



# it Service Management løfter forretningen

Af Claus Bartholin

Kompetenceudviklingsudvalget itSMF

■ itSMF har fokus på forretningsudviklingen. itSMF søger at anvende de metoder, processer og værktøjer som understøtter forretningens livscyklus bedst muligt. Det er uanset om det er forretningsudvikling, ITIL, it- og forretningsarkitektur, standardisering, informationssikkerhed, projektledelse, forandringsledelse mv. itSMF arbejder for at udvide kendskabet til it Service Management som omfatter alle ovenstående områder.

I dette nyhedsbrev har vi fokus på Lean og ITIL. Hvordan kan de to bruges sammen til at løfte forretningen? Hos Lundbeck er der sparet 19 mio. kr. om året ved at kombinere dem. itSMF er altså både andet og mere end ITIL-processer.

Vi går ikke efter at formidle den rette tro eller den rigtige skole. Vi går efter kompetencerne, så medlemmerne kan tilegne sig ny indsigt og færdigheder med det formål at udvælge de områder som skaber værdi og resultater for netop deres virksomhed. Det er forretningsmålene, der er interessante. Kompetenceudvikling bidrager gennem løbende forbedringer af eksisterende arbejdsgange og nye indsatsområder til ledelsens forventninger om effektivisering, uanset om du brænder for processer eller teknik. Med afsæt i ovenstående er it Service Management forsat helt centralt for virksomhederne.

I CIO Viewpoint 2010, udgivet af Dansk it, er der fokus på, at fastholde og videreudvikle medarbejdere fremfor yderligere nedskæringer. "Fyringer er overstået i 2009 – i 2010 gælder det kompetencerne", hedder en af konklusionerne.

Det er vand på itSMFs mølle. Kompetenceudvikling er en måde at sikre bedre konkurrencevilkår på. For virksomheden er det vigtigt, at produktionsapparatet er effektivt og konkurrencedygtigt. Det er her bedre processer og kompetencer kommer ind i billedet. Det er også her Lean kombineret med ITIL kan være en angrebsvinkel. Det korte af det lange er, at medarbejdernes kompetencer skal favne mange forskellige discipliner for at skabe de bedste resultater for virksomheden. itSMF sætter nu fokus på disse forskellige discipliner uanset hvilken "skole" der danner baggrund og opfattelse af, hvad der skaber de bedste forretningsresultater.

God fornøjelse med nyhedsbrevet.

## Læs i dette nyhedsbrev

**Lundbeck laver 19 mio. kr. årligt med Lean..... side 2**

**Lean og ITIL:  
Det perfekte par .....side 3**

**Generalforsamling på  
Axelborg den 3. november .....side 4**

**Efterårskonference fuld af  
gode historier .....side 4**

### Tema om forandringsledelse i næste nyhedsbrev

itSMF har besluttet at udgive fire nyhedsbreve i efteråret 2010. Det tredje nyhedsbrev, der udkommer 1. november 2010, handler om forandringsledelse og samspillet med it Service Management. Redaktionsudvalget har fundet et par it-afdelinger, som arbejder med forandringsledelse og forankring af it Service Management processer.

### 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)

# Lundbeck laver 19 mio. kr. med ITIL og Lean

Af Flemming Kjærdsdam

■ Lundbeck har forbedret driften med 19 mio. kr. i 2008-09 med en række konkrete it-initiativer, hvoraf flere kombinerer ITIL og Lean. Det viser beregninger fra Lundbecks egen it-organisation, som i de sidste fire år systematisk har taget det bedste fra de to verdener og sat dem sammen i virksomhedens it-processer.

I efteråret 2006 så it-afdelingen i den internationale medicinalvirksomhed Lundbeck gennem sit engagement i Supply området Lean Kaizen-events som en metode til at accelerere det meget langsomme og til tider opslidende arbejde med tværgående ITIL-processer.

It-afdelingen var i gang med ITIL og så ikke umiddelbart 'lyset' i Lean.

»Først tænkte vi 'Åh nej'. Men da vi gennemførte en analyse af ITIL og Lean, fandt vi ud af, at der var mange fællesnævner. ITIL og Lean kom fra

**»Men vi valgte at supplere med Lean, fordi det kan optimere den enkelte proces.«**

*Mikael May Yde, Lundbeck*

forskellige dele af organisationen – ITIL fra it-afdelingen – og Lean – fra produktionen. Men netop på grund af de mange fællesnævner, begyndte vi at tænke ITIL og Lean sammen i stedet for at begynde at grave grøfter,« siger Head of it Compliance Mikael May Yde, Lundbeck.

