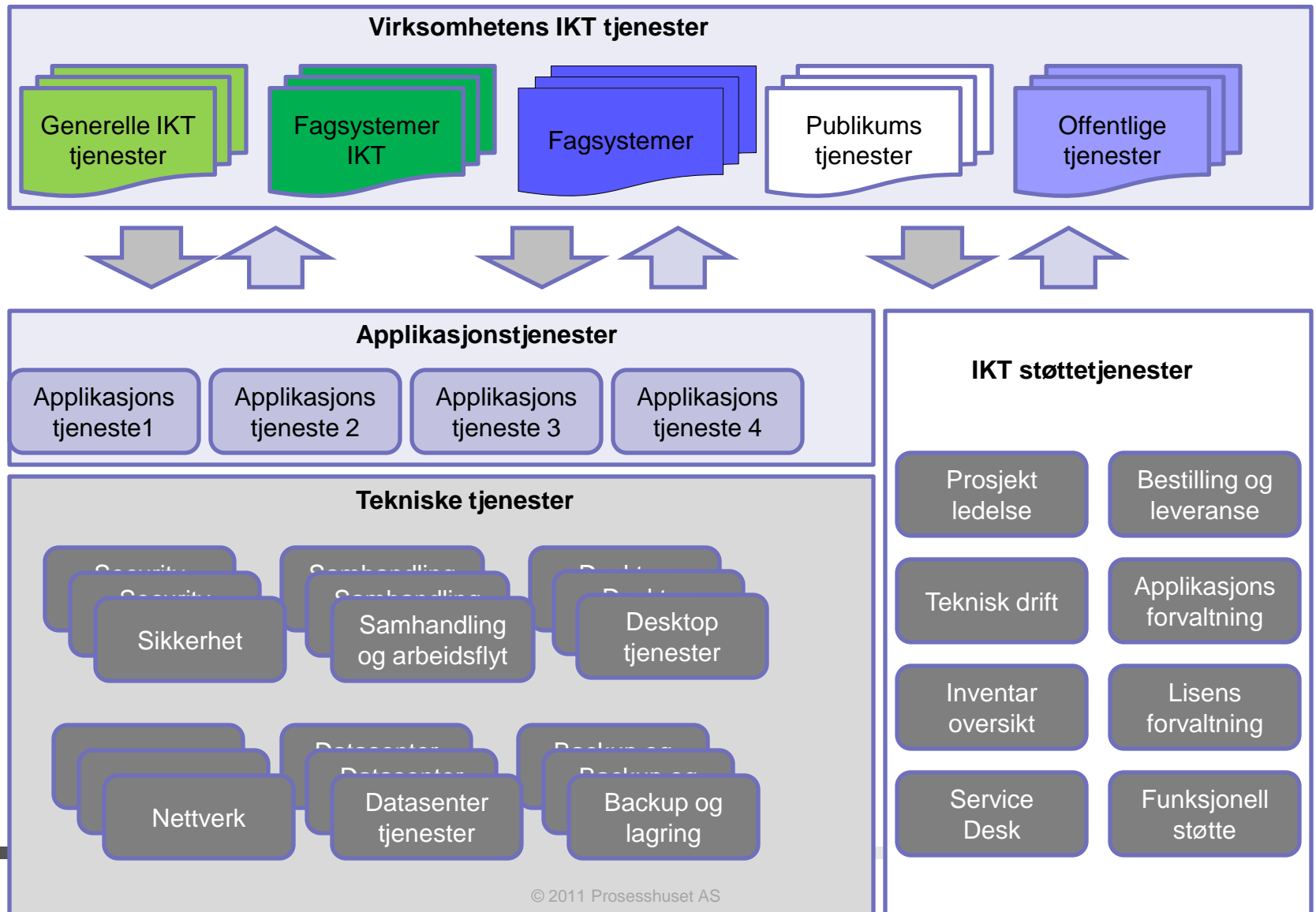
Et eksempel fra en telekomleverandør



Et eksempel fra en kommune



En større serviceprovider..



