

Att implementera ITIL v3 i din organisation!

Ramverket ITIL, numera i version 3, innehåller s.k. Best Practices kring arbetsrutiner, roller och annat som baseras på erfarenheter av tidigare implementationer i företag och organisationer. Kort sagt skulle man kunna säga att det är en samling goda ideér, som dessutom hänger ihop på ett förtjänstfullt sätt.

Men hur går man tillväga för att anamma dessa goda ideér, att föra in roller, begrepp och rutiner i sin organisation? Var skall man börja, vilka fallgropar finns det, men främst var skall man lägga kraft för att få ut så mycket som möjligt av ett införande av ITIL?

Implementation av ITIL handlar om att jobba på ett annat sätt, t.ex. att gruppera tidigare "system" i tjänster, att gå från ägarskap som inte adresserar det värde ett system (en tjänst) skall skapa i sin organisation. Kort sagt, handlar det i första hand om ett förändringsarbete som tar tid att implementera. Därför är det viktigt att förstå huvuddragen av ITIL innan man sätter igång och det gör man på bästa sätt genom att utbilda väl valda delar av den egna organisationen. Det är viktigt att i ett första läge även involvera beslutsfattare och inte "bara" medarbetare från ex IT-avdelningen. Denna "resa" måste IT och övriga i organisationen göra tillsammans, ju förr alla förstår detta, desto enklare att verkligen få ut något av er implementation.

När ni har grunderna i vad ITIL är, vad nyckelbegreppen innebär bör ni ställa er frågan: Vad är det vi vill uppnå? Vilka är målen med att implementera ITIL? Detta utifrån nuläget i er organisation vad gäller arbetssätt, arbetsrutiner och roller.

Med nuläge, målbild och vision fastställt är det så dags att planera hur övriga i organisationen skall involveras.

Vilka processer skall man då börja med? Hur stor del av dessa skall tas med? Vilka medarbetare måste blandas in och vilka är våra viktigaste frågeställningar. För att lyckas med "utrullningen" bör ni jobba i termer av ett övergripande "program". Ett program där ni rullar ut processer i en sekvens, även gör visst "fotarbete" i form av utbildning, föreläsningar m.m. När en process är förankrad, t.ex. processägare finns, arbetsprocesser följs etc., går man vidare till nästa steg. Det är viktigt att beakta att de processer som är "färdiga" också kontinuerligt förbättras (CSI).

Vilken process skall man börja med? Det beror förstås på målsättningar, men främst var potentialen är störst att lyckas, dvs. var har organisationen redan idag problem och för höga kostnader.

Det finns några bra tips:

Att införa en sk Change Management process innebär att man kan hålla ordning på hård- och mjukvara i en CMDB/CMS (konfigurationshantering) för att undvika ständiga "utryckningar" när medarbetare försöker ändra saker informellt. Att införa servicenivåer (Service Level Management) för att få igång en bra dialog mellan IT och övriga organisationen gällande tillgänglighet, support och annat, dvs. fastställa förväntningarna med ett införande.

Tänk på att "utrullningen" måste få ta tid, innan effekterna kommer på allvar är det viktigt att känna till att alla organisationer går in i en period av tillfällig prestandasänkning, misstroende av införandet där många kan ha svårt att se fördelarna med en implementation.

Det är därför viktigt att driva förändringsarbetet utifrån ett medarbetarperspektiv. Låt "what's in it for us" vara en slogan för att säkra medarbetarnas engagemang. Detta gäller även för företagsledningen. Utan ledningens support och medarbetarnas engagemang och delaktighet kommer er ITIL-implementation att få begränsad effekt – låt därför inte ITIL implementationen bli en mängd processflöden som ligger på en bokhylla och samlar damm.

Lycka till!