Fællesnævnerne mellem Lean og ITIL er mange. De arbejder begge med en målsætning om løbende at forbedre processer. ITIL inden for it Service Management og Lean inden for produktion og service. Kombinationen af de to verdener har nu ført til årlige millionbesparelser inden for it-processer. Bare på Servicekatalog, Service levels, SAP Incident og Change Process sparer Lundbeck nu 9 mio. kr. årligt. Hertil kan lægges yderligere tre mio. kr. årligt på Service Desk. Som nævnt løber reduktionerne i it-processer op i 19 mio. kr.

»Da vi havde sammenlignet Lean og ITIL, besluttede vi at tage udgangspunkt i ITIL, fordi vi derigennem havde en 'best practice'. Men vi valgte at supplere med Lean, fordi det kan optimere den enkelte proces. Lean er enormt effektivt til at fjer-



**»Lad være med at være religiøse. Det er ikke et enten-eller. Det er et både-og, og de to tilsammen frigør ressourcer,« siger Mikael May Yde, Head of it Compliance.**

ne spild. Så efter fire år med ITIL og Lean i kombination, mener jeg, at ITIL er den rigtige metode til at designe nye processer, mens Lean skaber værdi ved at forbedre eksisterende processer. Min anbefaling er – lad være med at være religiøse. Det er ikke et enten-eller. Det er et både-og, og de to tilsammen frigør ressourcer,« siger Mikael May Yde.

Lundbecks it-organisation er delt op i tre divisioner og har i alt 108 ansatte.

## Lundbeck kører følgende ITIL-processer i større eller mindre grad:

- Incident Management
- Request fulfilment
- Change Management
- Service Asset & Configuration Management
- Service Level Management
- Service Catalogue Management
- Release and Deployment Management
- Knowledge Management
- Information Security Management
- it Service Continuity Management

## Procesbesparelser med Lean:

Evaluering af nye initiativer & Business case:  
Decommissioning of Systems:  
Vedligeholdelse af Servicekatalog og Service Level:  
Service Desk work flows:

5 mio. kr.  
2 mio. kr.  
9 mio. kr.  
3 mio. kr.

**I alt**

**19 mio. kr.**

# ITIL og Lean: Det perfekte par

Af seniorkonsulent **Reni Elisabeth Pihl Friis**, & seniorkonsulent **Jørgen Østergaard Langebek**  
Implement Consulting Group P/S

■ ITIL bruges i flere og flere danske organisationer – både offentlige og private. For mange er det et tegn på øget modenhed i organisationen, og der bruges ofte mange kræfter på at designe processer, uddanne medarbejdere og implementere understøttende værktøjer. Vi har igennem flere

**»Vi oplever, at flere organisationer ikke måler, om de har opnået en effekt med ITIL processer.«**

*Reni Elisabeth Pihl Friis, &  
Jørgen Østergaard Langebek,  
Implement Consulting Group P/S*

år arbejdet med at implementere og forbedre ITIL processer i danske it-organisationer. I den forbindelse har vi set en trend i, at stadigt flere organisationer har overordentligt svært at opnå den ønskede effekt med ITIL alene. I hvert fald når det er resultater på bundlinjen, der arbejdes efter. Hovedårsagen til den manglende effekt med ITIL mener vi skal findes i, at der ikke i tilstrækkeligt omfang arbejdes målrettet med processerne. Ansvar skal placeres entydigt og der skal allokeres ressourcer til det. Der mangler fokus på løbende forbedringer og værdiskabelse i kundernes øjne. Det er lige præcis her, at Lean værktøjer og metoder kan supplere ITIL.

## Hvor bliver effekten af?

Vi oplever, at flere organisationer ikke måler, om de har opnået en effekt med ITIL processer. Hvis

### *IT i Praksis 2010:*

#### **Hver femte virksomhed bruger Lean til it-processer**

Ifølge "IT i Praksis 2010" anvender 20 procent af virksomhederne Lean til effektivisering af it-processer, mens 33 procent planlægger at gennemføre det". Det fremgår ikke af undersøgelsen, hvor mange virksomheder, der kombinerer ITIL og Lean. Men det fremgår af rapporten, at både ITIL og Lean vil have en større udbredelse i løbet af de kommende tre år. Derfor er det også nærliggende at antage, at flere af disse sker i kombination.



