

ITIL v3 och pm³ version 2.0

Likheter, skillnader samt
värdet av att kombinera modellerna

Kunskapsinitiativet 2010-05-05

Innehåll

Likheter och skillnader

- Perspektiv
- Tjänstebegreppet
- Processer
- Roller

Att kombinera pm³ och ITIL

Syfte

Syftet med pm³ är att organisera systemförvaltningsverksamhet så att den kan bedrivas på ett affärsmässigt sätt. Detta för att säkra att IT-lösningen stödjer verksamheten över tiden.

Syftet med ITIL är att leverera värde till affären/verksamheten genom att förena alla områden inom IT Service Provision med ett gemensamt ramverk för IT Service Management.

Källor: Modellbeskrivningar för pm³ v 2.0 respektive ITIL v3

Tjänstebegreppet

Tjänst: Att leverera något av värde till en kund som inte är en vara (fysiska saker med materiellt värde). Till exempel banktjänster, juridiska tjänster eller e-post. Tjänst används ibland synonymt med IT-tjänst

IT-tjänst: En tjänst som erbjuds till en eller flera kunder från en IT-tjänsteleverantör. Den byggs upp av en kombination av människor, processer och teknik, och ska vara definerad i ett tjänstenivåavtal (SLA)

Källa ITIL v3

Tjänstebegreppet

pm³

Förvaltningsprodukt är det som förvaltningsorganisationen levererar till sin objektverksamhet. Baseras på processer, rutiner och IT-komponenter.

Förvaltningsprodukt avser det som förvaltas – inte det som utförs

ITIL

IT-tjänst är en **tjänst** som erbjuds till en eller flera kunder från en IT-tjänsteleverantör. Den byggs upp av en kombination av människor, processer och teknik.

En **IT-tjänst** kan avse något som förvaltas och/eller något som utförs

Vad förvaltas enligt pm³?



Förvaltningsprodukt

Resultatet från förvaltningsverksamheten som används av specifika objektverksamhetsparter. Utgörs såväl av beskrivningar av arbetsprocesser och guidelines som av IT-komponenter (t ex verksamhetsapplikationer)

Ägs av verksamhetspart

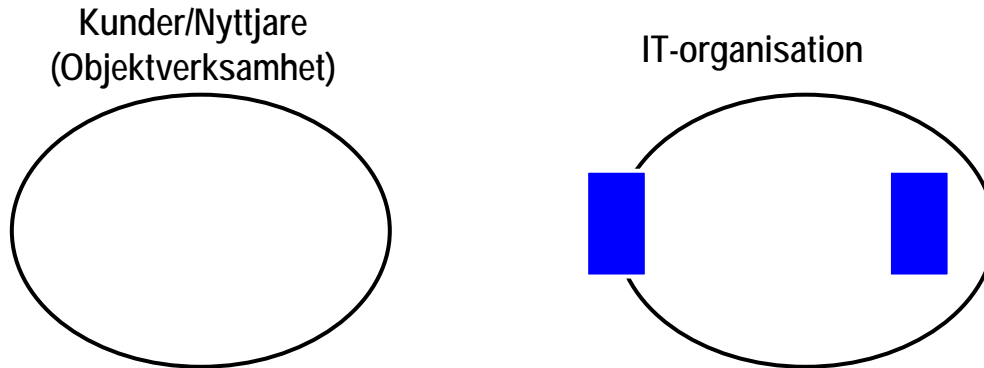
IT-komponent

De tekniska delarna av ett förvaltningsobjekt. Beroende på typ av objekt kan de utgöras av t. ex. IT-system, applikationer, stödsystem, servrar, databaser, operativsystem.

Ägs av IT-part

Både Förvaltningsprodukter och IT-komponenter beskrivs i **Förvaltningsplanen** som utgör en *gemensam överenskommelse* mellan Verksamhetsparter och IT-parter

Vad förvaltas enligt ITIL?



Kunder/Nyttjare

- Köper/Nyttjar IT-tjänster
- Kommer överens med IT-organisationen om de tjänstenivåer som beskrivs i SLA

IT-tjänst

- Baserad på organisationens nyttjande av IT och stödjer Kundens affärsprocesser.
- Byggs upp av en kombination av människor, processer och teknik
- Ska vara definierad i en **SLA**

Beskrivs i **IT-tjänstekatalogen**, vilken ägs av IT-organisationen

Configuration Item

- De IT-komponenter som behöver förvaltas för att bygga upp en IT-tjänst.
- IT-internt begrepp.