Kartlegging av tjenester

■ Tips

- Tenk enkelt, sett deg i brukerens sted: Hva er det han opplever som et samlet sett funksjonalitet?
- Finn en fornuftig tjenestestruktur: Hva er en naturlig gruppering av forskjellige tjenester?
- En applikasjon er ikke nødvendigvis det samme som en tjeneste
 - En SAP installasjon kan bestå av mange tjenester
 - En Standard Desktop tjeneste består av mange applikasjoner
- Husk å benytte de tekniske tjenestene som byggeklosser for de overliggende tjenestene
 - Gjenbruk og standardisering

Gruppeoppgave, 30 min

■ Gruppe 1

- Identifiser de viktigste bruker-rettede IT tjenestene i deres daglige virke
- Hvilke grupperinger av disse ville være hensiktsmessige?

■ Gruppe 2

- Hvilke grunnleggende tekniske tjenester har dere, som kan brukes som plattform for flere tjenester?
- Er det støttetjenester som leveres i tillegg?

Tjenestebeskrivelser

■ Tips

- Fokuser på det brukere og kunder er opptatt av
- Lag den kortfattet
- Husk å bruke et språk brukerne forstår
 - Ta ”kantinetesten”.....
- Ha en plan for publisering og vedlikehold
 - Rollen Service Catalog Manager
- Utpek tjenesteansvarlige
 - Ansvarlig for tjenestens innhold, funksjonalitet, kvalitet, dokumentasjon
- Definer tjenestekvalitet, og start måling av den
 - Basis for SLA rapportering
- Gjør tjenstekatalogen til et naturlig SPOC for bestillinger
 - Pakketering av varer, tjenester, ytelser + Request Fulfillment prosessen

Tjenestekatalogen og tjenestene



■ Pr definisjon:

- En dokumentasjon på de tjenester som tilbys kunden, i **kundens språkdrakt**

■ For kunden:

- Funksjonelle beskrivelser
- Hva er inkludert?
- Forutsetninger eller betingelser
- Definerert kvalitet på tjenesten
- Roller & ansvar
- Bestilling og endring
- Kontaktpersoner
- Fokuset på kundebehov

■ For leverandøren:

- Tekniske beskrivelser
- Leveranse ansvarlige
- Pris/ kostmodeller
- Prosedyrer
- Måling og rapportering
- Inkluderer også "Legoklossene"

Tjenestebeskrivelser – innholdet i tjenestekatalogen

■ Gruppearbeid 20 min:

- Definer målgruppene for tjenestekatalogen dere laget

- Når vi beskriver en tjeneste, hva er de viktigste elementene vi bør ha med?
 - Hva er det målgruppen vil vite om tjenesten?

