



BRFkredit halverer frekvensen af releases

Af Flemming Kjærdsdam

■ BRFkredit har ved hjælp af fokus på Release Management halveret frekvensen af idriftsætninger i forhold til året før. Fra at sætte nye løsninger i drift drypvist op til flere gange ugentligt, er frekvensen ændret til cirka én gang om måneden.

Med en balance på 240 mia. kr. er BRFkredit en af Danmarks største finansielle virksomheder. Virksomhedens kerneforretning er udlån og finansiering af byggerier, boliger og erhvervsejendomme. I alt har BRFkredit 786 applikationer på flere forskellige platforme, hvoraf over halvdelen er inden for realkredit. De er integrerede, så der kan ikke umiddelbart ændres, opdateres eller vedligeholdes i ét system uden, at det kan have konsekvenser for andre applikationer. Derfor har de to releasemanagers, Christina Kruse og Kenneth Kristensen, en vigtig rolle inden for koordinering af samspillet mellem forretning og it.

»Da vi startede på Release Management for 2½ år siden skete igangsætningen på flere systemområder drypvist, og viden om hvad der skete på vores systemer var ikke samlet. Ved at have fokus på de funktionelle ændringer inden for realkredit-applikationer og ved at koordinere forretningens behov med it-projektledelsen, er vi i dag lykkedes med at samle ændringer af systemer i klumper og dermed få færre funktionelle releases.«

»Vi releaser nu månedligt i stedet for ugentligt. På årsbasis har vi halveret frekvensen af idriftsætninger til halvt så mange dage som året før. Det

Opnåede fordele

- Overblik og styring af, hvornår der sker ændringer.
- Nemmere (re-)planlægning af idriftsætninger
- Ikke konstant arbejdsbelastning på driften samt sparet penge ift. antal vagter.
- Erfaringer fra tidligere idriftsætninger oparbejdes og processer forbedres hos et sæt af gennemgående personer.

Stordriftsfordele i forhold til:

- omfanget af test og regressionstest
- antal og udnyttelse af test/demo-miljøer
- samling af information og uddannelse
- synkronisering af produktionskode ned i test/demo-miljøer.

Læs i dette nyhedsbrev

Samspil mellem PRINCE2 og ITIL Change Management side 2

ITIL hjælper ikke Release Management side 3

itSMF international bestyrelse på plads side 3

har haft mange fordele for virksomheden. Selvfølgelig kommer der også hasteændringer,« siger releasemanager Christina Kruse, BRFkredit.

En ny release involverer altid deltagelse af specialister fra flere forskellige afdelinger. Både fra it og forretningen. Arbejdet med nye releases omfatter alt fra tekniske opgraderinger af servere til ændringer af systemer. En ny release er derfor altid resultatet af længere tids hårdt arbejde med mange forskellige deltagere.

Årshjul

De to releasemanagers mest anvendte værktøj er et såkaldt 'årshjul'. Det er en samlet 'opslagstavle' for et års it- og serviceproduktion i BRFkredit. Ved at indføje de store it-kørsler og deadlines for de forskellige it-projekter skaffer releasemanagerne et samlet overblik over, hvad der sker. Dette er et vigtigt værktøj i dialogen med både projekter og forretningen om, hvornår der skal idriftsættes.

Før i tiden, var it-afdelingen ofte på overarbejde på skæve tidspunkter af døgnet. Ved at få færre releases er der færre vagter. Når mange af it-systemerne er integrerede og nye funktionelle ændringer samles i puljer, kan der også laves bedre styring og bemanning til opgaverne. Det sparer udgifter og øger ensartetheden i processer og it-systemer.

»Der er stadig udfordringer, og vi kan blive endnu bedre. Release Management er ikke svaret på alt. Der kommer stadig kritiske og vigtige ændringer i sidste øjeblik. Men ved at have et bedre overblik, fordi informationerne er tilgængelige for de involverede, er vi også blevet bedre til at håndtere ændringer i sidste øjeblik,« siger Christina Kruse.

Samspil mellem PRINCE2 og ITIL Change Management

Af Ole Sten Christensen, SPOCE.dk

■ I ITIL Service Transition manualen beskrives Change Management som en proces, hvis formål er at sikre, at alle ændringer registreres, evalueres, godkendes, prioriteres, planlægges, testes, implementeres, dokumenteres og reviews på en styret måde.

