

Processnav



Att få ut mer värde från
samverkande IT-processer

Min tes

- Precis som andra IT-komponenter kräver IT-processer förvaltning för att säkerställa ett effektivt och säkert resursutnyttjande.
- Processerna ska vara egna förvaltningsobjekt!
- En processförvaltningsmodell behövs!

*Säkert och i enlighet med företagets mål.
Genom förvaltning kan man kontinuerligt
optimera processerna, hantera risker och
förhindra driftstopp.*

Vem talar?

TORBJÖRN TERGESTEN



- Managementkonsult och kursledare
- Har över 17 års erfarenhet inom IT Service Management och har arbetat brett med tjänstehantering, transition, processförvaltning och organisationsetablering.
- Fiskare, astronom och svampplockare

Processer - Varför går det fel?

- Processer etableras en och en utan sammanhang.
- Ledningen engagerar sig inte i processarbetet.
- Resultat mäts inte, feedback tas inte upp.

*Processerna
blir silos.*

*Ingen prioritering,
inga resurser.*

Så fungerar det?

Exempel:

Problem Management dålig koppling till Incident Management

Misstag: Dålig eller ingen samverkan mellan processerna.

Konsekvens: Organisationen inför Problem Management som en separat funktion utan att ha stabil Incident Management först.

Resultat: Rotorsaksanalyser görs inte, problem identifieras inte systematiskt och samma incidenter återkommer



Exempel:

Change Management ej synkroniserad med utvecklingsprocesserna

Misstag: Dålig eller ingen samverkan mellan processerna.

Konsekvens: Utvecklare upplever Change Management som en trög och byråkratisk process, förstår ej värdet med den. De ignorerar processen och undviker CAB.

Resultat: Otestade ändringar kan leda till nya incidenter eller allvarigare händelser, spårbarhet, kontroll och schemaläggning av ändringar kan bli fel. Felsökning försvåras och säkerhet äventyras.



Process Manager: Arbetar i en process och ser till att den fungerar.

- Incident Manager
- Problem Manager
- Risk Manager

Men vem ser till att processerna fungerar tillsammans?

- Head Of ITSM
- ITIL Manager
- Process Framwork Owner
- **Processnavet!**

Processkontoret är en funktion och arbetsforum för befintliga roller

Stöd och vägledning inom:

- Processer, roller och team
- Ramverk, förmågor och ledarskap

Genom kunskap om:

- IT Service Management
- Förvaltningsmodeller
- Stödjande ledarskap
- Regulatoriska krav



*Ingen stabsfunktion. Ingen styrgrupp.
Man sitter inte på Processkontoret, man arbetar i det.*

Vad gör processnavet?

- Samlar processintressenter för samverkan, identifiera beroenden och flöden mellan processerna.
- Följer upp processfunktionalitet och prestanda, hittar flaskhalsar i processlandskapet.
- Följer upp processernas KPI och mått, överenskommer om kontinuerligt förbättringsarbete.
- Ser till att verktygsstödet för processerna är optimalt, annars kravställa.
- Underlättar för korrekt etablering av nya processer.

Vilka är med?

- Process Owner (processägare)
- Process Manager
- Verktygsansvarig (systemägare processverktyg)
- (Ledningsrepresentant)
- (Kvalitetsansvarig)
- (Riskbedömare)

Service Manager

Processnav = del av *processförvaltning*

Processförvaltning = del av den totala förvaltningen av IT.

IT-processerna är också förvaltningsobjekt!

Att **förvalta IT-processer** innebär att man ser till att de:

- Fungerar enligt sin design
- Används och följs i praktiken
- Förbättras över tid
- Anpassas efter verksamhetens/omvärldens förändrade behov

Vad är processförvaltning?

Den omfattar i första hand:

- Planering
- Ledning
- Långsiktigt underhåll
- Kontinuerlig förbättring av en organisations IT-processer.

Förvaltningen ska säkerställa att IT-relaterade arbetsflöden fungerar effektivt, är optimerade och anpassade efter verksamhetens och IT-enhetens behov – och eventuella regulatoriska krav.

För att åskådliggöra processförvaltningens funktion och mekanismer och säkra dess efterlevnad används en processförvaltningsmodell.

KRAV

PROCESSFÖRVALTNING



Omvärld

Regulatoriska



Verksamheten



IT-ledning:
Strategi, mål, styrning
Processer & Verktyg



Roadmap
Processer & ITSM
verktyg



Förbättringsförslag



IT drift, förvaltning, utveckling



Leveransansvariga.



Processmanagers



Verksamhetsanvändare

Syfte:

Planering, prioritering & resursallokering av utveckling och förbättring
Underlag: Roadmaps, KPI dashboards, årshjul
Resultat: Prioriterade och överenskomna aktiviteter i Backlogs
Leds av: Service Manager

**Service
Management
Office (SMO)**

Process &
Verktygsstyrning
Kadens: t.ex.
1ggr/mån



Roller:

Service Manager,
processägare,
processledare,
verktygsansvarig

Backlog
Processer & ITSM
verktyg



Backlogs i KANBAN
eller liknande ärendekö



Syfte:

Planering, prioritering & resursallokering
av kommande "sprint"
Underlag: Aktiviteter i Backlog och kanban
Resultat: Prioriterade och överenskomna
aktiviteter i "sprintbacklog"
Leds av: Service Manager

Team ITSM

(Process & Verktyg) Kadens t.ex.
1 ggr/vecka



Roller:

Service Manager,
processledare,
verktygsförvaltare

Och så det där med värdet!

Högre effektivitet

Tidsförluster, dubbelarbete och flaskhalsar minskar, information och uppgifter flyter smidigt genom hela värdekedjan: minskad handpåläggning.

Bättre kundupplevelse

Kunder får snabbare och mer tillförlitlig service när processer hänger ihop, risken för fel minskar.

Kostnadsbesparingar

Färre manuella överlämningar och färre fel leder till lägre kostnader. Effektivare användning av resurser, både mänskliga och tekniska.

Bättre riskkontroll och regelefterlevnad

Samverkande processer säkerställer att kontroller och rutiner är konsekventa över hela organisationen, ökad förmåga att följa regelverk (compliance) och minska operationella risker.

Sammanfattning

- Det saknas inte utmaningar inom processområdet.
- Ett processkontor fokuserar på samverkan mellan processer – och personer.
- Processkontoret sammanför processintressenter och ser till att de arbetar med en “interprocess-agenda”.
- Processer ska förvaltas som vilket förvaltningsobjekt som helst.
- Processkontoret kan äga processförvaltningen.

Frågor?



Funderingar kopplade till er organisation?

Jag träffar er gärna!

Torbjörn Tergesten

torbjorn.tergesten@bita.eu

076-812 10 60