Tjenestene skal vedlikeholdes

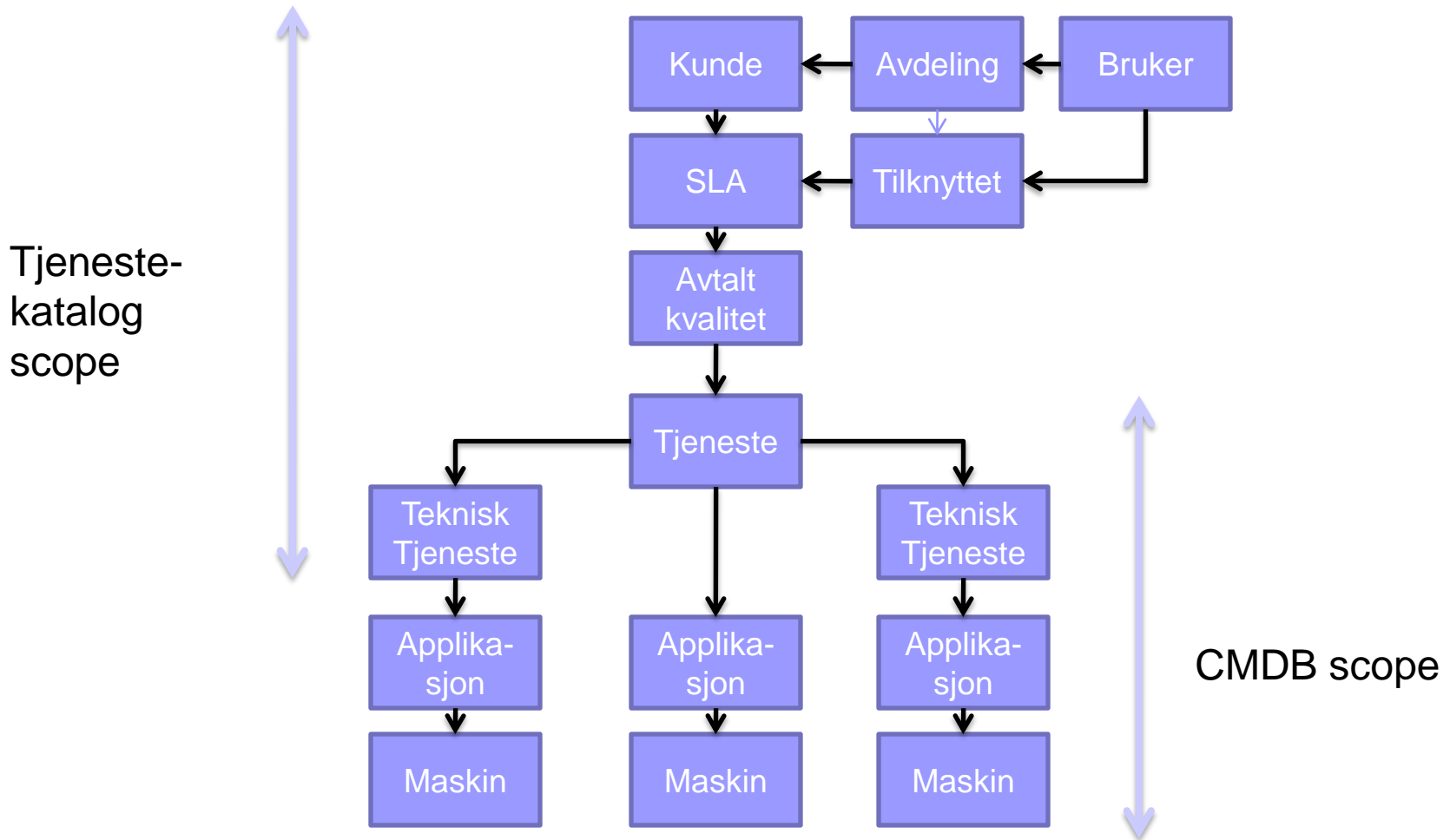
■ Ansvar for:

- Dokumentasjon
- Oppfølging av levert kvalitet
- Vedlikehold og modernisering
- Kostnadsoppfølging
- Forvaltning gjennom en livssyklus
- Leveringsevne

■ Ansvarlig rolle er en tjeneste-eier

Så nå har vi tjenestene – hva så?

Målet er en konsistent informasjonsmodell....



Tjenestene i senter av informasjonsmodellen

- **Det er grensesnittet mellom teknologi og brukere**
 - Et felles begrep
- **Det er mot tjenestene vi**
 - Måler kvalitet
 - Styrer forbedringstiltak
 - Registrerer hendelser og historikk
- **Tjenestene er det øvre laget i en CMDB**
 - Gjør det mulig å dele opp infrastrukturen i håndterbare enheter

