

# ITIL och pm3 i samexistens

MARDRÖM ELLER MÖJLIGHET?

Kunskapsfrukost 2024-12-12

# Agenda

## VAD SKA VI PRATA OM?

- Kort om ITIL®
- Lika kort om pm<sup>3</sup>
- Utmaningar
- Misstag att undvika
- Möjligheter att utnyttja
- Sammanfattning

# Kort om ITIL®

- ITIL är ett ramverk och en uppsättning metoder för aktiviteter inom IT Service Management som fokuserar på att, tillsammans med andra organisationer, skapa värde/nytta genom ett samarbete mellan intressenter.
- ITIL är utformat för att hjälpa organisationer att implementera och mäta meningsfulla förbättringar för alla intressenter.
- ITIL beskriver en möjlig samverkan som inkluderar bl.a. Agile, DevOps och Lean.
- Metoderna beskrivna i ITIL är varken branch- eller teknologispecifika.

# Processor → Practices (praxis)

General management practices	Service management practices	Technical management practices
<p>Architecture management Continual improvement Information security management Knowledge management Measurement and reporting <b>Organizational change management</b> <b>Portfolio management</b> Project management <b>Relationship management</b> Risk management Service financial management <b>Strategy management</b> <b>Supplier management</b> Workforce and talent management</p>	<p>Availability management Business analysis Capacity and performance management <b>Change enablement</b> Incident management IT asset management Monitoring and event management Problem management Release management <b>Service catalogue management</b> Service configuration management Service continuity management Service design Service desk <b>Service level management</b> Service request management Service validation and testing</p>	<p>Deployment management Infrastructure and platform management Software development and management</p>

# Kort om ITIL®

## Styrkor

- Brett applicerbart
- Många fokusområden
- Heltäckande verktygslåda
- Inkluderar handfast råd för alla nivåer i en organisation

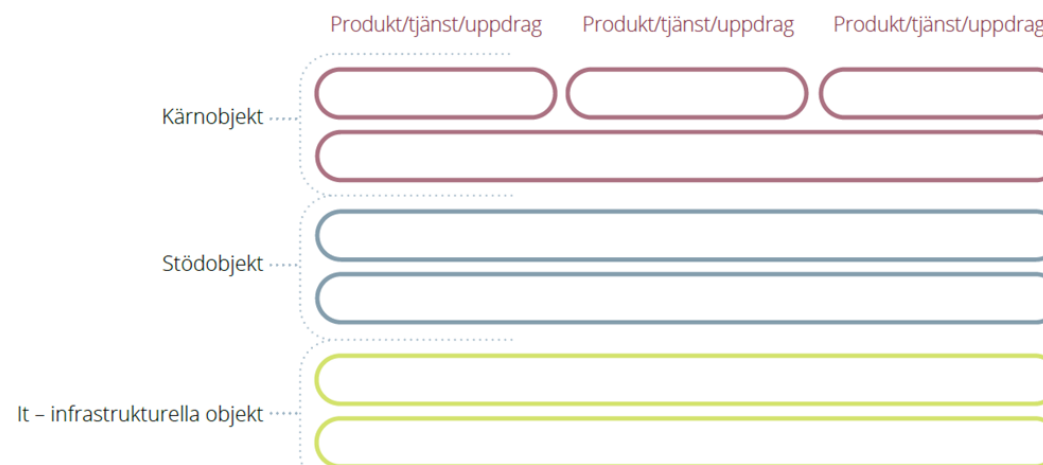
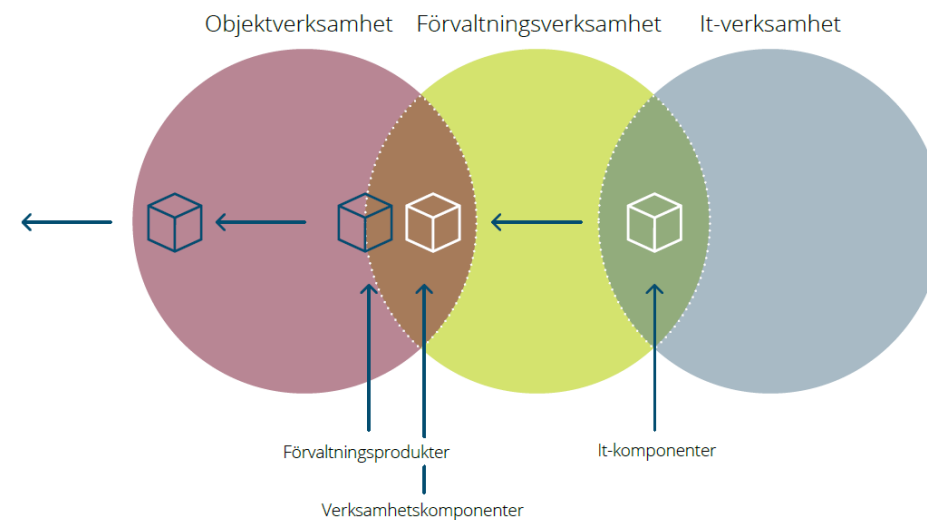
## Svagheter

