



ITIL® 4 Intro

Peopleteam webinar

WWW.PEOPLETEAM.DK

Dagens emner

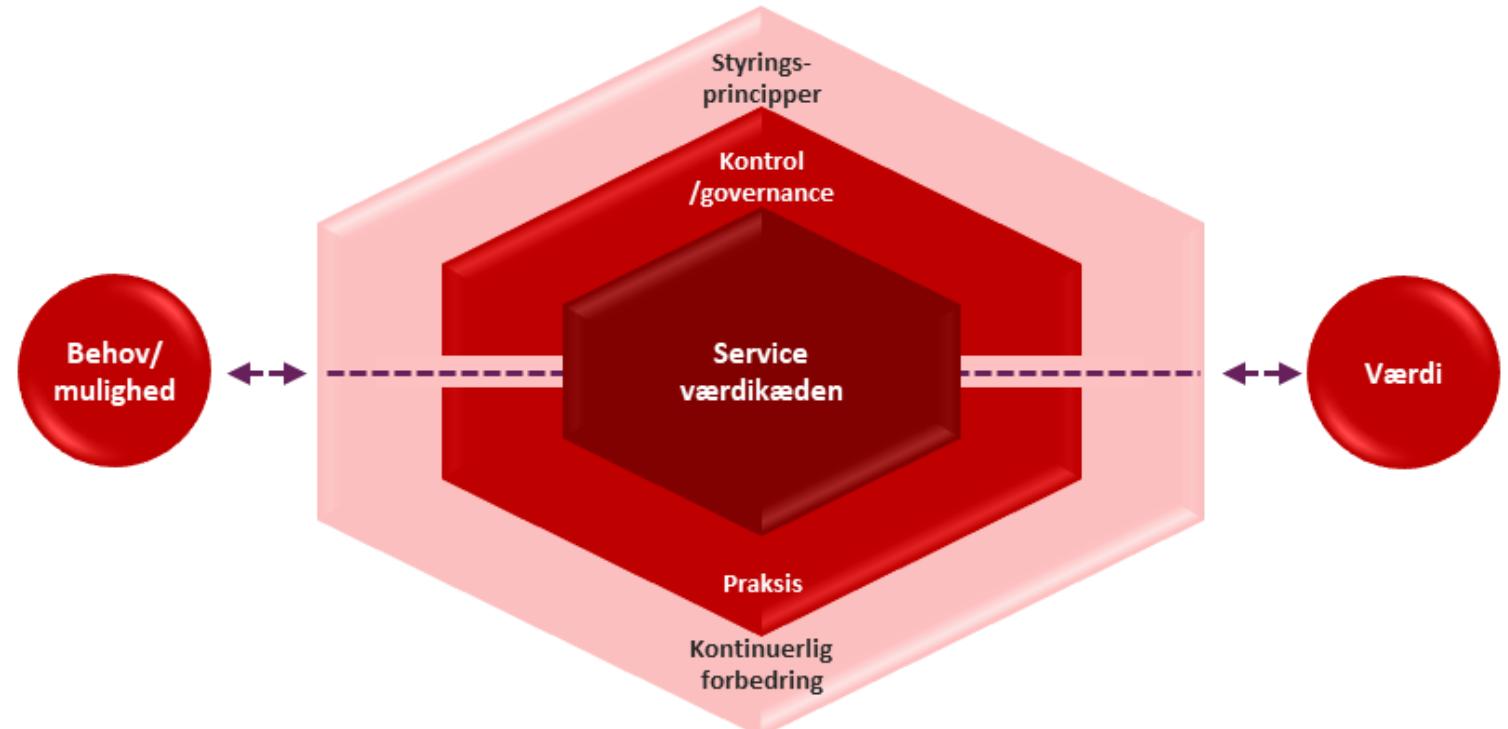
Nyt i ITIL 4

- ITIL 4 overordnet system
- ITIL 4 grundlæggende struktur
- Begreber, teknikker og koncepter fra ITIL 4
- De agile præcipper i Service Management
(Lean, Agile og DevOps)