Tjenestekatalogen og CMDB

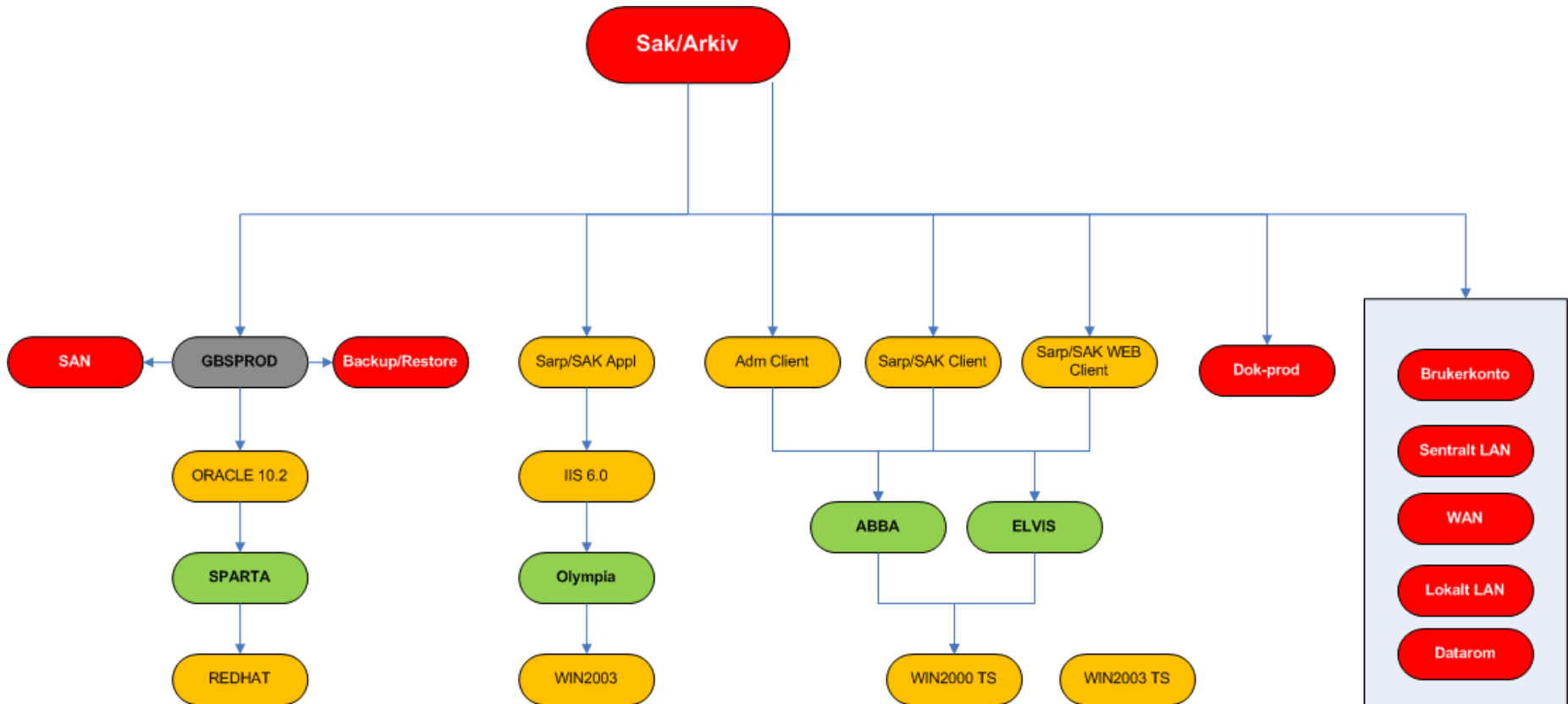
■ Tjenestekatalogen

- Viser hvilke tjenester vi har
- Beskriver kvalitet, kost, funksjonalitet
- Hvordan bestille
- Hvem bruker hvilke tjenester

■ CMDB

- Viser hvordan tjenestene er bygget opp
- Avhengigheter og relasjoner
- HW, SW, data og andre Assets