## **ITIL og Lean er det perfekte match - ligesom brikkerne i dette hus**

de endelig måler den, er der en tendens til, at den er relativt beskednen i forhold til det forventede og den indsats, der i øvrigt er lagt i at arbejde med ITIL.

Manglen skyldes ikke om ITIL rummer potentialet for effekt. Det mener vi klart det gør. Manglen skal snarere findes i manglende fokus på kunderne, forankring og kontinuerlige forbedringer af processerne.

## Konstant fokus igennem Lean

For at se behovet for konstant fokus i it-organisationer, kan man drage en parallel til sportens verden med løbetræning. For at opnå vedvarende effekt bliver du nødt til at løbe regelmæssigt. Det kræver fokus og systematik. Det samme gælder procesforbedringer.

Man behøver ikke være japaner, produktionsvirksomhed eller et forsikringselskab for at få gavn af metoderne og værktøjerne i Lean – men man skal bruge lidt tid på at sætte sig ind i hvad Lean kan og hvad det ikke kan. Især er det vigtigt at få sat Lean begreberne ind i en it-kontekst. Principperne er stadig de samme, hvis det er i en it-organisation de skal benyttes, men nogle ting kræver lidt oversættelse for rigtigt at virke.

God arbejdslyst med det perfekte par!

## Generalforsamling i itSMF 3. november 2010

**itSMF Danmarks ordinære generalforsamling 2010 finder sted hos Bojesen på Axelborg**

Da der både er valg til bestyrelsen og til de to suppleantposter, er der nu god mulighed for interesserede til at prøve kræfter med videreudviklingen af vores fælles forening.

På valg til bestyrelsen er Nina Schertiger fra HP, som repræsenterer leverandørerne, og bestyrelsesformand Niels H. Sejer Petersen som repræsentant for virksomhederne. Nina Schertiger har efter mange års professionel og engageret indsats valgt ikke at genopstille, hvad vi i foreningen ser som et betydeligt tab. Bestyrelsesformand Niels H. Sejer Petersen modtager gerne genvalg.

Posterne i den ordinære bestyrelse besættes for en toårig periode, mens suppleantposterne er

etårige. Der er rige muligheder for at gøre gavn, uden at binde sig på livstid.

På generalforsamlingen genfremlægges de tre ændringsforslag til vedtægterne, som blev vedtaget ved sidste generalforsamling, til endelig vedtagelse. Bestyrelsen agter desuden at fremsætte yderligere et ændringsforslag med henblik på første godkendelse, idet vi gerne vil gøre det lettere at besætte bestyrelsesposterne med de mest egnede kandidater.

Har du lyst til at melde dig som mulig kandidat til itSMFs bestyrelse, skal du sende dit navn med kontaktdetaljer til **info@itsmf.dk** - senest den 15. oktober 2010.

## Efterårskonference fuld af gode historier

På itSMF-konferencen "Den gode historie" den 3. og 4. november 2010 er programmet nu endeligt. Og det er helt entydigt, at programmet er både bredt og dybt på en gang. Bredt i den vifte af historier fra private og offentlige organisationer, som alle har det til fælles at forbedre det eksisterende bygge nyt op ved hjælp af it Service Management. Det handler om at styrke forretningen.

Men også dybt i det faglige niveau, fordi den enkelte historie også omhandler anvendelse af værktøjer, metoder og ledelsesdiscipliner. På den måde bliver nytteværdien konkret og anvendelig.

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

Se det endelige program på [www.itsmf.dk](http://www.itsmf.dk) og tilmeld dig gerne – det er gratis for medlemmer.

### Billige ITIL v2 bøger

Da der snart ikke udbydes flere kurser i ITIL version 2, holder vi bogudsalg på itSMF. Du kan inden for udvalgte version 2 bøger opnå 66 procent rabat. Bøger som ITIL Service Support og flere forskellige pocket guides.

For at se hvilke konkrete bøger, du kan købe til denne fordelagtige pris, se på vores hjemmeside. Der er kun et begrænset antal tilbage. Ovenstående tilbud gælder, så længe lager haves.

### Udvalg får nyt navn

#### Kompetenceudviklingsudvalget

Certificeringsudvalget har ændret navn til kompetenceudviklingsudvalget. Det sker for bedre at medvirke til medlemmernes udvikling og højne det faglige niveau samt udbrede kendskabet til ITSM som en profession.

### 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