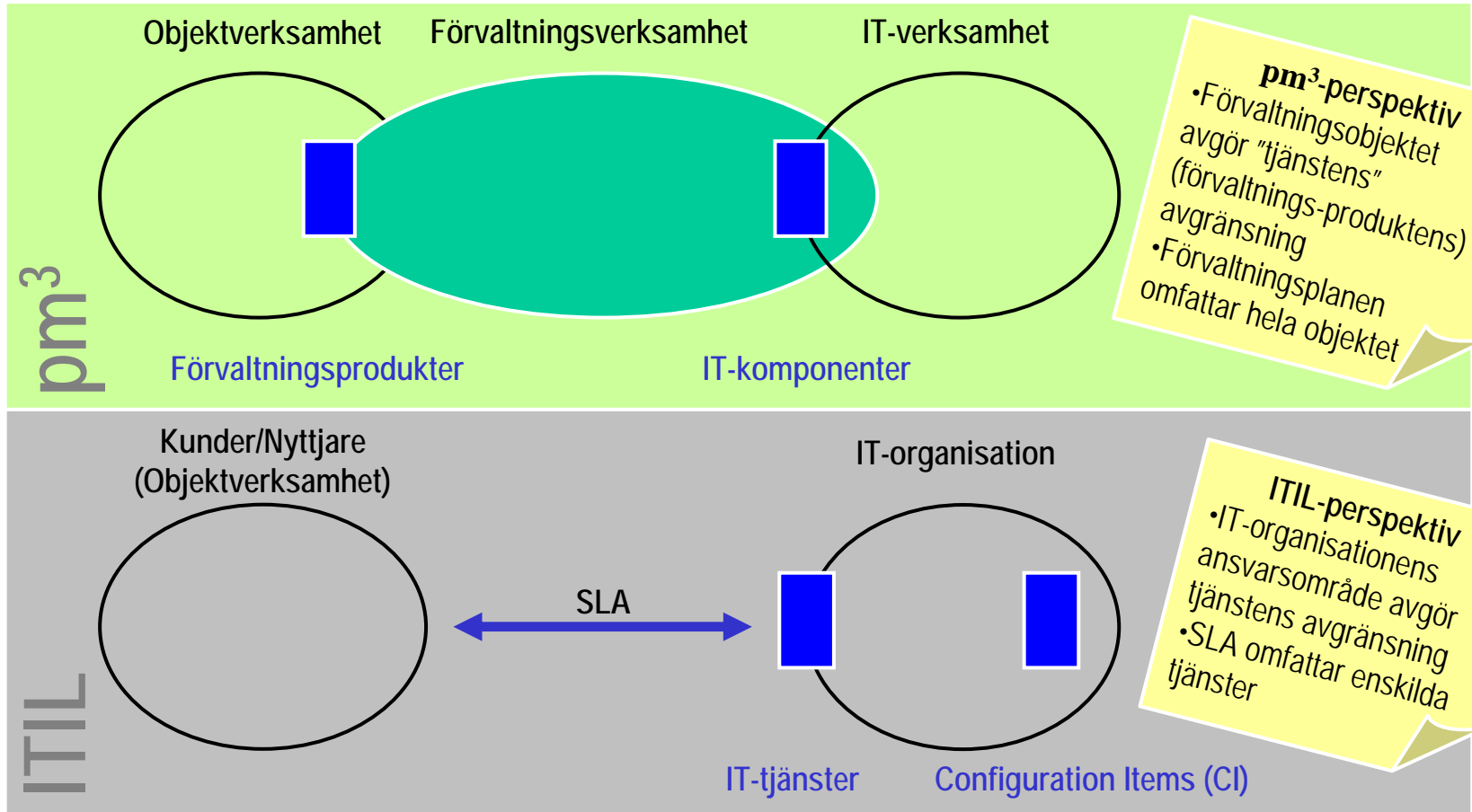
Beskrivs i **CMS**

Ägs av IT-organisationen

på.

UPPDRAG INOM IT

Vad förvaltas? Skillnad



Magnus Lundeberg, På AB

© Copyright På AB

Sammanfattning

pm³

- Tydliggör förvaltningsverksamheten och den gemensamma affären som denna utgör för verksamhetsparter och IT-parter.
- Förvaltningsobjektet som innehåller flera IT-tjänster som nyttjas av en objektverksamhet ger möjlighet till att se till helhet istället för stuprör
- Styr helheten med hjälp av målstyrning

pm³-perspektiv
Fokus: Att göra rätt saker
Medel: Målstyrning

ITIL

- Innehåller detaljerade processer, funktioner och rutiner för att bedriva det dagliga arbetet, i första hand inom IT-organisationen
- Ger möjlighet till välstrukturerat arbete inom IT-organisationen
- Styr IT-verksamheten med hjälp av handlingsstyrning och kontraktstyrning