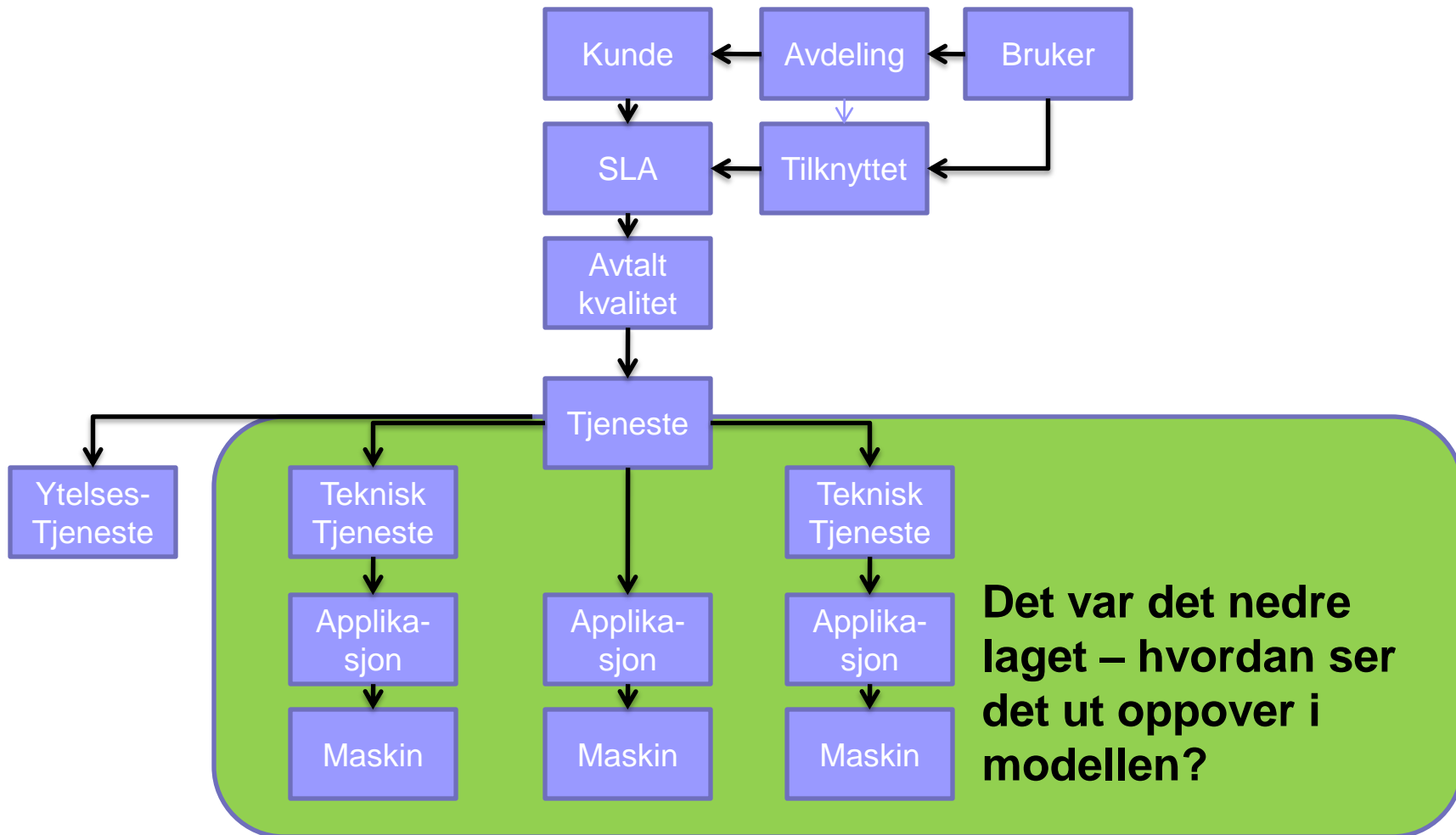
Tjenester i CMDDB (prinsippskisse)