- Ospecifik
- Kan vara förvirrande
- Ingen receptbok
- Många värdefulla guldkorn finns bara på avancerade kurser

# Kort om pm<sup>3</sup>

## STYR OCH SAMVERKANSMODELL

- Svensk modell
- Från början en förvaltningsmodell med fokus på vidmakthållande och vidareutveckling
- Idag utbyggd till en styr- och samverkansmodell samt anpassad för agilitet
- Verksamheten styr IT



© På AB

# Styrbara uppdrag

- Som allra minst ska uppdraget innehålla *Vidmakthållande* och *Vidareutveckling* men kan med fördel kompletteras med *Nyutveckling*
- Fördelar:
  - prioritering av initiativ baserat på hur väl de bidrar till organisationens övergripande mål
  - resursallokering till initiativ där de gör mest nytta
  - att säkerställa effekthemtagning i övergång mellan utveckling och förvaltning
- Risk
  - För stort fokus på Nyutveckling på bekostnad av Vidmakthållande
  - Löses exempelvis genom att man endast kan prioritera mellan Ny- och Vidareutveckling

# Objektplan

- Olika initiativ och uppdrag har olika dignitet och olika grad av rörlighet - tids- och kostnadsmässigt, Därför behöver man kategorisera de olika initiativen.
- Ett område är det som är **långsiktigt planerbart**, till exempel att vidmakthålla och vidareutveckla ett stabilt stöd till verksamhet och målgrupper.
- Ett andra område hanterar redan **prioriterad utveckling** där behov och krav exempelvis kommer från strategiska initiativ, beslutad riktning, kända behov och regulatoriska krav.
- Ett tredje område hanterar **löpande prioriteringar** för att utveckla och framtidssäkra stödet baserat på nya behov och möjligheter från exempelvis användare, externa målgrupper och ledning.

