



## Nyt om it Service Management

Af formand **Niels H. Sejer Petersen,**

*itSMF Danmark*

■ Jeg er på redaktionsudvalgets vegne stolt af at kunne præsentere første udgave af itSMF Danmarks nyhedsbrev. Et nyhedsbrev, som vi håber, vil kunne skabe rammerne for et dynamisk og højaktuelt indhold inden for Service Management. Nyhedsbrevet udkommer fire gange i efteråret, og forventes udgivet otte gange om året.

Denne udgave af nyhedsbrevet indeholder en artikel om opbygning af et Service Katalog hos Danfoss. En opgave som dels strukturerer tilbuddet om it-services og dels styrker samarbejdet mellem hele forretningen og it-afdelingen gennem afstemningsforventning og gennemsigtighed af serviceniveauet. Det øger kvaliteten og sikrer daglige besparelser. Læs om erfaringerne.

Dansk it har i foråret udarbejdet undersøgelsen "CIO Viewpoint 2010", som konkluderer, at it Service Management ikke står så højt på agendaen som for to år siden hos danske it-chefer. Nu kan resultatet fortolkes på flere måder. ItSMF nyhedsbrev har derfor bedt Christian Nissen som ekspert om at kommentere undersøgelsen. Denne kommentar viser, at det er vigtigt at have fokus på kvalitetsstyring og processer i Service Management og at det kan være dyrt at spare på dette "ekstra". ItSMF har den mening, at undersøgelsen rammer et ømt punkt, hvis den fortolkes som manglende fokus på den konkrete værdiskabelse.

Sammenligner vi CIO Viewpoint med den undersøgelse, vi selv lavede i fællesskab med de øvrige nordiske itSMF Chapters i begyndelsen af året, er der ting heri, der tydeligt understøtter det manglende fokus. En hurtig konklusion peger på, at vi ikke bør fokusere så meget på ledelsens manglende opbakning til gennemførelsen af nye indsatser, som på it Service Management funktionernes evne til at tilpasse de indsatser til forretningens konkrete og reelle behov. Hvis forretningens fokus er effektiviseringer, så er vi nødt til at adressere dette.

Der er for mig ingen tvivl om, at effektiv it Service Management grad vil være en central faktor i virksomhedernes evne til at overleve. Men fokus skal ikke kun være på de langsigtede fordele, vi skal også forholde os til forretningens aktuelle udfordringer.

### Læs i dette nyhedsbrev

**Danfoss sparer 7 mio. kr. om året med it Service Katalog**  
**Danfoss vil de kommende år at lave et 'Service Google', hvor brugerne kan vælge servicestandard .....side 2**

**Dyrt at spare på kvaliteten i it Service Management**  
**Undersøgelse blandt 168 danske it-chefer maner til eftertanke .....side 3**

**Efterårskonference**  
**Temaet er 'den gode historie' for itSMF konferencen den 3.-4. november.....side 4**

### Tema om Lean i næste nyhedsbrev

ItSMF har besluttet at udgive fire nyhedsbreve i efteråret 2010. Det næste nyhedsbrev, der udkommer 1. oktober 2010, vil handle om at skabe løbende forbedringer med ITIL og Lean. Redaktionsudvalget arbejder på at finde en relevant virksomhed, som har implementeret ITIL og Lean i egen organisation. Desuden vil vi gerne beskrive den del af markedet med hensyn til muligheder og perspektiver i virksomhederne. Det kan være der en ny trend på vej.

ANNONCE:

### Den gode historie fortsætter

Konference den 3. og 4. november 2010

#### Oplev Danmarks bedste it Service Management projekter:

- ATP: Udbetaling af SP-Penge
- Grøn it i Fredericia Kommune
- Bankdata om Service & Support
- Og mange, mange flere

Gratis for medlemmer

Tilmeld dig på [www.itsmf.dk](http://www.itsmf.dk)

# It Service Katalog i Danfoss sparer syv mio. kr. årligt

Af Flemming Kjærdsdam

■ Danmarks største industrivirksomhed, Danfoss, har haft it-funktionens it Service Katalog i drift siden foråret 2010. It Service Kataloget er medvirkende til at strømline processer i hele Global Service funktionen, når det gælder valg af pc'er, periferiudstyr samt standard service ydelser generelt. Danfoss forventes at spare 7 mio. kr. om året i it-funktionen. Nu bliver it Service Kataloget bredt ud i de øvrige forretningsområder.