ITIL v3 vs ITIL 4

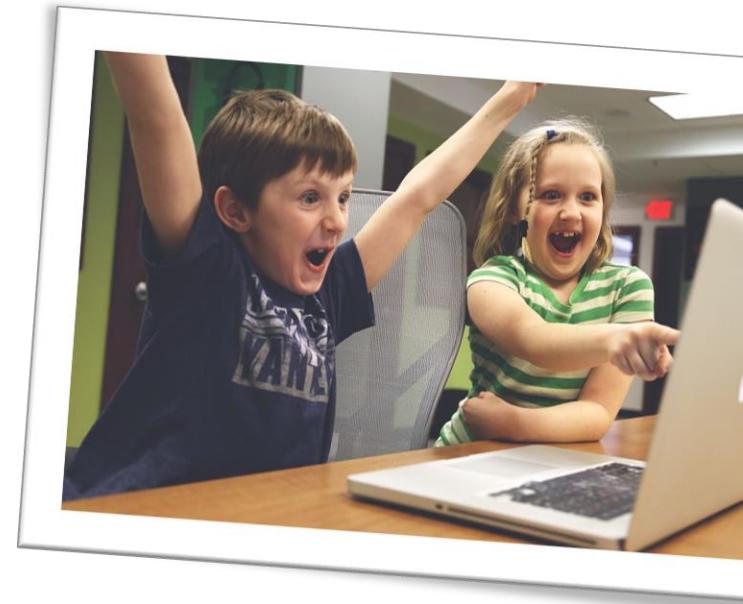
- Hvad er nyt, og hvad har overlevet?
- ITIL 4 Certification Scheme
– mulighederne fremadrettet

INGEN KAFFEPAUSE ☺



ITIL® er STADIG fantastisk

- Mest kendte
- Mest udbredte
- Let at blive uddannet
- Let at købe tools
- Og understøtter nu moderne teknologi og andre metoder som aldrig før:
 - DevOps
 - Agile
 - Lean
 - Scrum
 - Cloud
 - High velocity IT
 - Service design
 - Organizational change



ITIL® – IT Infrastructure Library history

80's	90's	2000	2001	2007	2011	2015	2019
ITIL v1			ITIL v2	ITIL v3	ITIL v3/2011	ITIL v3 Practitioner	ITIL 4
CCTA develops framework	Government and large companies adopt ITIL	CCTA->OGC Microsoft develops MOF using ITIL CCTA->OGC	Service Support and Service Delivery	ITIL Lifecycle	Improving ITIL in line with ITIL's CSI-approach	OCM Metrics Guiding principles	Service value system and service value chain