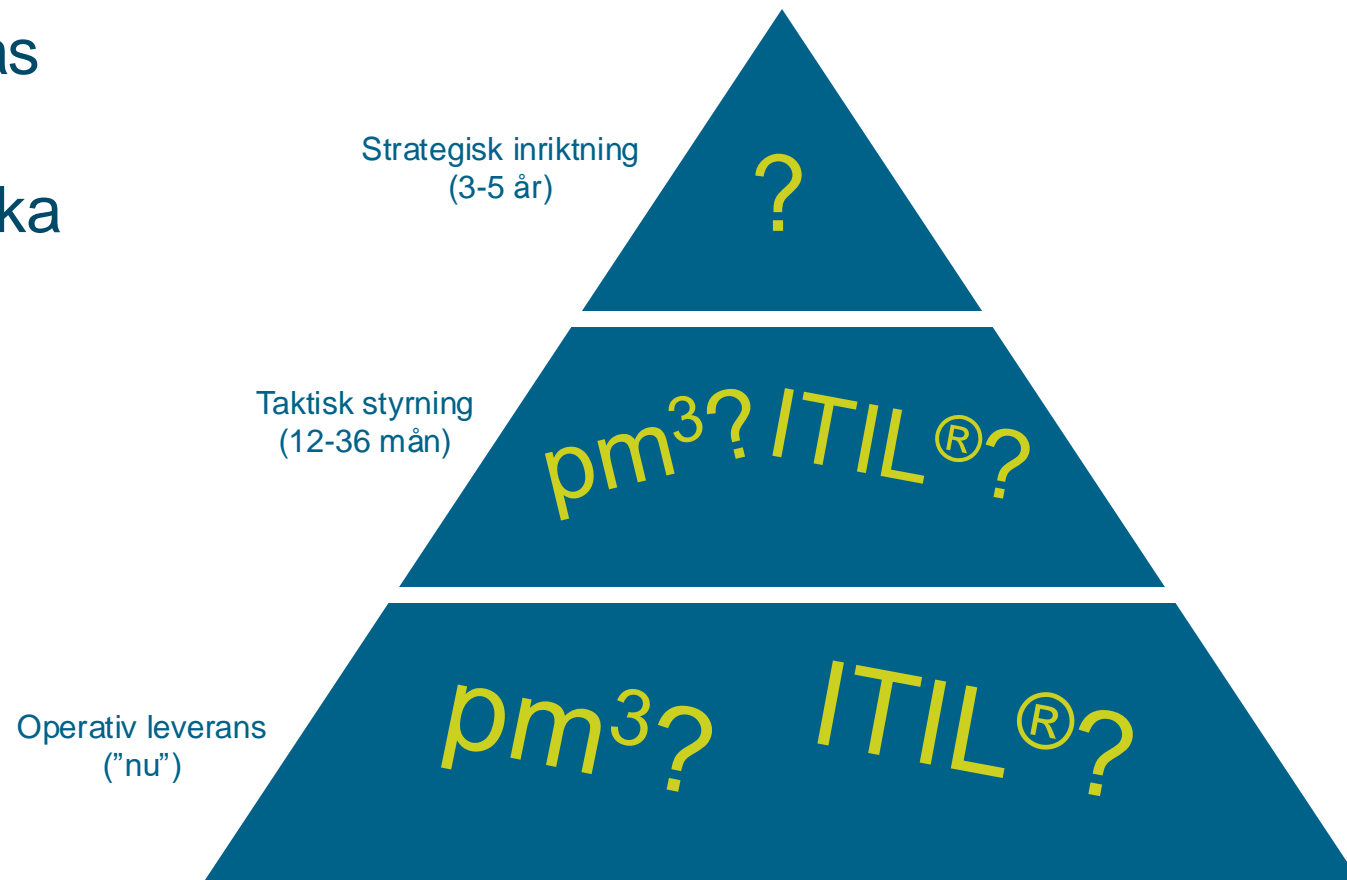


© På AB



# Utmaningar

- Oklart vad modellen ska användas till – vem gör vad?
  - pm3 har sitt fokus på den taktiska nivån
  - ITIL täcker in hela spektrumet
- Alla dessa roller...
- Vilka praxis från ITIL ska vi använda?
- Att få med sig verksamheterna
- Stelbent