Bygging av en CMDB / CMS

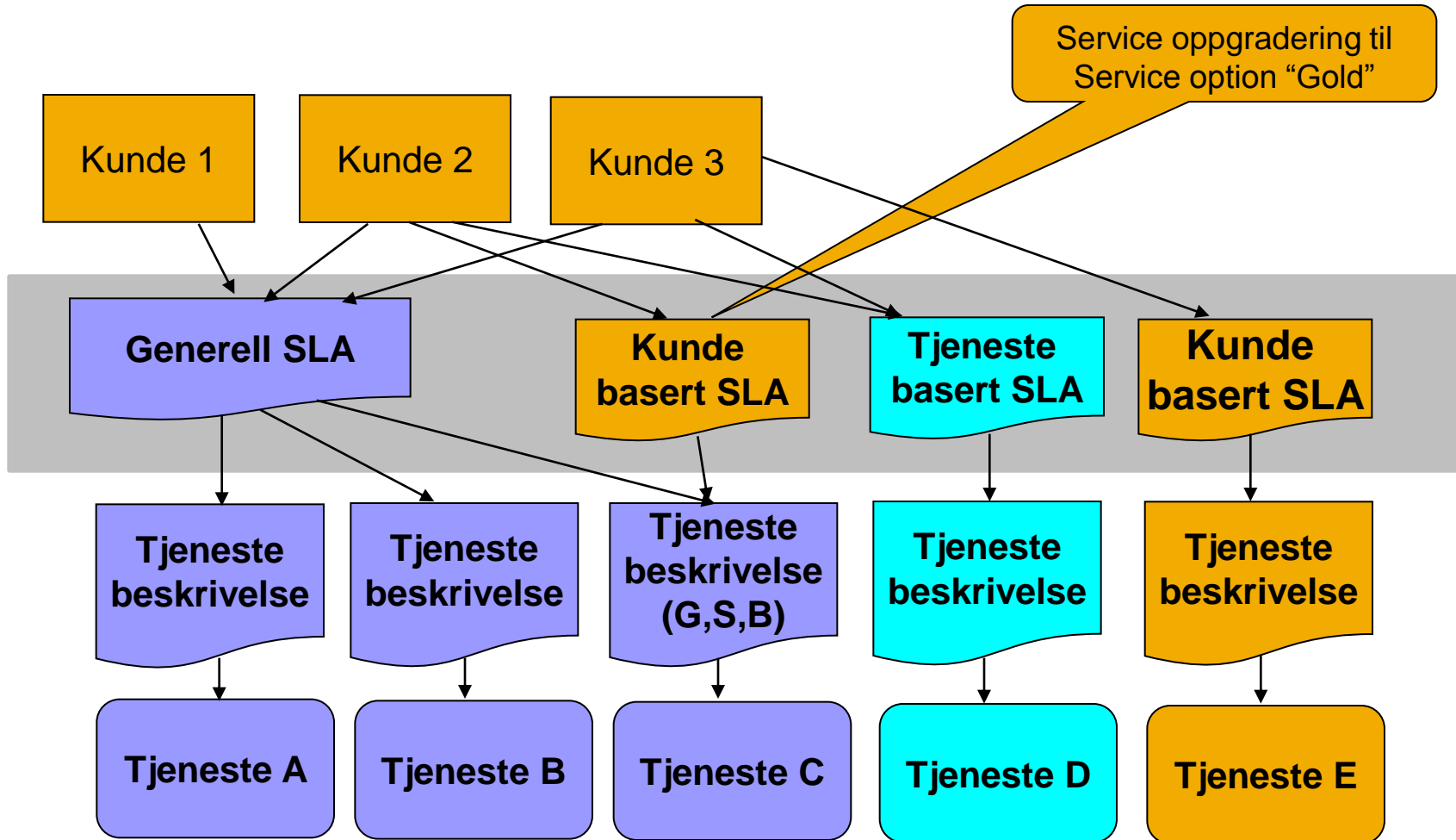
- **Kombinere top down med bottom up**
 - Kartlegge tjeneste for tjeneste
- **Identifisere og definere autoritative datakilder**
 - Master data modell
- **Finne muligheter for automatisering**
 - Manuell datafangst og vedlikehold er (nesten) urealistisk
- **Fokus på oversikt fremfor detaljer**
 - Brukerne mister oversikt og forståelse
 - Djevelen ligger i detaljene