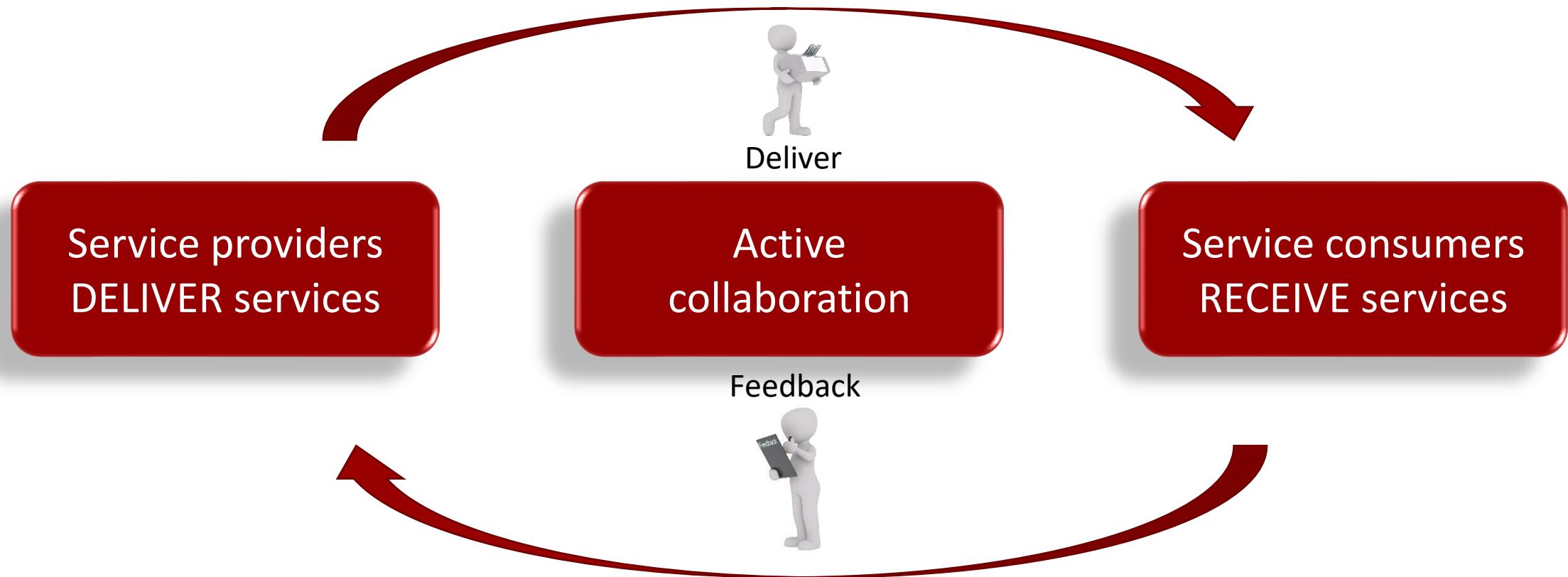
ITIL v1:
Funktionsorienteret

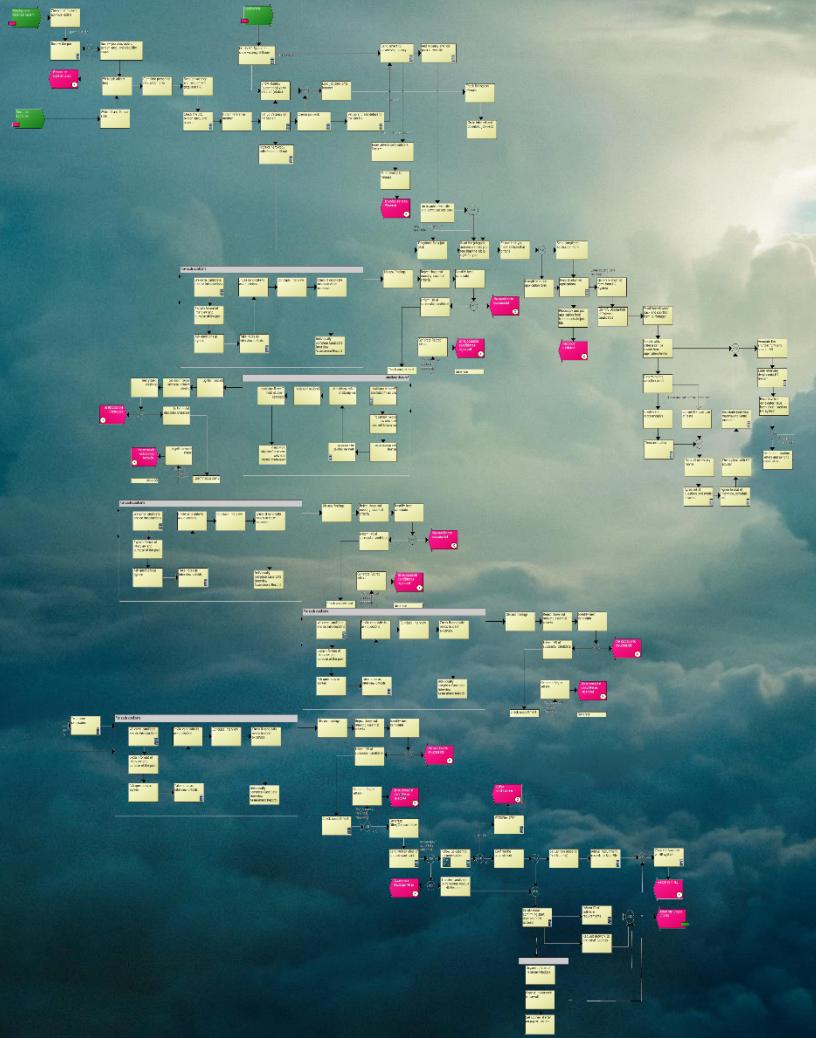