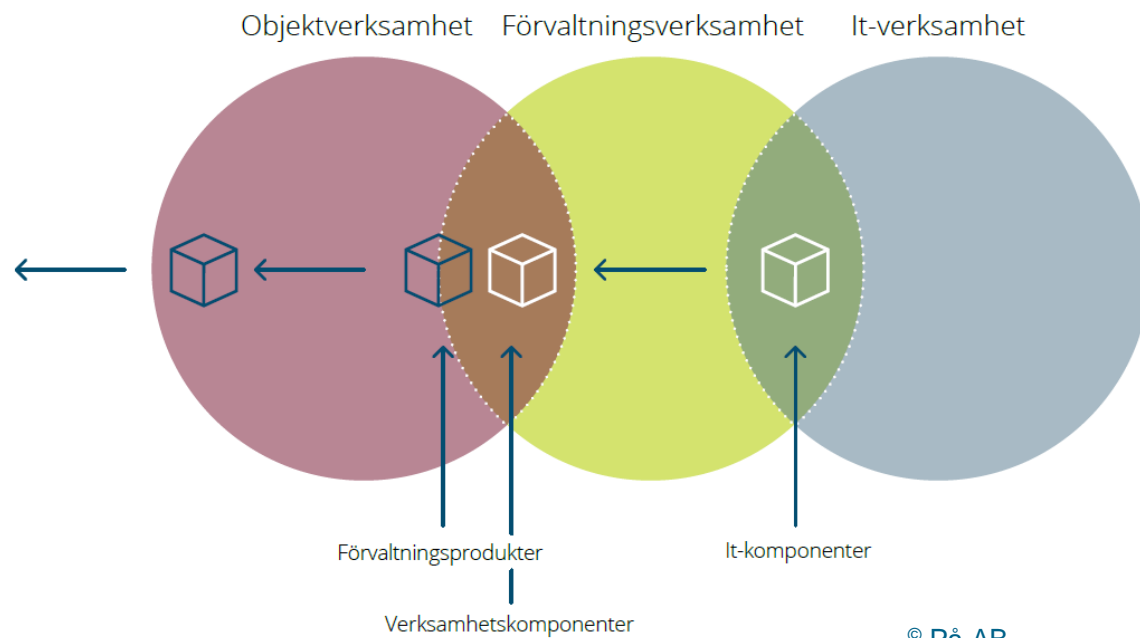
# Fler utmaningar

- Fokus på vad och hur, utan tillräckligt djup förankring i varför
- Bristande förståelse på syftet av både ITIL och pm3
  - Bland ledning
  - Bland management
  - Bland linjepersonal
- Stuprörsbildning istället för samarbete och kommunikation

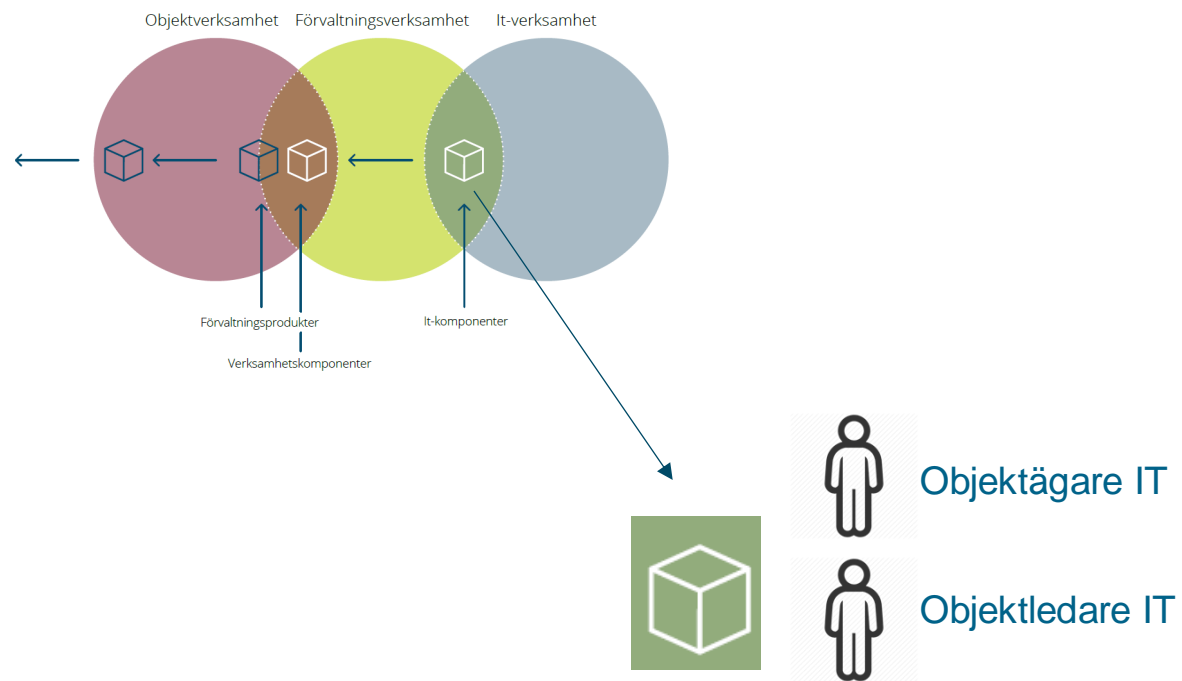
# Misstag att undvika

- Oklara syften med modell/ramverk
  - ”Varför ska vi ha detta?”
- Bara nyttja valda delar utan att se hur allt hänger ihop
  - Det räcker väl med att vi kör pm3 på IT...?
- KBS (Kan bäst själv) – brukar tyvärr landa i just ingenting...
- Som med all annan förändring – inte ge tillräcklig tid för utbildning och införande
  - ”Vi kör en timmes avstämning i veckan – det räcker nog”
- Sätts i produktion utan att det är färdigt och förankrat (eller ens förstått)

