



itSMF-konferansen 2011

# HEAL THE WORLD - WITH ITIL

Probably the best itSMF conference in the world

Clarion Hotel Oslo Airport

22. og 23. mars 2011

## Nominasjon til prisen: Årets "Service management"-virksomhet 2010

Navn på virksomhet:

Kontaktperson:

Kontaktdata epost:

Kontaktdata telefon:

Nominert av:

### 1. Hva var målet for arbeidet? I forhold til de oppsatte målene, hvilke mål ble nådd?

Det er ønskelig at arbeidet skal ha klare mål og at det skal være godt dokumentert hva som har blitt de faktiske oppnådde resultater. Nominasjonen må gjelde for et prosjekt eller linjerettet arbeid der IT Service Management har vært sentralt, og det er forventet at målene skal være knyttet til dette området.

### 2. I hvilken grad har arbeidet medført gevinst/forbedring for virksomheten, og hvilken del av virksomheten har hatt spesielt god nytte av dette arbeidet?





itSMF-konferansen 2011

# HEAL THE WORLD - WITH ITIL

Probably the best itSMF conference in the world

Clarion Hotel Oslo Airport

22. og 23. mars 2011

Det vil være spesielt interessant å få frem en beskrivelse av hvilke forretningsmessige fordeler/forbedringer som er oppnådd som en del av arbeidet. Beskriv konkret hvilke forbedringer man mener å ha oppnådd og hvordan disse forbedringene er relatert til brukere, kunder, eiere, premissgivere eller eventuelt andre. Eksempler på forretningsmessige forbedringer kan være finansielle forbedringer, kvalitetsforbedringer, økt kundetilfredshet, forbedret internkommunikasjon eller oppnåelse av andre konkrete målbare kvalitative eller kvantitative mål.

### 3. Hvilke spesielle utfordringer har arbeidet hatt og hva ble gjort for å håndtere disse?

Alle erfarer utfordringer, og det er ønskelig at man her beskriver hvilke utfordringer som har vært de største, og hvilke konkrete tiltak som ble satt i verk for å imøtekomme disse utfordringene.

Foreslår å fjerne dette punktet fordi punkt en, to og fem til sammen vil dekke punkt 3.

### 4. Hva var de største risikofaktorene og hvilke tiltak ble iverksatt for å minimalisere risiko?

Det er viktig å identifisere risikofaktorer og håndtere disse.

Foreslår å fjerne dette punktet, risikostyring er viktig i ethvert prosjekt, men å lese igjennom en dillion risikoregistere gir ikke mye verdi for de som skal evaluere. Er resultatet bra så har prosessen vært bra. Videre er det slik at det stort sett alltid er de samme risikoene som dukker opp i prosjektene.

Gi en kortfattet beskrivelse av de viktigste suksessfaktorene for arbeidet og de viktigste erfaringene som ble gjort.

