



## Den nye offentlige digitaliseringsstrategi uden Service Management

Af bestyrelsesmedlem Aage Svanholm, itSMF Danmark

■ »Initiativet med at få formuleret en ny fællesoffentlig digitaliseringsstrategi, der rækker frem til 2015, skal have ros. Det er grundlæggende set positivt, at regeringen, Kommunernes Landsforening og Danske Regioner endnu engang udarbejder en strategi på tværs af hele den offentlige sektor med et digitalt udgangspunkt for service til borgere og virksomheder. Men der er også et men.«

For set fra et IT Service Management perspektiv skuffer strategien. Der er ikke fokus på, hvordan implementeringen af de (alt for) mange initiativer skal ske. Strategien indeholder således 12 hovedområder og 60 større eller mindre initiativer. Men

**»Men det er værd at bemærke, at Danmark taber terræn i øjeblikket.«**

*Aage Svanholm, itSMF Danmark*

der er ikke fokus på, hvordan sammenhængen i de kæder af data og informationer på tværs af kommuner og andre offentlige myndigheder, der samlet set udgør den digitale service, kan blive sikret. Der er med andre ord tale om en meget overordnet strategi med "alt godt fra havet" – uden handleplan – med få mere praktiske målsætninger og uden prioriteringer af indsatsområder. Det er ikke godt nok.

Vi har vænnet os til, at Danmark ligger i førerfeltet, når vi taler om digitalisering af den offentlige sektor, udbredelse af bredbånd og anvendelse af mobiltelefoner. Dermed har vi også infrastrukturen på plads for en digital fødekæde til levering af en sammenhængende elektronisk service. Men det er værd at bemærke, at Danmark taber terræn i øjeblikket. Vi udnytter ikke i tilstrækkelig grad den infrastruktur, som findes.

Vi er på en række områder ikke gode nok, når det gælder den tværgående anvendelse af data. Og rationalet med digital service forsvinder helt eller delvist, hvis der kommer for mange halve og

### Læs i dette nyhedsbrev

**YouSee starter enhed med Service Management.....side 2-3**

**Todages efterårskonference 16.-17. november 2011..... side 4**

**Ny ITIL 2011 bog på engelsk ..... side 4**

**itSMF Danmark får nye venner på Facebook ..... side 4**

**To nye priSM vindere ..... side 4**

trekvarte digitale løsninger, som ikke hænger sammen. Derfor ville det have klædt den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, om der var opstillet klarere mål for, hvordan vi gennem ny lovgivning og digitalt understøttede processer med IT Service Management får afskaffet de resterende manuelle papirgange til fordel for digitale selvbetjeningsløsninger.

Det er vigtigt at understrege, at digitalisering og selvbetjening ikke må blive lig med dårligere eller mere langsomme sagsbehandling. Digitaliseringen skal understøtte sagsbehandlere, så politikerne økonomisk og ressourcemæssigt bruger de investerede midler bedst muligt. Så i stedet for de mange ikke prioriterede initiativer, ville det – set med Service Management øjne – have været mere givtigt at prioritere hurtigere implementeringer og brug af mere mobile platforme – og så ved hjælp af IT Service Management – at sikre en større sammenhæng på tværs af den offentlige sektor og et højere serviceniveau over for virksomheder og borgere gennem it-understøttede processer.

# YouSee starter enhed med Service Management

Af Flemming Kjærdsdam

YouSee, der er landets største distributør af tv- og radiosignaler og som tillige leverer bredbånd til en stor del af de danske husstande, har oprettet en ny organisatorisk enhed inden for innovation og it.

**»Man kan drive innovationen inden for områder som selvbetjening og innovativ kundekommunikation på tværs af leveranceforløb og fejlretningsforløb.«**

*Anders Blauenfeldt, direktør, YouSee*

Den nye enhed skal sikre udviklingen af nye produkter og skabe sammenhæng i de eksterne kunders oplevelser af virksomhedens service. Direktør for den nye enhed, Anders Blauenfeldt, YouSee, siger, at opgaven for ham er at skabe sammenhængen mellem nye produkter og brugeroplevelse gennem it-understøttelse af processer.

»Inden vi oprettede vores enhed for innovation og it-udvikling var en række nøglepersoner placeret i forskellige afdelinger. Ved at oprette den nye enhed har vi fået disse personer sat sammen, på tværs af it-udvikling, produktudvikling og procesudvikling, fordi der forretningsmæssigt og udviklingsmæssigt er rationale i, at de udvikler nye produkter sammen og udveksler viden og erfaringer om værktøjer og kunders oplevelser. Kun på den måde kan vi beholde vores førertrøje,« siger Anders Blauenfeldt.