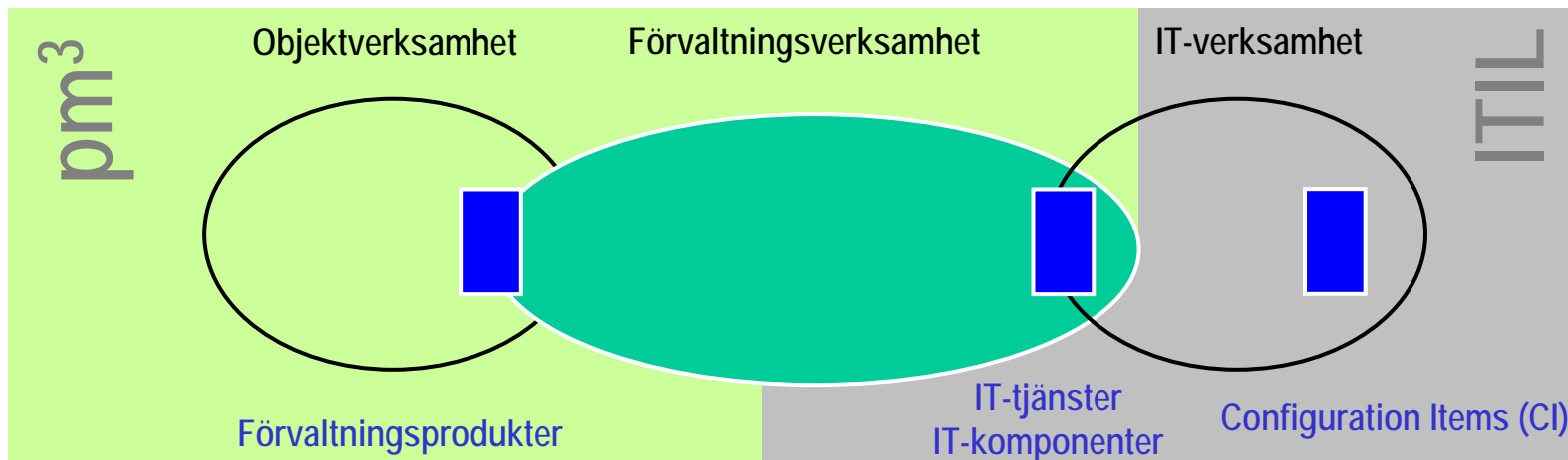
ITIL-perspektiv
Fokus: Att göra saker rätt
Medel: Processer, funktioner och rutiner

Att kombinera pm³ och ITIL

på.

UPPDRAG INOM IT

Kombinationen



Genom att utnyttja pm³ för att styra helheten och för att arbeta målstyrt med vidmakthållande och vidareutveckling, parallellt med ITIL för att styra aktiviteter i den dagliga IT-verksamheten kan stora fördelar uppnås!

Med pm³ får objektverksamheten ett *samlad* stöd för hela objektet vad gäller verksamhetsprocesser, it-funktionalitet och användarstöd till detta. ITIL säkerställer goda rutiner vilket ger en hög leveransförmåga från IT-organisationen.

Magnus Lundeberg, På AB

© Copyright På AB

Grundsyn för organisation och roller

ITIL har roller i IT-organisationen som utgår från processerna*.