ITIL v2:
Procesorienteret

ITIL v3:
Serviceorienteret

ITIL 4:
Værdiorienteret

Fra Service delivery til Co-creation





ITIL®

Indefra-og-ud



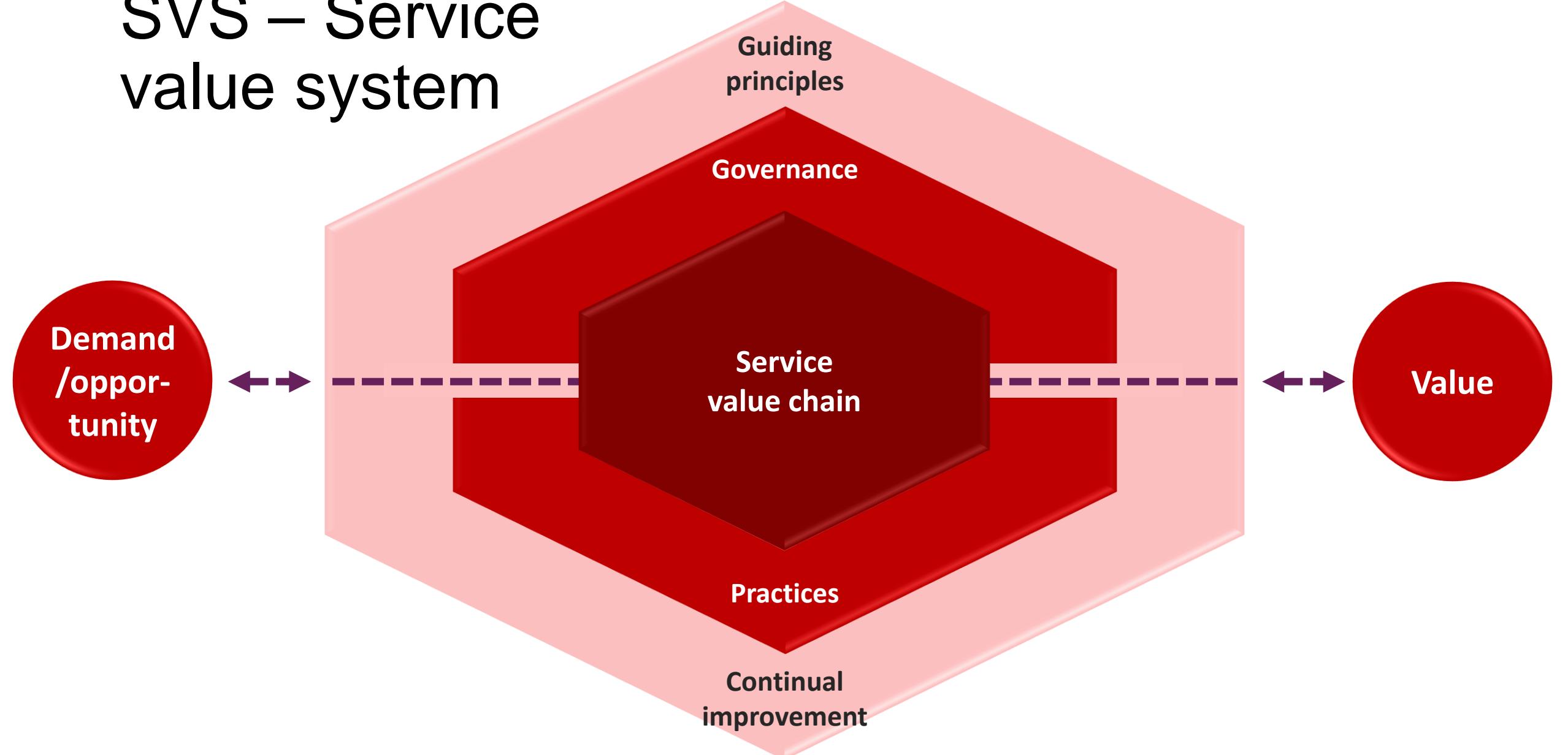
