



ITIL[®] 4 + Agile + AI

FRAMTIDENS MODELL

Dane Thomas
BiTA Service Management AB

ITIL® 4

- ITIL® 4 fokuserar på att anpassa IT-tjänster till företagens behov
- Det betonar vikten av flexibilitet, anpassningsförmåga och direkt leverans av värde till företagen
- ITIL® 4 inkorporerar koncept från Agile, DevOps och Lean, vilket uppmuntrar till en mer samarbetsinriktad och kundcentrerad ansats till tjänstehantering

Agility

- Agile-metoder, inklusive ramverk som Scrum och Kanban, prioriterar flexibilitet, kundåterkoppling och iterativ utveckling
- Agile möjliggör för team att snabbt anpassa sig till förändringar, leverera produkter inkrementellt och kontinuerligt förbättras baserat på användarfeedback
- Agiles fokus på tvärfunktionella team och iterativ framsteg kompletterar ITILs betoning på att leverera värde genom tjänster

Artificial Intelligence (AI)

- AI tillför en teknologisk dimension till blandningen, genom att erbjuda verktyg och system som kan automatisera komplexa uppgifter, analysera stora mängder data för insikter, och till och med göra beslut eller rekommendationer
- I sammanhanget av ITIL[®] 4 och Agile kan AI förbättra tjänstehanterings- och utvecklingsprocesser genom att tillhandahålla avancerad analys, automatisera rutinuppgifter och underlätta bättre beslutsfattande

Interaktivitet och Integration (1/3)

FÖRBÄTTRAD EFFEKTIVITET OCH INNOVATION

- AI kan automatisera rutinuppgifter både inom tjänstehantering (som beskrivs av ITIL® 4) och mjukvaruutveckling (styrda av Agile-metoder), vilket låter team fokusera på mer strategiska uppgifter som kräver mänsklig kreativitet och intuition
 - IT Support: Chatbots insamling av initial information från användare
 - ?
 - CI / CD: Kod integration testning
 - ?
 - ?

Interaktivitet och Integration (2/3)

DATA-INFORMERADE BESLUTSFATTANDE

- AI kan analysera data från hela tjänsteleveranskedjan (ett koncept från ITIL[®] 4) och utvecklingsprocesser (från Agile-projekt) för att ge insikter som hjälper till att förbättra effektiviteten, kundnöjdheten och produktkvaliteten
 - Efterfrågehantering (analys av mönster i verksamhetsaktiviteter)
 - Genomströmningsanalys (Lean: Identifiering av waste)
 - ?

Interaktivitet och Integration (3/3)

INTEGRATION AV AGILE OCH ITIL® 4

- Integrationen av Agile-metoder med ITIL® 4:s tjänsthanteringspraxis kan leda till en mer mottaglig och anpassningsbar IT-organisation. AI kan stödja denna integration genom att tillhandahålla verktyg för kontinuerlig feedback, automatiserad testning och leverans, vilket påskyndar processen för värdeleverans.
 - Strukturerad information insamling och analys för retrospektiv
 - Förbättring av monitorering and händelsehantering
 - Snabbare, mer effektiv utveckling, testning, och leverans
 - ?

Avslutningsvis

- Interaktiviteten mellan ITIL[®] 4, Agile-metoder och AI representerar en kraftfull synergi som kan omvandla IT-tjänstehantering och produktutveckling
- Organisationer kan uppnå större effektivitet, anpassningsbarhet och innovation genom att utnyttja styrkorna hos varje:
 - ITIL[®] 4:s strukturerade ansats till tjänstehantering
 - Agiles flexibilitet och kundfokus, samt
 - AIs automatiserings- och analytiska kapaciteter



BiTA

Delivering change

Dane Thomas
www.linkedin.com/in/danethomas