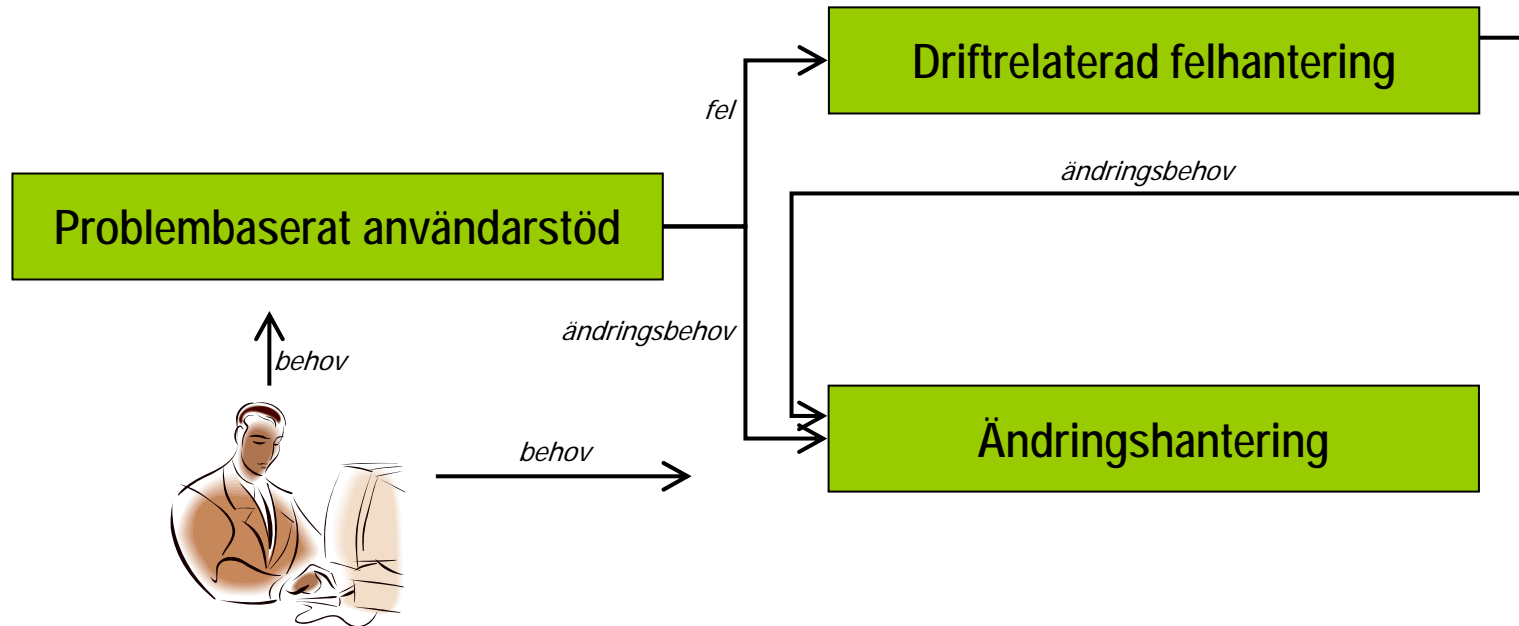
pm³ har en rollbaserad förvaltningsorganisation som utgår från förvaltningsobjektet, därmed omfattas såväl verksamhetsrepresentation som IT-representation.

**) På operativ nivå finns även roller som utgår från IT-tjänster, t ex Service Owner.*

pm³: Beskrivna förstådda och accepterade förvaltningsprocesser

HUVUDAKTIVITETER	FÖRVALTNINGSPROCESSER
Förvaltningsstyrning	Process för målstyrning (delmängd av förvaltningsstyrning)
Användarstöd	Process för problembaserat användarstöd (delmängd av användarstöd)
Ändringshantering	Process för ändringshantering
Daglig IT-drift och underhåll	Process för driftrelaterad felhantering (delmängd av daglig IT-drift och underhåll)

pm³-processer och ITIL-processer



Ovanstående förvaltningsprocesser i pm³ har kopplingar till ITIL-processerna för

- Problem Management
- Incident Management
- Change Management

ITIL: Change Management

Syfte: Att säkra att ändringar registreras, utvärderas, authoriseras, prioriteras, planeras, testas, implementeras, dokumenteras och följs upp på ett kontrollerat sätt.

Omfattning: Alla IT-tjänster, Configuration Items, processer och dokumentation.

pm³: Ändringshantering

Syfte: Genomföra förändringar på ett effektivt sätt för att säkra förvaltningsobjektets användbarhet samt att minimera antalet fel orsakade av förändringar. Uppnås genom att ta emot och behandla önskemål om förändringar på ett strukturerat sätt. Används för alla ändringar som berör IT-stöden. Exempel på ändring kan vara behov av ny funktionalitet eller uppgradering av standardprogramvara.

Omfattning: I förvaltningsobjektet ingående förvaltningsprodukter och IT-komponenter.

Exempel på samverkan mellan processer i pm³ och ITIL

- Förvaltningsledningen för ett förvaltningsobjekt samlar krav och prioriterar ändringsbehov för objektet
- Vid förändringar i enskilda IT-tjänster eller IT-komponenter planeras genomförandet av dessa i samråd mellan Förvaltningsledare IT (pm³) och Change Manager (ITIL)
- Change Manager ansvarar för att tekniska förändringar uppfyller gällande krav för införande av förändringar i den tekniska miljön
- Change Management har enligt ITIL ansvaret att stämma av vilka ändringar som ska genomföras med berörda parter*. Ur ett pm³-perspektiv kan denna avstämning anses vara genomförd redan i och med att förvaltningsplanen för objektet är godkänd.

**) Vilka dessa parter är stipuleras ej. I slutändan är det ändå alltid de som är äger/ansvarar för tjänsten som måste vara involverade i detta beslut. Beslut om förändringar bör enligt ITIL i första hand vara baserade på affärsbehov, snarare än IT-behov.*

på.

UPDRAG INOM IT

Tack!

Magnus Lundeberg, På AB

© Copyright På AB