PRINCE2 definerer et projekt som en midlertidig organisation, der etableres for at levere ét eller flere forretningsprodukter i henhold til en aftalt Business Case. Det betyder i praksis, hvis løsningen af en opgave kræver, at flere personer involveres i en organisatorisk struktur, løses opgaven som et projekt, der kan styres ved at anvende PRINCE2.

For en Request for Change (RFC), som registreres i ITIL Change Management processen, kan det i den efterfølgende evaluering konstateres, at en implementering af RFC'en vil kræve involvering af flere personer i en organisationsstruktur. Det betyder, at RFC'ens videre forløb vil foregå i et projekt. Implementeres RFC'en som et PRINCE2 projekt, vil RFC'en være det projektoplæg, der igangsætter PRINCE2 processen "Start af et Projekt". Output herfra - Projektgrundlaget - vil være det beslutningsgrundlag, som ITIL Change Management processen skal anvende for at prioritere og godkende RFC'en.

Godkendes RFC'en, igangsættes planlægning af RFC'ens implementering, som udarbejdes i PRINCE2 initieringsfasen, hvor processen "Initiering af et Projekt" og "Ledelse af en Faseovergang" anvendes. Output herfra er beslutningsoplægget - Projekt Initierings Dokumentation (PID) - for implementering af RFC'en.

Besluttes det at implementere RFC'en igangsættes PRINCE2 processerne "Styring af en Fase" og "Styring af Pro-

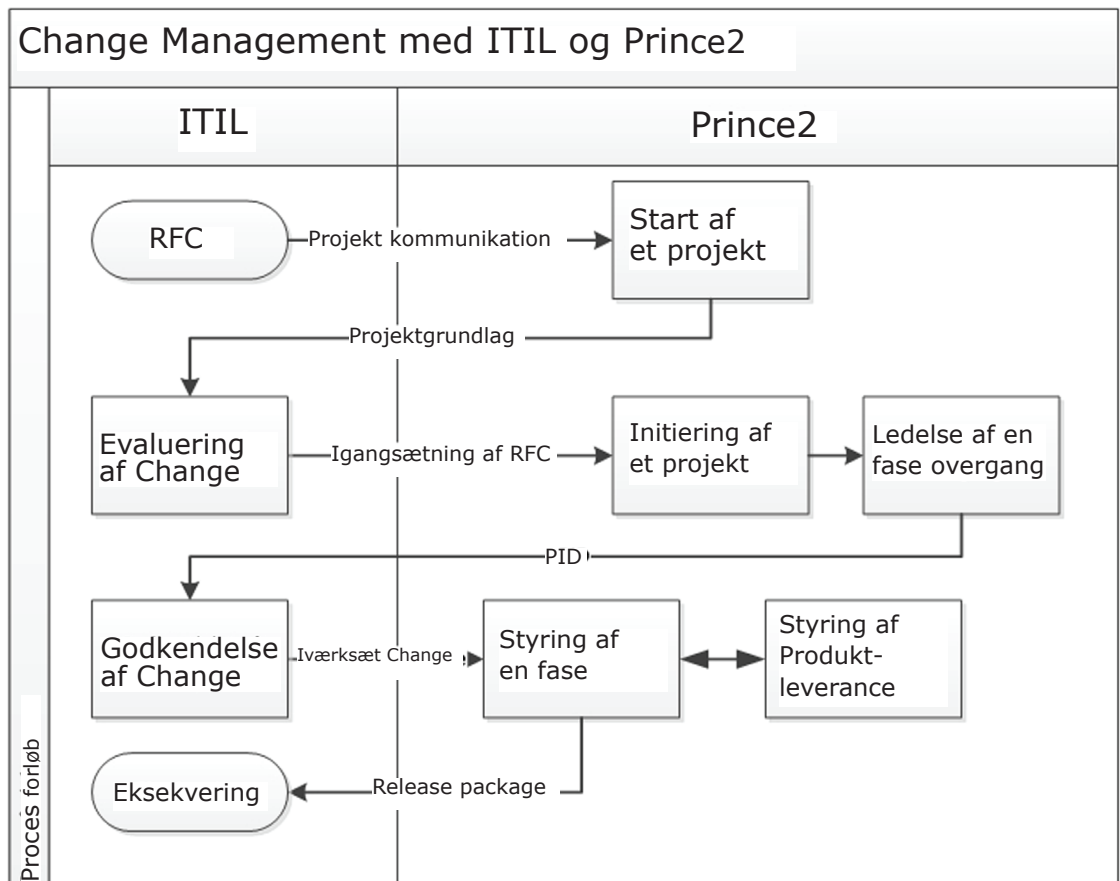
duktleverancer". Her udvikles, testes, implementeres og dokumenteres RFC'en i en passende faseopdeling, så implementeringen af RFC'en foretages på en styret måde.