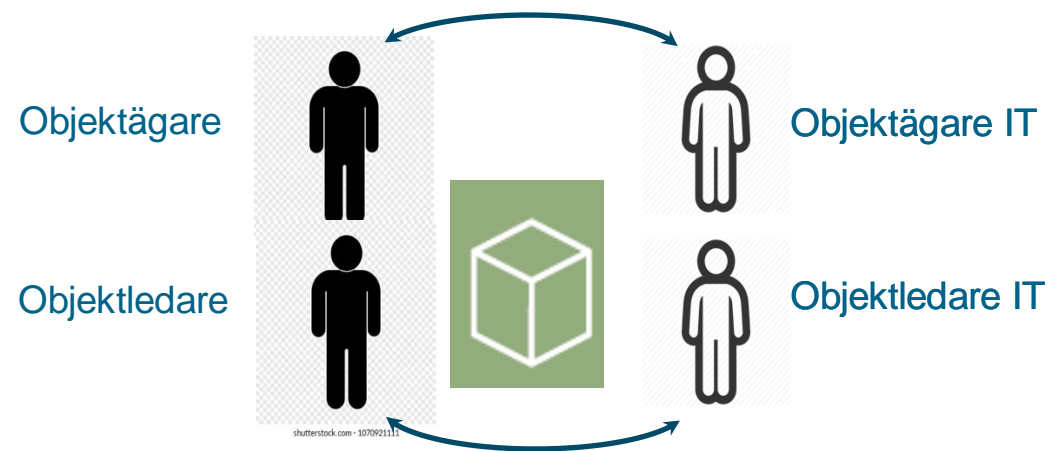
# Från pm3 till ITIL



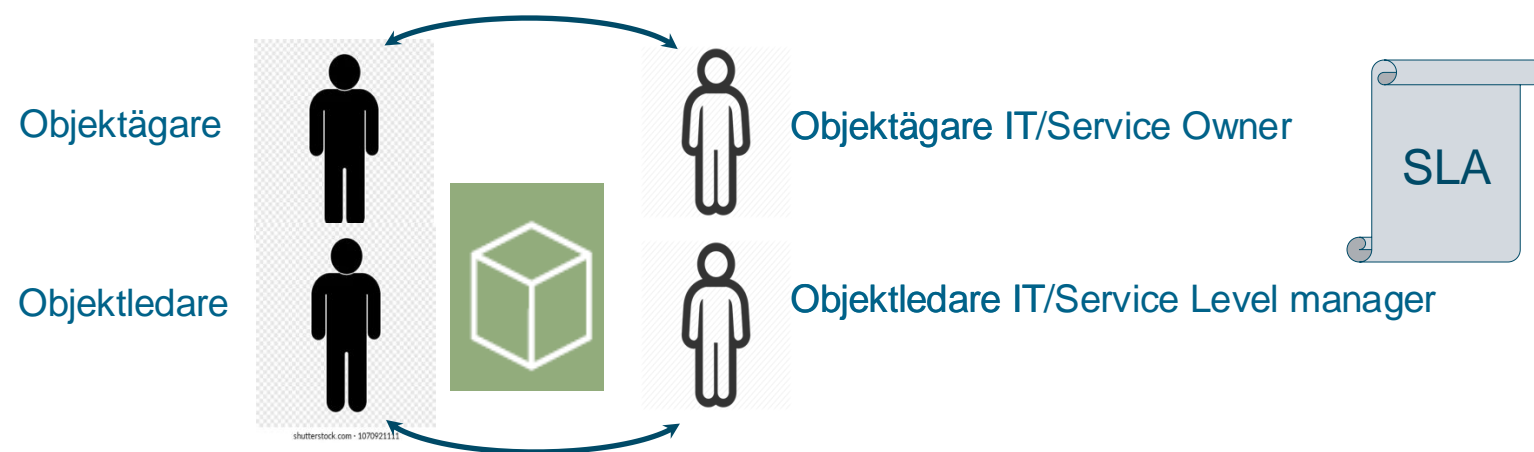
# Från pm3 till ITIL



# Från pm3 till ITIL

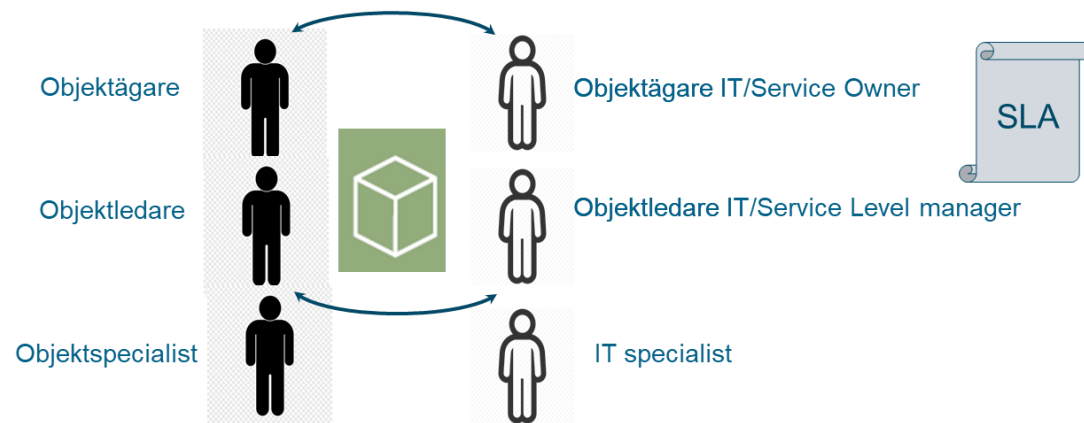


# Från pm3 till ITIL



# Från pm3 till