Udefra-og-ind

Demand

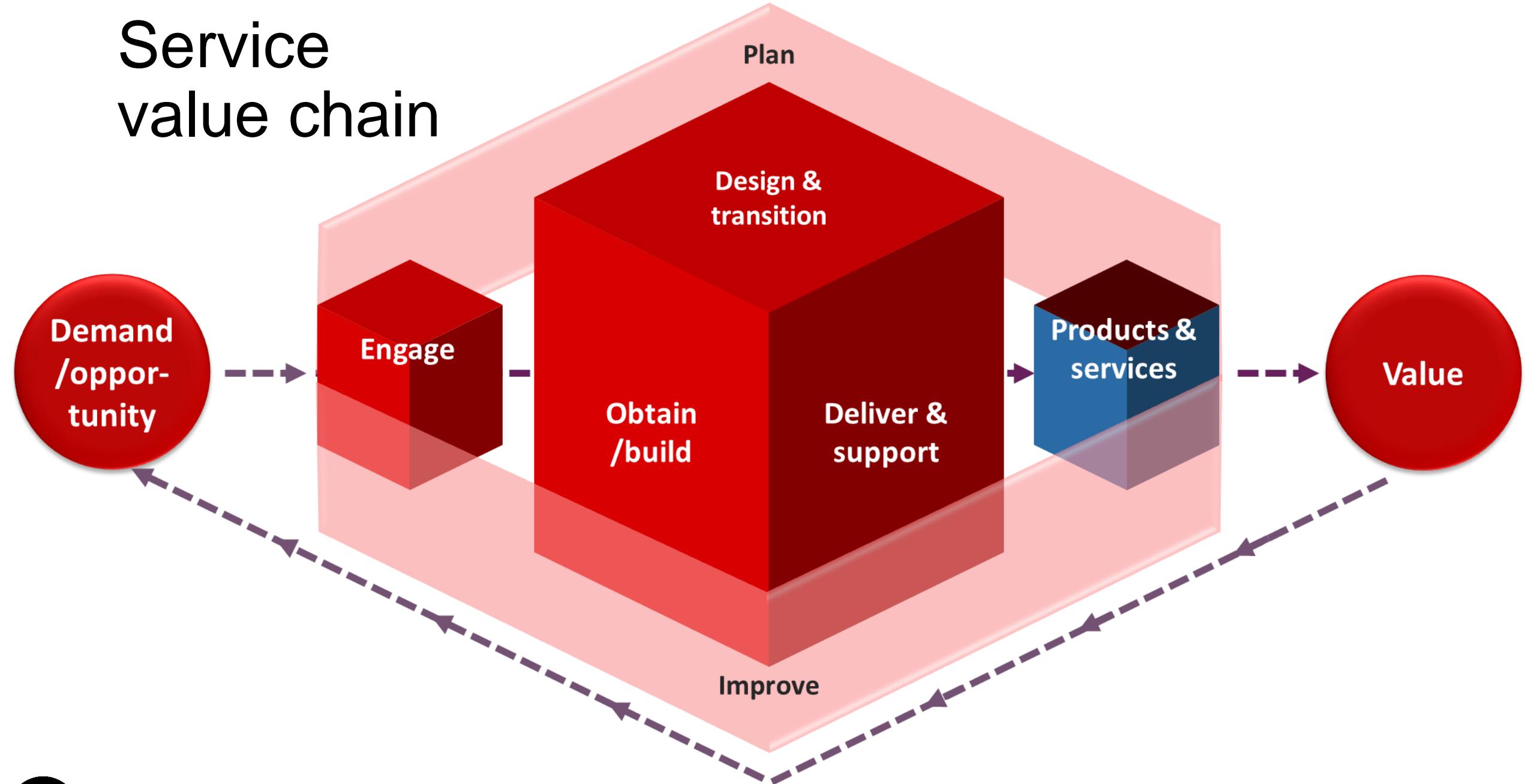


6