ITIL Change Management anvender den organisatoriske enhed - Change Advisory Board (CAB), som rådgiver it-ledelsen om at gennemføre RFC'er.

På lignende måde er der i PRINCE2 en organisatorisk enhed - Projektsikring, der rådgiver Styregruppen i relation til styregruppebeslutninger. Derudover er der i PRINCE2 en organisatorisk enhed - Ændringsmyndigheden, hvortil Styregruppen kan uddelegere myndighed til at tage beslutning om visse definerede typer af ændringer (RFC'er). Ændringsmyndigheden varetages ofte af samme personer, som varetager Projektsikringen for forretningen og brugerne.

For en RFC, som vil have en forretningsmæssig effekt eller er initieret af forretningen, vil det ofte være fornuftigt at gennemføre en sådan RFC som et PRINCE2 projekt.

Ifølge PRINCE2 vil projektorganisationen kunne etablere den nødvendige kommunikation mellem it-afdelingen og forretningen, så RFC ikke blot bliver en teknisk succes, men også en forretningsmæssig succes.



Release Management, ITIL hjælper ikke nok..

I forhold til øvrige procesområder er best practice beskrivelserne for Release Management i ITIL ikke nær så klare og enkle at adoptere. Særligt forholdet mellem Release Management og virksomhedernes projektstyring og Change Management er uklart. Derfor udvikler Release Management sig i flere retninger i de danske it-organisationer.

Ifølge itSMF ses i øjeblikket tre hovedtendenser i Danmark.

1) Langt de fleste virksomheder er indtil videre hoppet op og faldet ned på Release Management. De bruger ITIL Change Management på området og supplerer med lidt operationelle aktiviteter fra Release Management. Det virker for mange virksomheder, om end de ikke får det fulde udbytte af Release Management.

2) Den anden tendens er drevet af forretningsmæssige omstillinger. Her fungerer Release Management som støtteproces til ITIL Transition Manage-

ment. Inden for den trend findes især en række af de store it-leverandører, som gennemfører mange it-mæssige omstillinger for deres kunder. Med denne tilgang bliver det kundernes løbende efterspørgsel, der driver styringen af nye releases. Populært sagt betragter de en transition som et antal releases, der igen består af et antal changes.

3) Den tredje trend benytter Release Management som et organisatorisk og økonomisk styringsredskab til regelmæssigt at prioritere changes i puljer – for eksempel fire gange årligt. De mest givtige changes tages med i en release inden for de ressourcer, der er tilgængelige, og de øvrige lægges på køl indtil næste release. Det er især store virksomheder, der anvender den form for Release Management. BRFKredit, som er omtalt forrest i nyhedsbrevet, bruger Release Management på denne måde.

Se en oversigt over de opnåede fordele i boksen på forsiden.

itSMF international bestyrelse på plads



Den ny bestyrelse i itSMF International har konstitueret sig i februar. Det såkaldte International Executive Board blev valgt i oktober 2010. Konstitueringen fandt sted den første weekend den 5.- 6. februar 2011.

Bestyrelsen er som følger:

- David Cannon (USA) - Chairman
- Marianna Billington (New Zealand) - Vice-Chair & Publications
- Hans van Herwaarden (Holland) - Treasurer
- Ulf Myrberg (Sverige) - Qualifications, Certifications, Standards & Communication
- Sallie Kennedy (USA) - Governance, Brand definition & management

- Alejandro Debenedet (Argentina) - Chapter Relations & Marketing
- Hon P. Suen (Hong King) - priSM (Professional recognition for IT Service Management).