SLA

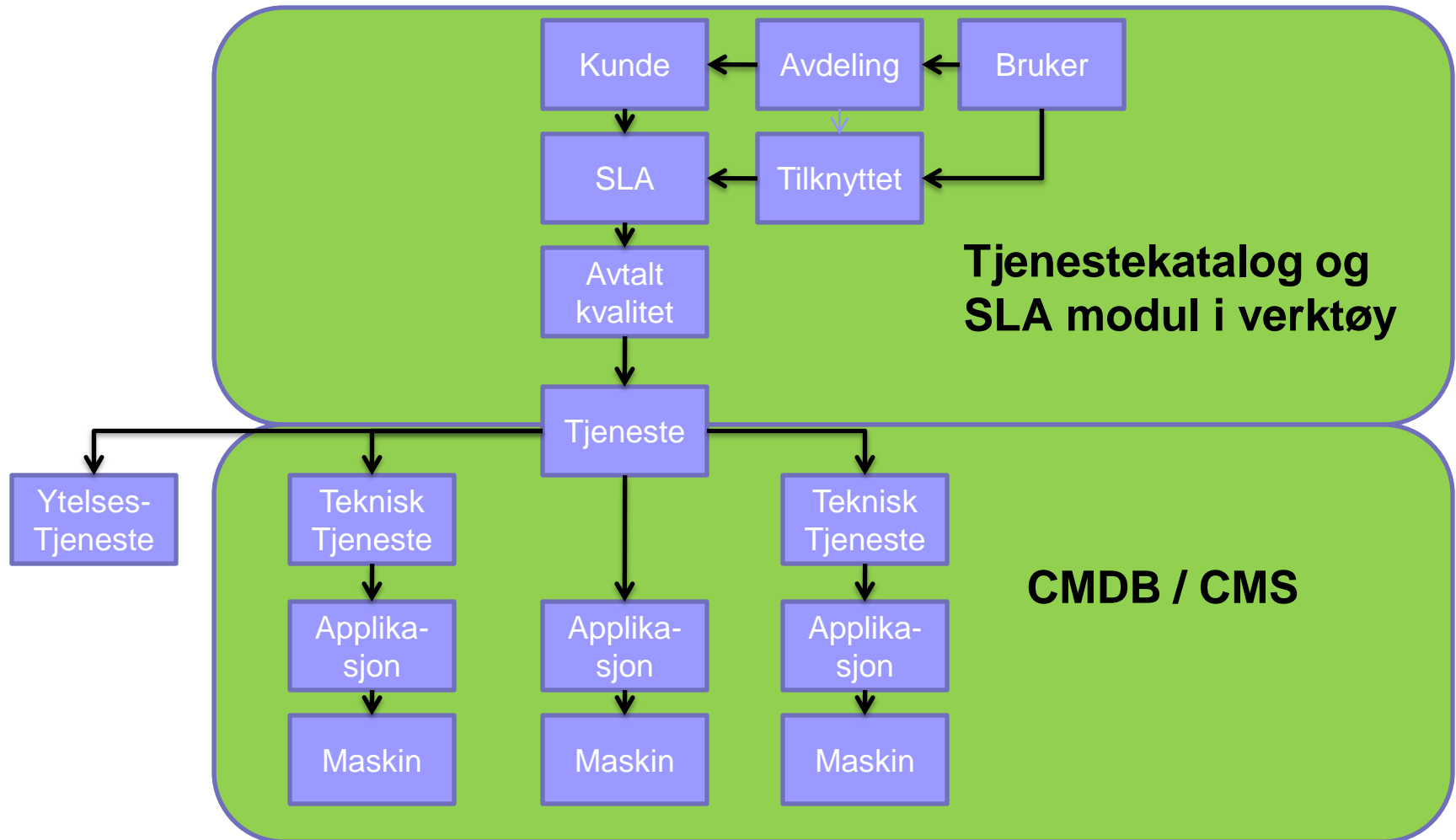
Stiller krav til verktøy



Huskeregler for SLA

- **Skap en vinn-vinn situasjon**
- **Skriv SLA på brukerrettede tjenester, men bygg på kvalitetskrav på underliggende tekniske tjenester**
 - Definer kvalitet, målemetodikk og rapporteringskrav
- **Beskriv hva som er inkludert av ytelser**
 - Ytelsesbaserte tjenester inngår i brukerrettede tjenester på samme måte som tekniske tjenester
- **Lag en fleksibel struktur**
 - Muliggjør differensiering innenfor samme rammeavtale
 - Unngå byråkratisering.....

Full oversikt.....



Felles avsluttende diskusjon

- **Hvilken nytteverdi vil dere se i å få slike strukturer på plass?**
- **Hvor komplisert skal vi gjøre det?**
- **Hva er et realistisk ambisjonsnivå?**
- **Hva vil DU bruke dette til?**



stig@prosesshuset.no

♪ 47 36 60 48



itSMF
The IT Service Management Forum