ITIL

- Genom att påföra SLA-aktiviteter på Objektägare IT/ Objektledare IT finns redan naturliga kontakter i verksamheten genom Objektägare och objektledare





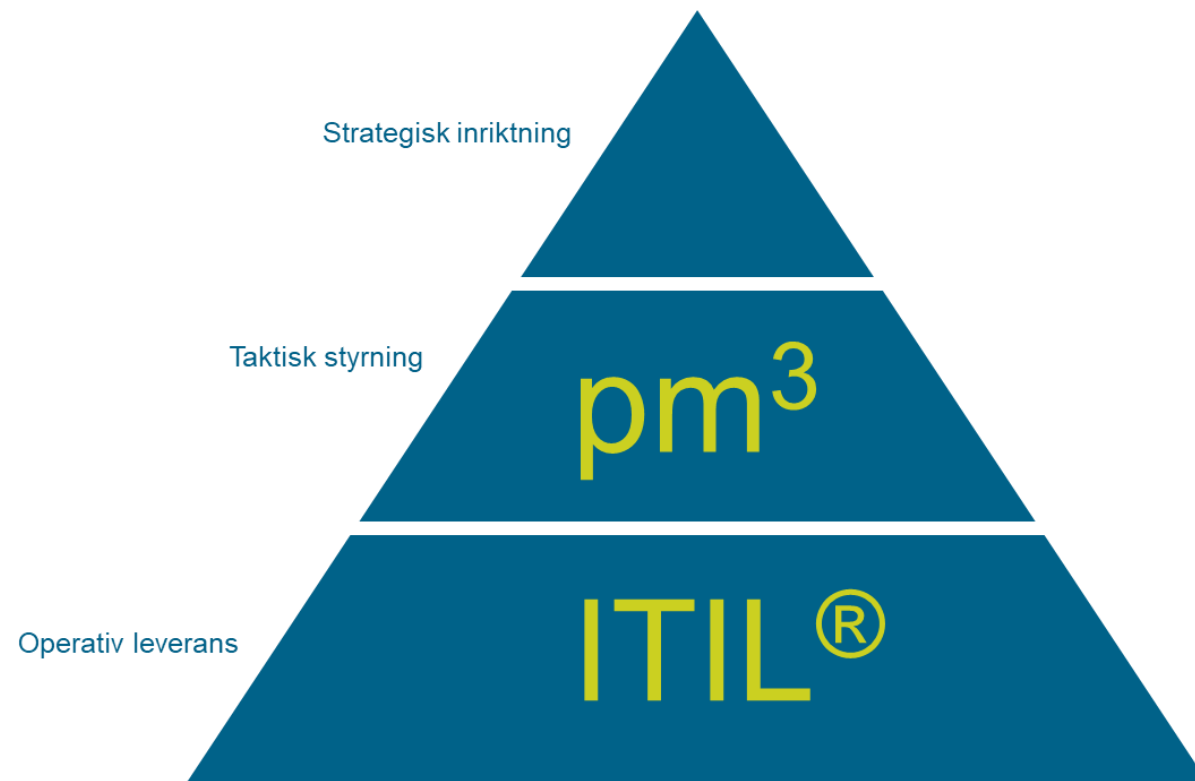
# Möjligheter att utnyttja (I)