Ifølge Anders Blauenfeldt vil der fremover især være fokus på at udnytte it-understøttelse af kundeprocesserne, så man kan drive innovationen inden for områder som selvbetjening og innovativ kundekommunikation på tværs af leveranceforløb, fejlretningsforløb mv.

YouSee hed tidligere TDC Kabel TV og har i dag 1,2 mio. tv-abonnenter, heraf er 400.000 også bredbåndskunder. Knap halvdelen af befolkningen i Danmark modtager således et signal fra YouSee, som har lidt over 1200 ansatte og årligt omsætter for over 4 mia. kr.

*Fortsættes side 3*



**»Markedet stiller krav om høj udviklingshastighed, fordi markedet for tv-produkter og bredbånd flytter sig relativt hurtigt. Derfor er vi som organisation nødt til at være meget smidige,«** siger Anders Blauenfeldt, direktør i YouSee

Fortsat fra side 2

DOWNSTREAMHASTIGHEDER, 1. OG 2. HALVÅR 2010				
Abonnementer ultimo (i 1.000)	1. H. 2010	2. H. 2010	Vækst 1. H. 10 - 2. H. 10	Fordeling i pct. 2. H. 2010
Mindst 144 kbit/s, under 2 Mbit/s	111	86	-23,0%	4,0%
Mindst 2 Mbit/s, under 4 Mbit/s	182	155	-15,1%	7,2%
Mindst 4 Mbit/s, under 10 Mbit/s	915	871	-4,8%	40,5%
Mindst 10 Mbit/s, under 30 Mbit/s	812	906	11,5%	42,1%
Mindst 30 Mbit/s, under 50 Mbit/s	14	46	237,7%	2,1%
Mindst 50 Mbit/s	31	58	87,9%	2,7%
I alt specificeret	2.065	2.121	2,7%	98,6%
Uspecificeret	49	30	-39,9%	1,4%
I alt	2.114	2.150	1,7%	100,0%

**IT- og Telestyrelsens seneste statistik fra 2010 viser, at det især er inden for de højere hastigheder for downstream væksten er. Selv om markedet for 30 + Mbit/s udgør under fem procent af markedet, er der tale om markante vækstrater, drevet af efterspørgslen for bredbånd og stadig større downloads. For eksempel er der 58.000 abonnenter inden for mindst 50 Mbit/s forbindelser. Disse forbindelser er oplagte til downstream af levende billeder i fuld skærmstørrelse på en computer.**

»På produksiden sker der meget i disse år. Der er eksempelvis en markant ny efterspørgsel af on-demand tjenester. Men selv om denne stigende efterspørgsel skaber et behov for udvikling af nye produkter, for eksempel tv-på-iPhone, leje af film og andet, så har vi stadig en stor fast kundekreds, som er rigtig glade for vores eksisterende tv-pakker. Så markedet flytter sig på den ene side hurtigt. På den anden side ser vi en træghed i skift i adfærd hos mange kunder. Vi har et kæmpe spænd i vores produkter og mellem vores kunder. Vores opgave er at tilgodese begge dele og på tværs af alle kunder og alle produkter at gøre det endnu lettere at være kunde – såvel produktudviklingsmæssigt som servicemæssigt gennem it-understøttelse,« siger Anders Blauenfeldt.

## Våd sommer

Som et kuriosum kan nævnes at den regnfulde sommer har sat en bemærkelsesværdig rekord hos YouSee for leje af film – on demand. Juli er normalt årets mindst travle måned. Men der er udlejet 140.000 film hvilket er ny rekord. Og de seneste 12 måneder er forbruget af tjenesten StartForfra, hvor man kan genstarte en tv-udsendelse når som helst under udsendelsen, steget med over 90 pct. Udviklingen af disse nye tjenester stiller nye krav til produktudvikling og service.

I forhold til tidligere er YouSee i gang med et skifte fra den tekniske leverance til den kundeorienterede leverance.

»Markedet stiller krav om høj udviklingshastighed, fordi markedet for tv-produkter og bredbånd flytter sig relativt hurtigt. Derfor er vi som organisation nødt til at være meget smidige. Dem, der

har systemansvar, er med til at påvirke kundens oplevelse af YouSee. Så uanset, hvor du befinder dig i kæden, skal du være kundeorienteret, fordi kunden måske møder vores produkt som selvbetjening på nettet, eller som en SMS-besked i et leveranceforløb eller taler med en kunde-supporter over telefonen eller lejer en film fra en set top boks. Vi skal kunne guide vore slutkunder på alle "kanaler,« siger Anders Blauenfeldt.