Danfoss har i en årrække anvendt SAP som ERP-system og har etableret en global standardiseret PC-infrastruktur. Selv om it-applikationerne og infrastrukturen opfyldte kravene til it Service Management, efterlyste "bestyrelsen" i Danfoss IT med repræsentanter fra de forskellige forretningsområder på et møde i foråret 2008 "et behov for at kunne se de services og de 'varer' som it-funktionen havde på hylderne til koncernen."

## Strømlinet bestilling

Når der blev købt pc'er, periferiudstyr og services skete det ofte efter meget lokale og individuelle indkøbsrutiner. Der var reelt ingen i it-funktionen, som vidste, hvor mange forskellige processer, der var i spil, og det gav ligeledes forskelle i opsætningen.

Derfor øgede det kravene til support, og det gjorde det ligeledes svært på tværs i koncernen at "se", hvordan it-omkostninger og servicekvalitet hang sammen. Det var baggrunden for, at it-funktionen besluttede at strømline bestillingsprocesserne gennem et ITIL-baseret it Service Katalog. En beslutning, der blev truffet i foråret 2008.

Få måneder senere gennemførte Danfoss en større organisationsændring med etableringen af Global Services (GS). Det blev hele koncernens service leverandør. GS spænder over forretningsområderne Logistik, Ejendomme, Administration, Finans og it. Organisationsændringen blev gennemført i efteråret 2008.

Således skete etableringen af GS omtrent samtidig med at finanskrisen brød ud. Det var en topledelsesbeslutning at etablere GS – den ville blandt andet sikre, at processer og service i virksomheden blev standardiserede og opfyldte nye globale krav til konkurrenceevnen.

Dermed fik it-funktionens Service Katalog fra starten en betydelig opmærksomhed i hele Danfoss koncernen. De andre forretningsområder i GS så straks potentialet i det it-design, som it-funkti-



**Danfoss sparer allerede et årligt millionbeløb på en global PC-infrastruktur - og udsigt til mere.**

Foto: Danfoss

onen havde skabt til at globalisere sine bestillinger af standard it services.

»Vi har arbejdet med it Service Management efter ITIL siden 2006. Det design, vi laver til globale leveringsprocesser af eksempelvis pc'er til it-funktionen og til it-brugere på kontorer og afdelinger, kan også anvendes til at strømline service processer inden for finans, logistik, ejendomme, it og administration. Dermed bliver vores ITIL-baserede projekt ikke blot et it Service Management projekt for it-funktionen, men et it Service Management projekt for hele Global Services,« siger leder af Service Management Marck Thorning, Danfoss Global Services.

## Valgte newScale

I sommeren 2009 valgte Danfoss "newScale" som applikation og i efteråret 2009 startede implementeringen. It Service Kataloget er implementeret med det formål, at standardisere, automatisere og effektivisere bestillinger af pc'er, periferiudstyr og standard services i foråret 2010. Nu er it-funktionen i gang med at tilrettelægge udrulningen for resten af året, da it Service Kataloget skal bredes ud til at omfatte it Service Management inden for de øvrige af Global Services forretningsområder.

»Vi startede med pc området, fordi serviceprocesser inden for pc'er udgør en stor del af volumen på området. Det var vigtigt at få dækket behov efter 80-20 reglen med løsningen. Servicekataloget automatiserer leveringsprocesser globalt, så valg af pc, bestilling, godkendelse og leverancer og betaling sker efter de samme processer i hele verden,« siger ansvarlig for implementeringen Christine Khor, GS Service Catalogue.

Målsætningen for Danfoss er de kommende år at lave et 'Service Google', hvor kataloget bliver en portal, hvor brugerne kan vælge den standard service der er nødvendig for at drive forretningen. Service Kataloget er blandt de 25 vigtigste forretningsprojekter i Danfoss.