## pm<sup>3</sup>

- har sin styrka i det taktiska lagret
- kan säkerställa att den strategiska inriktning följs genom de taktiska objektplanerna

## ITIL<sup>®</sup>

- Via sina operativa praxis säkerställa leveransen
- Etablerar gränssnittet mot den taktiska styrningen via andra praxis



# Möjligheter att utnyttja (II)

## FRÅN ITIL-PERSPEKTIV

ITILs operativa praxis för leverans

- Incident management
- Problem management
- Service request management
- Change enablement
- m.m...

## ITIL Practice Manager (PM)\*\*

Monitor, Support and Fulfil

SD INM PRM SRM MEM

Plan, Implement and Control

CE RM SCM DM ITAM

Collaborate, Assure and Improve

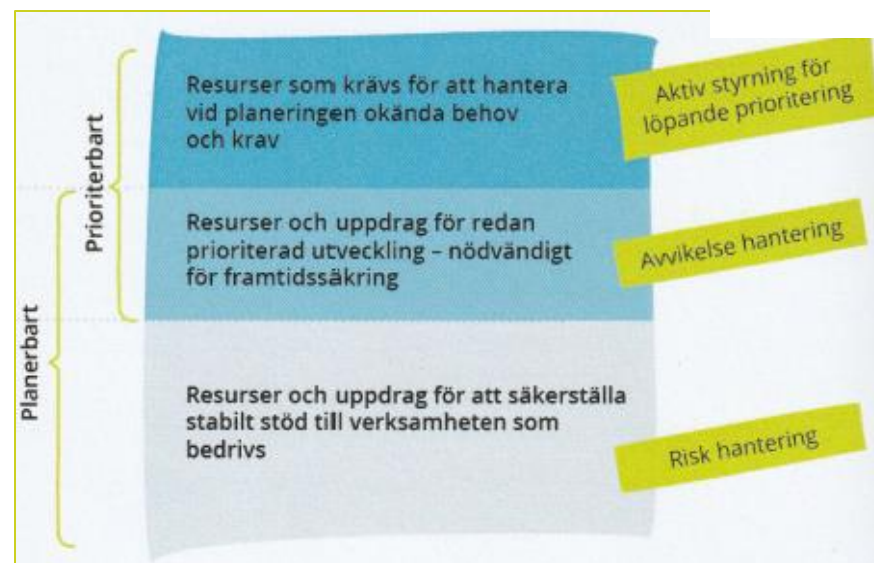
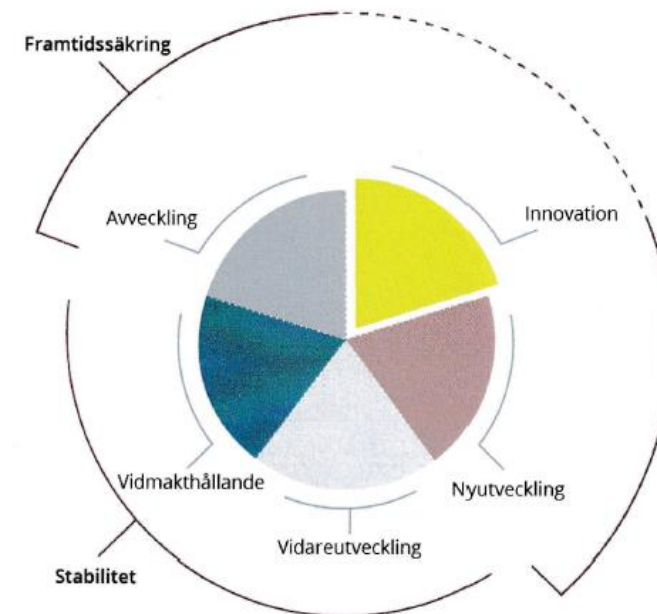
CI SLM RSM ISM SM