## Over The Top – (OTT)

■ Som nævnt leverer YouSee tv- og radio-signaler til knapt halvdelen af den danske befolkning. De kommende år vil en ny bølge af udvikling præge markedet, nemlig OTT – "over the top"- som er fælles-betegnelsen for indhold der streames "på toppen" af det åbne internet. På den ene side betragter YouSee det som en trussel mod deres kerneforretning, da mange flere aktører i fremtiden vil kunne levere indhold til danskere blot man har en bredbåndsforbindelse.

Men Anders Blauenfeldt ser også området som en interessant mulighed for, med de rigtige produkter og de rigtige it-understøttede processer, at kunne distribuere produkter over internet til den halvdel af befolkning, der ikke har kabel-tv i dag.

## Nye ITIL 2011 bøger på engelsk

■ Den 29. juli blev den internationale opdatering af ITIL v.3 - kernebøgerne tilgængelige.

Bøgerne har ikke længere et versionsnummer, men hedder kort og godt ITIL 2011.

Formålet med opdateringerne har været at skabe mere sammenhæng og overensstemmelse på tværs af kernebøgerne. Det vil sige Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continual Service Improvement og The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle.

Her er et kort udpluk af de vigtigste ændringer:

Der er blevet tilføjet mere praktisk vejledning og flere eksempler, hvor det er relevant.

Der er for eksempel ændret i nogle begreber. Service Strategy indeholder nu både en forretnings- og IT-strategi.

"Design-koordinering" indgår som en proces i Service Design. Der er tilføjet en procedure i forhold til matchning af incidents i relation til known errors.

For en nærmere beskrivelse af, hvad der er opdateret, [klik her](#).

De nye opdateringer har ikke nogen betydning i forhold til de certificeringer, som I allerede har erhvervet i ITIL version 3.

*Rejsen fortsætter:*

### Todages efterårskonference 16.-17. november 2011

■ Rejsen fortsætter. Nu er tiden inde til at finde plads i kalenderen til itSMF efterårskonference, som bliver holdt i Københavnsområdet den 16. og 17. november. Begge dage fra kl. 8.00-17.00. Konferenceudvalget er i fuld gang med at sammensætte et spændende program, som vil støtte din personlige bagage på rejsen for bedre IT Service Management.

Der er fornyligt udsendt en mail til medlemmer for at indhente gode emner til konferencen. Så hvis du brænder inde med noget, har en god idé – så er der stadig plads. Send en mail til næstformand i konferenceudvalget:

**tom.burleigh@itsmf.dk**

Sæt kryds i kalenderen til den gratis efterårskonference og afvent nærmere indkaldelse vedrørende sted og program.

### To nye priSM vindere

■ I forbindelse med forårskonferencen i maj måned 2011, afholdt itSMF en lille konkurrence, hvor tre deltagere kunne vinde tilmeldingsgebyret til priSM programmet. De to er nu kommet igennem nåleøjet og er blevet tildelt deres akkrediteringer.

Stort tillykke til Jani Foss Jacobsen fra Nets, som nu kan kalde sig Associate in Service Management (ASM) og Niels Skytte Christensen fra NNIT, som er blevet Professional in Service Management (PSM).

Alle akkrediterede itSMF Danmark medlemmer findes via [dette link](#), og alle på globalt niveau kan ses [her](#).

### itSMF Danmark får nye venner på Facebook

■ itSMF har allerede i et stykke tid været aktive på netværket LinkedIn. I erkendelse af at rigtig mange også er aktive på det sociale medie Facebook, har itSMF Danmark oprettet en itSMF gruppe her, under navnet itSMF Denmark.

Denne gruppe er åben for alle, og alle kan kommentere indlæggene, der slås op på væggen. Annoncering af konferencer og andre relevante begivenheder vil også fremover blive slået op i Facebook gruppen. Efter arrangementerne vil man kunne finde billeder mm.

Ifølge Kenneth Kristensen, Konferenceudvalget, har gruppen allerede fået venner fra andre itSMF Grupper i udlandet.

### Nyt om it Service Management

Udgiver: itSMF

Ansvarshavende redaktør:

Jens Nüchel Petersen

email: jens.nuchel.petersen@itsmf.dk

Telefon: 41 20 17 28

Redaktør:

Flemming Kjærdsdam

email: flemming@kjaersdam.dk

Telefon: 40 26 36 15

I redaktionen:

Aage Svanholm, Christina G. Kruse, Claus

Bartholin og 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.