## Dyrt at spare på kvaliteten

### Af Flemming Kjærdsdam

■ it Service Management kræver investeringer til løbende vedligeholdelse. Derfor er det vigtigt, at it-ledelsen hele tiden har fokus på området, siger Christian F. Nissen, CFN People, som kommentar til Dansk IT's CIO Viewpoint 2010.

it Service Management bliver målt og vejret hver dag, fordi 'kundernes' tilfredshed med it-organisationens serviceydelser bliver vurderet i alle døgnets timer. Derfor kan det være dyrt at spare på området, fordi simple fejl og hændelser risikerer at dukke op igen og så falder brugertilfredsheden.

168 it-chefer fra større danske virksomheder og organisationer i det private og offentlige har deltaget i CIO Viewpoint 2010 i undersøgelsen. De prioriterer Service Management betydeligt lavere som 'indsatsområde' end for to år siden, lyder konklusionen. it Service Management var det næst vigtigste indsatsområde i 2008. I dag er det nede på en 9. plads.

»Det kan først og fremmest forstås positivt. it Service Management er mange steder blevet en del af dagligdagen. Derfor kræver det ikke den samme bevågenhed fra it-ledelsen længere. It-ledelsen tænker strategisk på forretningsudviklingen og bekymrer sig ikke så meget om de driftsmæssige dele af it Service Management.«

### Maner til eftertanke

»Men undersøgelsens konklusioner bør også mane til eftertanke. Hvis de sammenlignes med erfaringer fra engelske og hollandske virksomheder – som begyndte 5-10 år før Skandinavien med it Service Management – vil fejlene efter en periode vende til-

bage. To år efter ledelsen holder op med at have fokus på it Service Management. Det vil sige holder op med løbende opfølgning på processer og målinger af brugertilfredsheden, begynder fejl – helt simple fejl og hændelser – at dukke op igen i it-afdelingen. Præcis de fejl, som Service Management initiativerne oprindeligt blev sat i verden for at fjerne. Det viser erfaringer fra Holland og England.«

»Service Management er som at have et hus eller en bil. Det kræver løbende vedligeholdelse. Hvis du først kører på værksted, når fejlen opstår, bliver det formentlig både dyrere og dårligere. Service Management kræver en løbende indsats for at sikre it-processernes forretningsmæssige nytteværdi. Derfor ærgrer det mig lidt, hvis it-cheferne i Danmark på grund af manglende opmærksomhed er i gang med at fjerne ressourcer fra kvalitetsstyringen, fordi så risikerer it-ydelsernes kvalitet at forfalde. Selvom der er mange andre fokusområder i virksomhederne, er det vigtigt, at de fortsat investerer i dette "ekstra", som leverer nytteværdi til kerneforretningen.«

Placering 2008	It-område	Placering 2010
1	Forretningsudvikling	1
2	It-Service Management	9
3	It- og Forretningsarkitektur (EA)	8
4	Sikkerhed	7
5	Brugeradministration	13

**It-Service Management er faldet mærkbart på to år.**

*Kilde: CIO Viewpoint 2010*

## itSMF konferencer gratis for medlemmer

■ Fremover bliver det gratis for medlemmer af itSMF at deltage på konferencer. Dermed ændrer itSMF strategi på området for at få flere medlemmer til at deltage. Ændringen træder i kraft øjeblikkeligt. Det betyder, at konferencen den 3. og 4. november om 'it Service Management og den gode historie' bliver den første, hvor det er muligt for medlemmer at deltage uden betaling.

Dansk it Service Management Forum har som formål at formidle viden og erfaringer om it Service Management. Vi hjælper derfor medlemsvirksomheder med at udnytte de værdier Service Management indeholder i relation til deres udfordringer. Endvidere vil vi gerne støtte medlemmernes personlige, faglige udvikling inden for området.

Derfor er det vigtigt at få så mange som muligt med på konferencerne - hvor man skaber værdi

ved at lytte, netværke og dele ud af egne erfaringer.