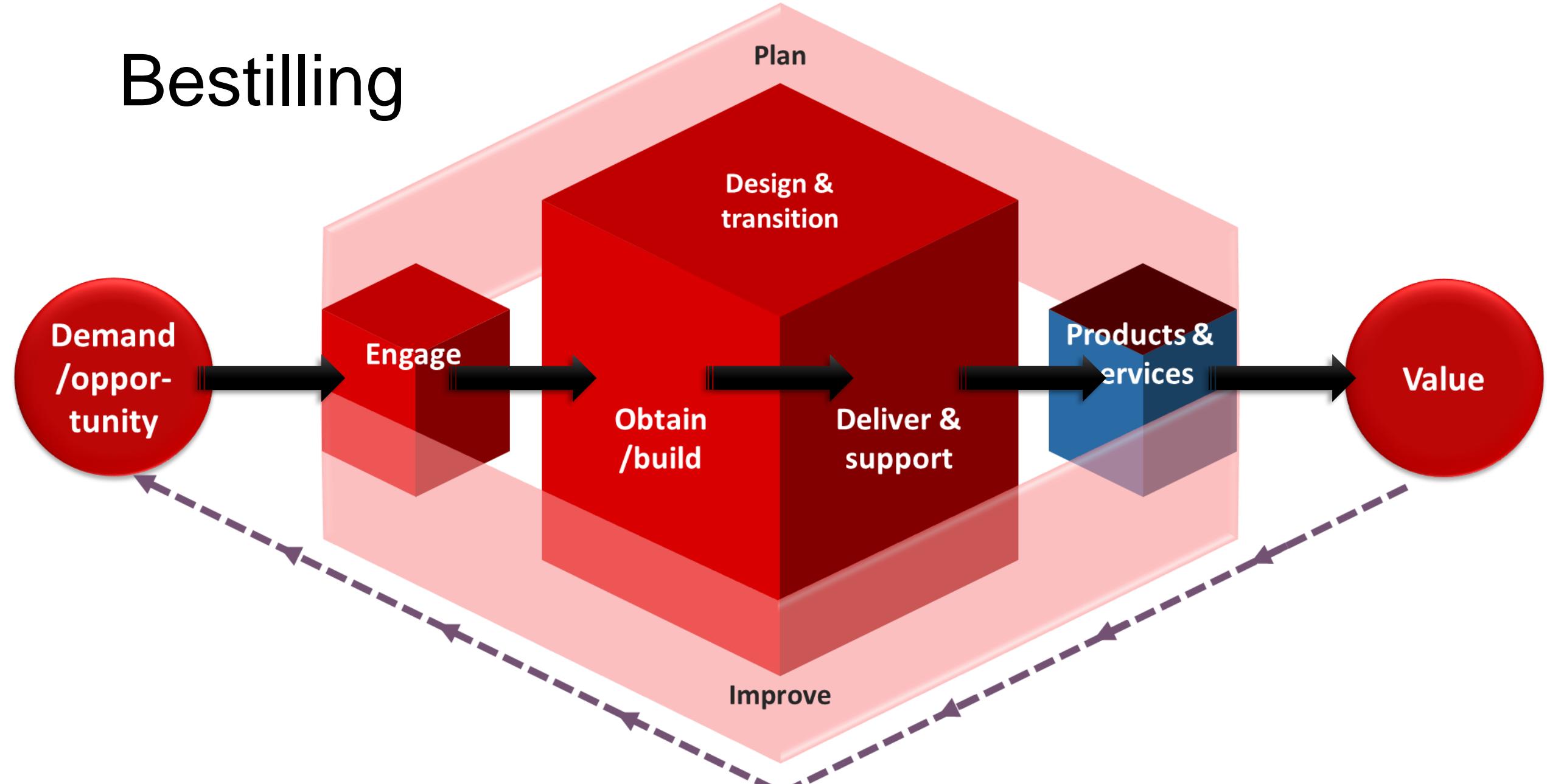
SVS – Service value system



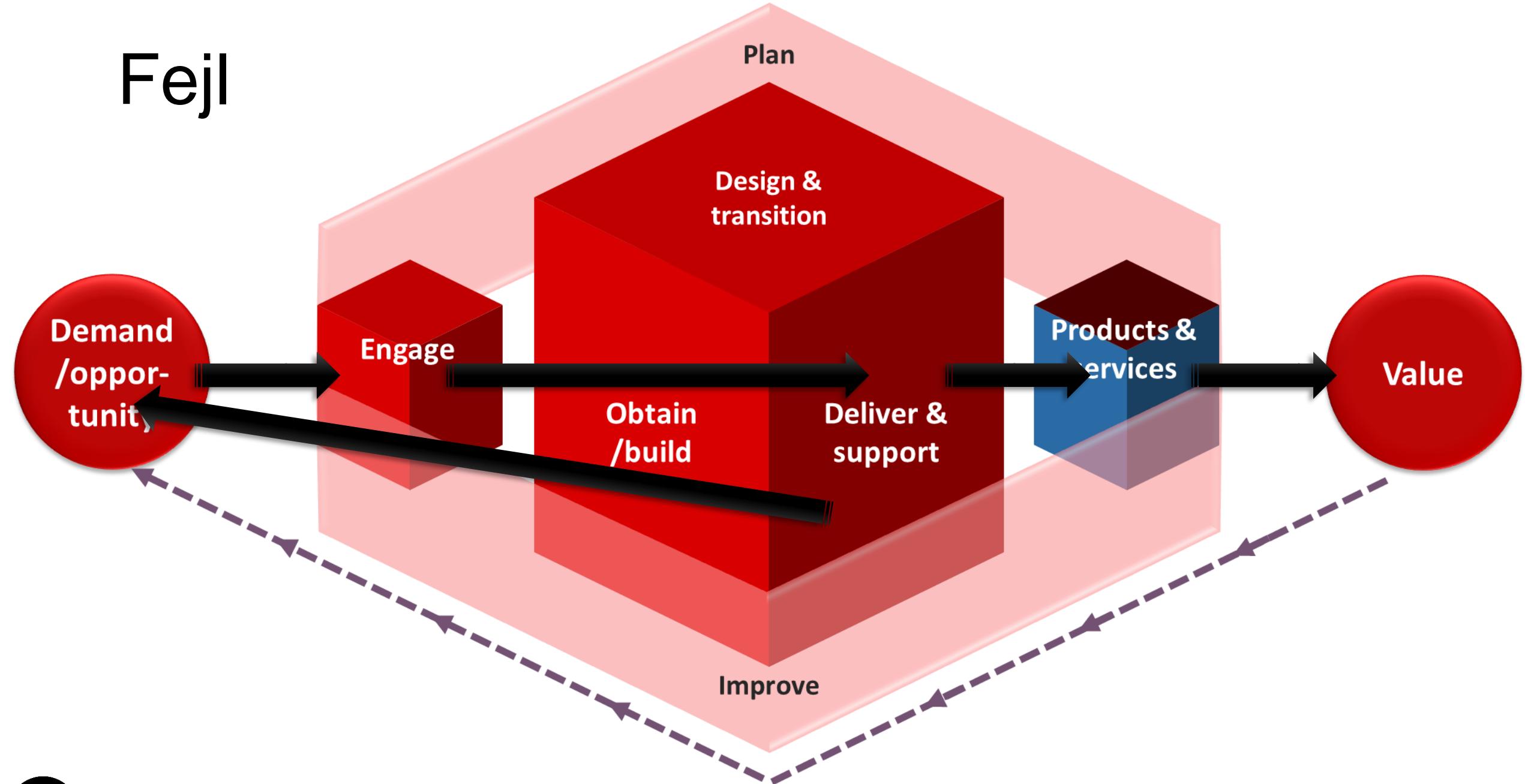
