

Kvifor starta vi med ITIL?



- **IT- revisjonen**
- **IT-avdelinga er i sterk vekst**
- **Betre sikring i drifta**
- **Det er prosessane som produserar tenestene vi tilbyr, ikkje avdelingane**
- **Rollane i prosessane må vera bemanna og ha ressursar**
- **ITIL har klare prosess definisjonar for IT-drift**
- **ITIL legg vekt på å beskriva prosessane og gjera dei kjent**

Roller i Samarbeid RIS



- **Det var nødvendig å ha ein metode for å innføra ITIL**
- **Metoden måtte vera prosessorientert**
- **RIS var enkel å forstå og å bruka**
- **RIS har ei arbeidsform som framhevar samarbeid og stor grad av medverknad**
- **Metodeverket var billig i innkjøp og basert på ein eingongssum**

Vi har valt å starta med Incident og ServiceDesk



- **Større fokus på brukarane og tenestene vi leverar**
- **Eit telefonnr. og eit punkt som handterer all brukarstøtte**
- **Gode og forståelige vev-sider**
- **Betre organisering av brukarstøtte på IT-avdelinga**
- **Gjera brukarstøtte meir attraktivt og heva det som arbeidsområde**
- **Betre oversikt over ressursbruk til brukarstøtte**

Arbeidsform



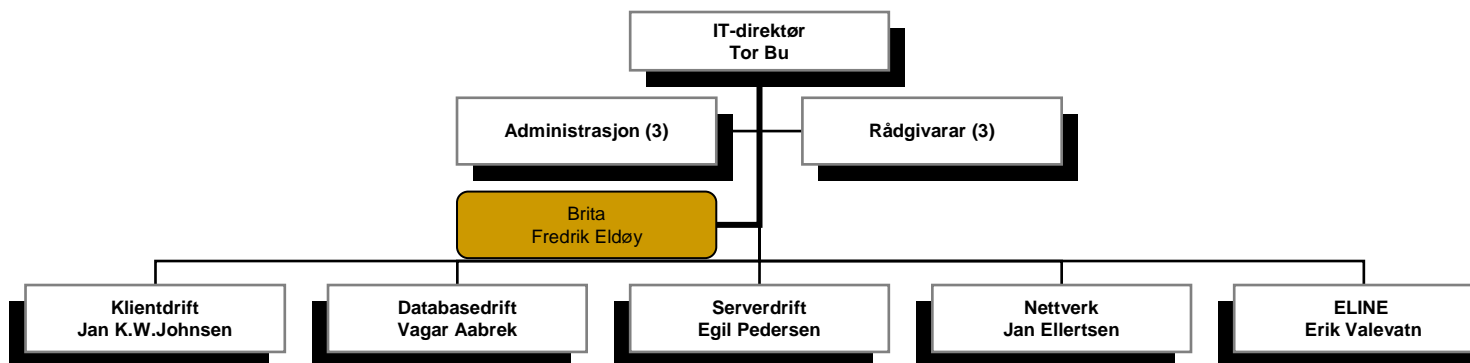
- **Prosjektgruppe**
- **ITIL prosessen Incident og funksjonen ServiceDesk er brukt som ei rettesnor**
- **RIS er brukt som metode**
- **Konsulentfirmaet IPA har hjulpet oss med arbeidet**
- **Prosjektgruppa har i tråd med RIS sjølve utvikla løysinga**

Prosessane skal ha ein eigar



- **ITIL krev prosesseigar for dei enkelte prosessane**
- **Det er prosesseigar som eig prosessen og er ansvarleg for at prosessen har nok ressursar**
- **Fredrik Eldøy er eigar av Incident prosessen og leiar av funksjonen ServiceDesk**

Brukarstøttesenteret i organisasjonen



Korleis skal vi arbeida vidare med ITIL ?



- **Til hausten vil vi ta stilling til vidare arbeid og kva for prosessar vi då skal starta opp med**
- **Prosessar som heng saman med Incident bør takast fyrst**
 - **Configuration, Change, Release**
 - **Konfigurasjonsdatabase står sentralt i desse prosessane**
- **Verktøystøtte til prosessane må vurderast**
- **Vi må sjå nærare på organisering av arbeidet hjå oss**
- **Opplæring**