»Den nye bestyrelse består af medlemmer, som itSMF Danmark har en god og lang relation til, og vi ser det som en klar styrkelse af itSMF International i forhold til den afgående bestyrelse. Vi ser frem til et godt og målrettet samarbejde,« siger næstformand Michael Imhoff Nielsen, itSMF Danmark.

Mere information på:

<http://www.itsmfi.org/content/new-international-executive-board-ieb-board-announces-portfolio-holders-2011>, - [følg dette link](#), og <http://www.itsmfi.org/content/executive-board>

itSMF Erfamøder i 1. halvår 2011 kl. 13-16

| Tid | Hvem | Emne | Hvor |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Onsdag 9. marts | Københavns Universitet | Risikovurdering og beredskabsplan | Københavns Universitet, Nørregade 10, Kbh. K |
| Torsdag 10. marts | ServiceDesk-Gruppen | Udvikling af ServiceDesken | Danisco, Langebrogade 1, Kbh. K |
| Torsdag 24. marts | Værktøj | Optimer processerne med bruger-self service | ATEA, Lautrupvang 6, 2750 Ballerup |
| Torsdag 31. marts | Ballerup kommune | ServiceDesk, Service management og CMDB | Ballerup Rådhus, Ballerup |
| Onsdag den 6. april | TIL & værktøjer-Gruppen | Incident Management (kl. 10-15) | Syddansk Universitet, Campusvej 55, 5230 Odense M |
| Onsdag den 13. april | ITIL & PRINCE2-Gruppen | | |
| Torsdag 14. april | NNIT | Service portfolio og Service Catalog | NNIT, Buddingevej 197, 2860 Søborg |
| Torsdag 28. april | Professionshøjskolen Metropol | Hvordan kommer vi fra Incident management til Change og Configuration management - d.v.s. skifte fokus fra support til drift ? | Sigurdsgade 34, 2200 Kbh. N |
| Torsdag 26. maj | ServiceDesk-Gruppen | KPI'er og afrapportering | Københavns Universitet, Nørregade 10, Kbh. K |
| Onsdag 8. juni | ITIL & PRINCE2-Gruppen Service management og Governance-Gruppen | Oplyses medio april 2011 | |

Rejsen til Nirvana – Heldags Forårskonference

■ Temaet for forårskonferencen er »Rejsen til bedre Service Management«. Det er måske ikke hele vejen til Nirvana; men hvem vil ikke gerne bare nå så langt som til at have en god og solid hverdag med stabile IT services, der forretningsmæssigt understøtter virksomheden.

Konferenceudvalget arbejder med programmet, der kommer til at omfatte indlæg om forberedelsen, den personlige bagage og rejsen til bedre service management.

Sæt kryds i kalenderen til den gratis forårskonference 18/5 2011 og afvent nærmere besked om boarding og afgangshal.

Tema: Træning i processerne

Det næste nyhedsbrev, der udkommer 1. april, har som tema 'træning i processerne'. Udgangspunktet for temaet er beredskabsplaner. Rigtig mange virksomheder har beredskabsplaner, men de testes sjældent 'live'. Der vil også komme en faglig artikel om, hvordan vi kan teste implementeringer og de øvrige processer gennem simulering og træning.

Ny global hjemmeside for priSM

■ Hvis du har lyst til at se den nye hjemmeside for priSM, er den gået i luften nu.

<http://www.theprisminstitute.org>

Nyt om it Service Management

Udgiver: itSMF

Ansvarshavende redaktør:

Palle Valstrøm Friis

email: palle.friis@itsmf.dk

Telefon: 25 24 78 28

Redaktør:

Flemming Kjærdsdam

email: flemming@kjaersdam.dk

Telefon: 40 26 36 15

I redaktionen:

Aage Svanholm, Jens Nüchel Petersen

Christina G. Kruse, Claus Bartholin

John E. Larsen

Layout og korrektur:

Panduro Media

ITIL® & PRINCE2® are Registered Trade Marks of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.