# Möjligheter att utnyttja (II)

## FRÅN PM3-PERSPEKTIV

### Pm3

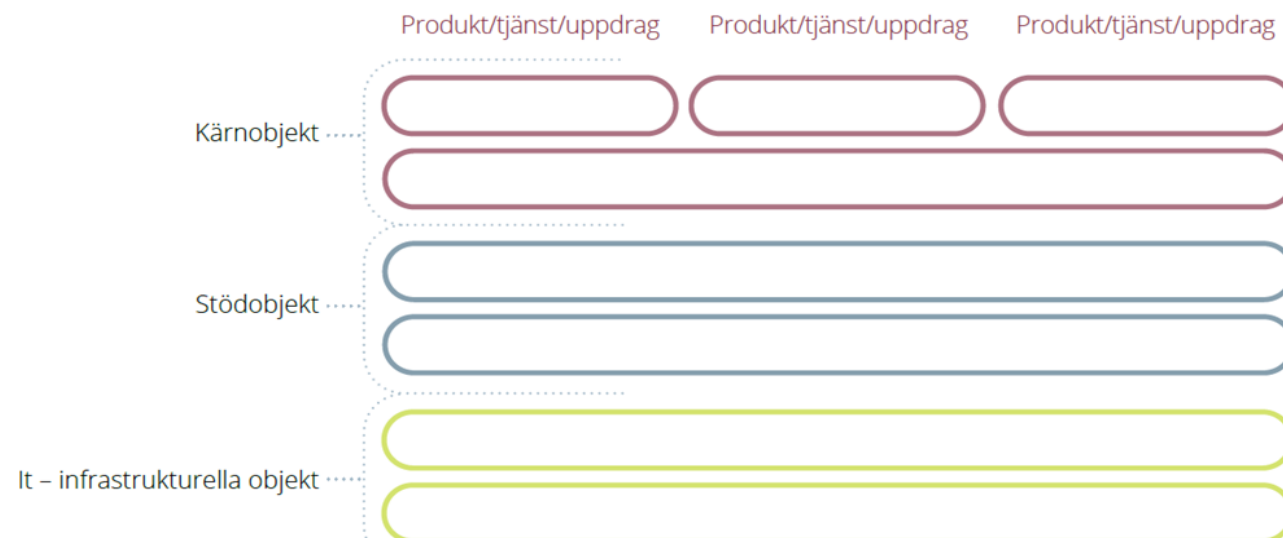
- Portföljhantering
  - Ser helheten
- Objektplaner
  - Uppdelning mellan planerat och prioriterat



# Möjligheter att utnyttja (III)

## TILLSAMMANS

- Glöm inte bort att förvalta "bottenplattan". På så sätt inkluderas det operativa lagret i förvaltningen och man ges möjlighet att få en ordentlig överblick över alla planerade förändringar



© På AB

# Sammanfattning

- Först och främst definiera vilka problem som ska lösas – vilka positiva effekter vi vill uppnå
- Utgå från att använda pm3 i det taktiska lagret och ITIL i det operativa
- Säkerställ att objekten verkligen tar ett helhetsansvar för verksamheten – inte bara IT
- Kombinera roller ITIL/pm3 i det taktiska lagret och använd SLA som en metod att nå samförstånd om vad IT komponenten skall leverera (samt hur mätningen och uppföljningen av leveransen kommer att ske)

Frågor på det?



# Tack !

Dane Thomas  
dane.thomas@bita.eu  
<https://www.linkedin.com/in/danethomas>

Anders Brunberg  
anders.brunberg@bita.eu  
<https://www.linkedin.com/in/brunberganders>

# Att styra och förvalta med ITIL® och pm3®

## 5-6 FEBRUARI, STOCKHOLM

Med en blandning av teori, övningar och utbyte av praktiska erfarenheter skapas en förståelse för Förvaltningsstyrningens respektive Tjänstestyrningens möjligheter och begränsningar. Hur dessa kan kombineras och stärka varandra, men också vilka möjligheter som finns att helt skapa en struktur på enbart den ena eller den andra modellen.

Kursen baserar sig på relevanta delar av best praxis (ITIL) och etablerade förvaltningsmodeller på svenska marknaden.

Exempel på områden som behandlas :

- Förvaltningsstyrning och tjänstestyrning
- Kostnadsallokering genom budget eller tjänsteförsäljning
- Förvaltningsplan kontra tjänsteportfölj
- Bör infrastrukturen omfattas av förvaltningsstyrningen?
- Tjänst, leverans och linjen
- Förvaltningsrollernas ansvar i (tex OÄ/IT och OL/IT) i operativa processer som (Incident, Problem & Change)
- Fallgropar

