



Gott fólk + Góðir ferlar + Góð tæki = Góð þjónusta

Hádegisfundur Skýrslutæknifélags Íslands 10. Október 2012

Þorsteinn Hallgrímsson

- ITIL er útbreiddasta aðferðafræðin í ITSM
- Fjallað er um alla helstu þætti ITSM í ITIL aðferðafræðinni
 - Lífshlaup þjónustu
 - Stefna (Service Strategy)
 - Hönnun (Design)
 - Yfirfærsla í rekstur (Transition)
 - Rekstur (Operations)
 - Ferlar
 - Fólk – Hlutverk og ábyrgð
 - Sífelldar umbætur (Continuous Improvement)

- Döðruðum við ITIL frá 2005 til 2009
- Ákveðið í lok árs 2009 að skipta um ferla og beiðnakerfi
- ITIL ferlar og JIRA beiðnakerfi ræst í júní 2010
- Skipulagi breytt 2011 - Hlutverk og ábyrgð hópstjóra skilgreind
- Ferli Availability Management ræst 2012 í framhaldi af rekstraratviki
- Ferli Access Management ræst 2012 til þess að auka skilvirkni
- Áhersla á að virkni ferla og afurðir þeirra séu sýnilegar
- Tekur langan tíma að innleiða „Service Management“ kúltúr

- ITIL ferlar
 - Incident Management - Stjórnun atvika
 - Request Fulfillment – Uppfylling þjónustubeiðna
 - Problem Management – Greining undirliggjandi vanda
 - Change Management – Breytingastjórnun
 - Service Level Management – Þjónustustjórn
- Skýrslur og eftirfylgni þeirra
 - Þróun í fjölda beiðna
 - Þjónustustig og þróun þess
 - Ekki nóg að hengja upp myndir af verkflæði og gefa skýrslurnar út
- "If you can not measure it, you can not improve it." (Lord Kelvin)

Fólk - Hlutverk og ábyrgð

Framsetning á hlutverkum og ábyrgðarsviði þarf að vera mjög skýr

	R.	A.	C.	I.
	Responsible	Accountable	Consulted	Informed
	Expert Witness	Case Manager	Consultant	
provides testimony	R	A	A	
prepares documents	I	A	R	
project manages	I	R	C	

Responsible – Framkvæmdaraðili

Accountable – Ábyrgur

Consulted – Ráðfærður

Informed - Upplýstur

Dæmi um RACI fyrir breytingastjórnun

Hlutverk

Verkefni	Tæknimenn	Tæknilegur samþykkjandi	Hópstjóri	Breytingastjóri	Breytingaráð	Framkvæmdastjóri
Skráning beiðna	R		A	I	I	
Samþykkt beiðna inn í Jira			R	A	I	
Flokkun beiðna í Minor/Maj/Sign			R	A		
Tæknilegt samþykki		R	A	I	I	
Samþykkt minor breytinga			R	A	I	
Samþykkt Significant breytinga	I	I	I	R	C	A
Samþykkt Major breytinga				R	R	A
Change build	R		A			
Change test	R		A			
Significan/Major Change review				R		A

- Tæki þurfa að styðja við þá ferla sem notaðir eru
- Erfitt að finna í dag þjónustu sem ekki styðst við einhver tæki
 - Blað og blýantur
 - Póstkerfi
 - Beiðnakerfi
 - Bókhaldskerfi
 - Spjallkerfi
 - Þekkingargrunnur
 - Skýrslutól

- Notandi hringir
- Starfsmaður þjónustuborðs skráir beiðni í beiðnakerfi og flokkar:
 - Forgangur
 - Hópur sem fær beiðni til skoðunar
 - Eðli viðfangsefnis
- Starfsmanni þjónustuborðs tekst ekki að veita úrlausn
- Hópstjóri fylgist með beiðnaröð
- Beiðnakerfi sendir töluvpóst á hópstjóra með aðvörun um tímamörk
- Beiðni úthlutað á sérfræðing í bakvinnslu
- Sérfræðingur hefur vinnu við úrslausn innan tímamarka
- Sérfræðingur lokar beiðni og skráir tíma og upplýsingar um úrlausn
- Sérfræðingur skráir þekkingu í þekkingargrunn
- Starfsmaður í bókhaldi býr til reikning í ERP kerfi
- Þjónustustjórn vinnur skýrslu um umframmistöðu Vöruhúsi gagna

- Notandi **hringir**
- Starfsmaður þjónustuborðs skráir beiðni í **beiðnakerfi** og flokkar:
 - Forgangur
 - Hópur sem fær beiðni til skoðunar
 - Eðli viðfangsefnis
- Starfsmanni þjónustuborðs tekst ekki að veita úrlausn
- Hópstjóri fylgist með aldri beiðna í **beiðnaröð**
- **Beiðnakerfi** sendir **töluvpóst** á hópstjóra með aðvörun um tímamörk
- Beiðni úthlutað á sérfræðing í bakvinnslu
- Sérfræðingur hefur vinna við úrslausn innan tímamarka
- Sérfræðingur lokar beiðni og skráir **tíma og** upplýsingar um **úrlausn**
- Sérfræðingur skráir þekkingu í **þekkingargrunn**
- Starfsmaður í bókhaldi býr til reikning í **ERP kerfi**
- Þjónustustjórn vinnur skýrslu um umframmistöðu **Vöruhúsi gagna**

- Nákvæmlega sama gildir um:
 - Blóðgjöf
 - Innlögn á sjúkrahús
 - Dekkjaskipti
 - Afgreiðslu í verzlun
- Þeim sem koma að skipulagningu og stjórnun þjónustu er hollt að hafa alltaf þessa þrjá þætti í huga.....ekki síst þegar allt er í mínus!

- Við búum við það að vera í samkeppni
 - Tölvudeildir fyrirtækja og stofnana
 - Þjónustuveitendur
- Þeir sem:
 - Hafa hæft fólk í réttum hlutverkum með skýrt ábyrgðarsvið
 - Nota ferla sem hæfa verkefnum
 - Nota tæki sem styðja vel við ferlana
 - Eru skilvirkir (Effective)
 - Eru hagkvæmir (Efficient)
 - Vinna stöðugt að úrbótum
- Eru líklegri en aðrir til þess að:
 - Halda sínum viðskiptavinum
 - Afla nýrra viðskiptavina út frá góðu orðspori
 - Lifa af í samkeppi

- Þeir sem láta það eftir sér að hafa þessa þætti ekki í lagi mega búast við því að áferðin á þjónustunni þeirra verði eitthvað þessu lík.....