At konferencerne bliver gratis omfatter kun deltagergebyret. Deltagerne skal fortsat selv betale for transport, overnatning etc.

»Ved at gøre det gratis at deltage for medlemmer håber vi, at vi har fjernet et argument for ikke at deltage,« siger formand for konferenceudvalget Jens Nüchel Petersen.

Den gratis deltagelse gør konferencerne mere 'dogmeagtig' i den forstand, at pynten skrælles af, men at der nu, i endnu højere grad, fokuseres på det høje faglige niveau.

Konferencerne åbnes samtidig for ikke-medlemmer. De skal betale et års individuelt medlemskab for at deltage. Desuden indføres et frameldingsgebyr på 1.000 kr. gældende for alle.

## Eventyret om it Service Management fortsætter

■ ...Og de levede lykkeligt til deres dages ende. Snip snap snude – så er den historie ude.

Sådan hedder det i eventyrene. Men i it Service Management er det omvendt. Her fortsættes den gode historie.

Hele tiden handler det om at tage ved lære og forbedre den måde, som vi leverer ydelser på. Vi forsøger kontinuerligt at gøre "historien" bedre, og vi kigger på os selv og andre for at lære.

I 2010 har konferenceudvalget fokus på 'den gode historie' som inspiration og kilde til 'vidensdeling'.

På efterårskonferencen den 3. og 4. november vil vi tage tråden op, hvor vi slap i maj måned, men konferencen vil dog blive bygget op på en lidt anden måde.

Her fortælles de gode historier fra det virkelige liv. Kom og lyt til nogle af de virksomheder, der deler ud af deres viden:

- ATP om 'Udbetaling af SP opsparing'
- Bankdata om "Service & Support – fra stedbarn til professionel disciplin"
- Fredericia Kommune / Devoteam om 'GRØN IT-LØSNING'
- IBM om "Agile og CMMI"
- IBM om 'ITSM i den Nordiske driftsorganisation'
- Region Hovedstaden om "Modernisering af it governance strukturen i regionen"
- Region Syddanmark om 'Implementeringen af Change Management'
- SKI om 'ITSM i driftskontrakter'

Der vil også være mulighed for at møde leverandører og sponsorer. Der kan spørges nærmere ind til værktøjer og applikationer, som benyttes i itSMF. Der kommer også udvalgte talere på konferencen. Når der er sat navn på informerer vi nærmere.

Efterårskonference - it Service Management og Den Gode Historie - del 2  
3. & 4. november 2010  
Axelborg, Vesterbrogade 4A, 1620 København V

Tilmeld dig konferencen: [www.itsmf.dk](http://www.itsmf.dk).

ITIL bog om Version 3 på dansk:

### En bestseller du bare må eje

Nu er det muligt at få fat i den danske udgave om ITIL Version 3. Det er itSMF Danmarks bogudvalg, der står bag udgivelsen, og som kan købes i bogbutikken hos itSMF. Fokus i bogen er på de operationelle principper inden for Service Management, og som sådan en uundværlig håndbog for it-chefer, it-afdelinger, it-leverandører og it-konsulenter, der er involveret i at sikre service og nytteværdi i forbindelse med it-projekter.

Med Version 3 bliver der også sat en ny ITIL-standard. Det betyder, at de nuværende Version 2 kurser, bøger og eksamener løbende fases ud. Bogen er i lommeformat og betegnes af bogudvalget som en "bestseller" du bare må eje.



### Nyt om it Service Management

Udgiver: itSMF  
 Ansvarshavende redaktør:  
 Palle Valstrøm Friis  
 email: [palle.friis@itsmf.dk](mailto:palle.friis@itsmf.dk)  
 Telefon: 25 24 78 28  
 Redaktør:  
 Flemming Kjærdsdam  
 email: [flemming@kjaersdam.dk](mailto:flemming@kjaersdam.dk)  
 Telefon: 40 26 36 15  
 I redaktionen:  
 Jens Nuchel Petersen  
 Christina G. Kruse  
 Claus Bartholin  
 Layout og korrektur:  
 Panduro Media