Service value chain



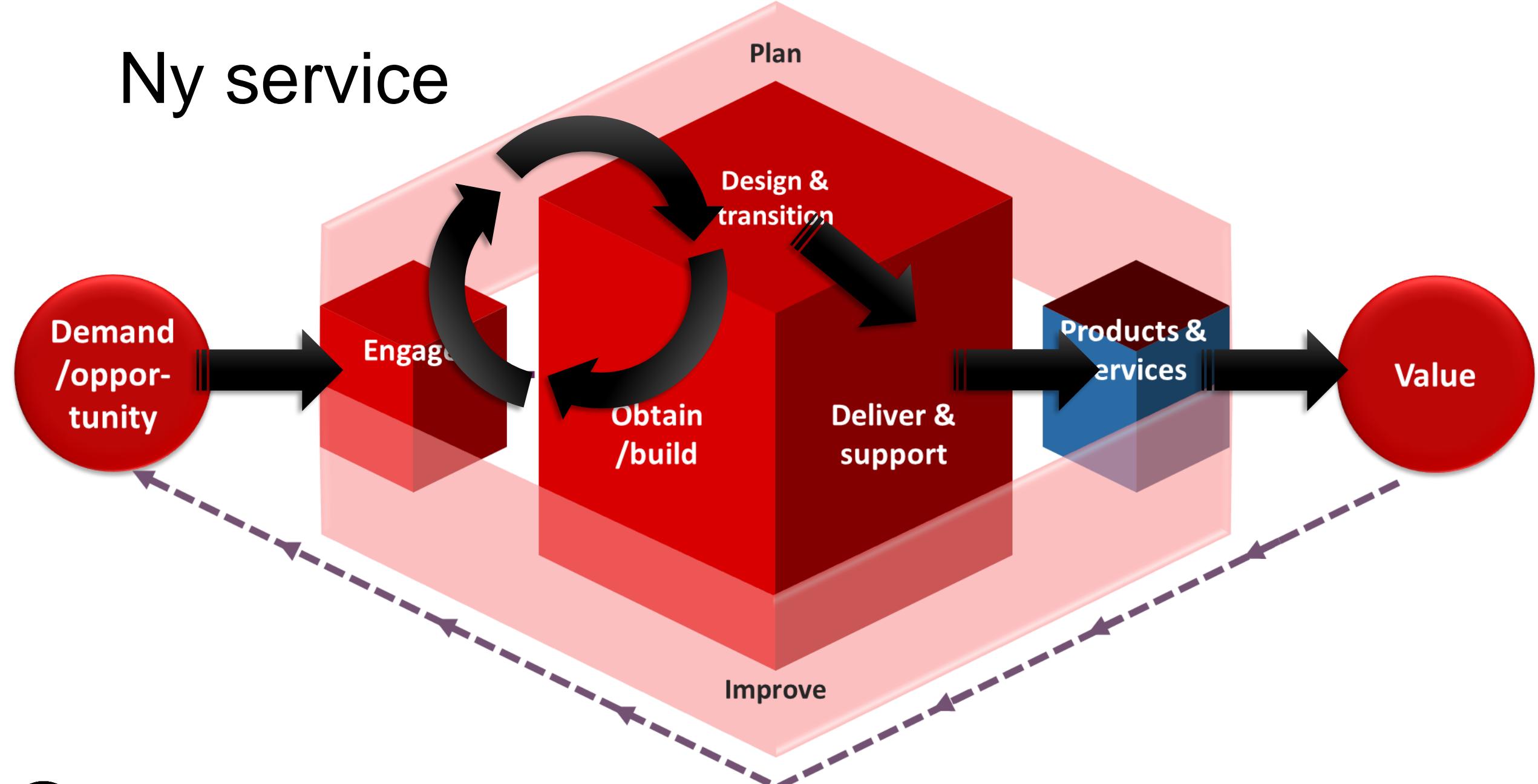
Bestilling



Fejl



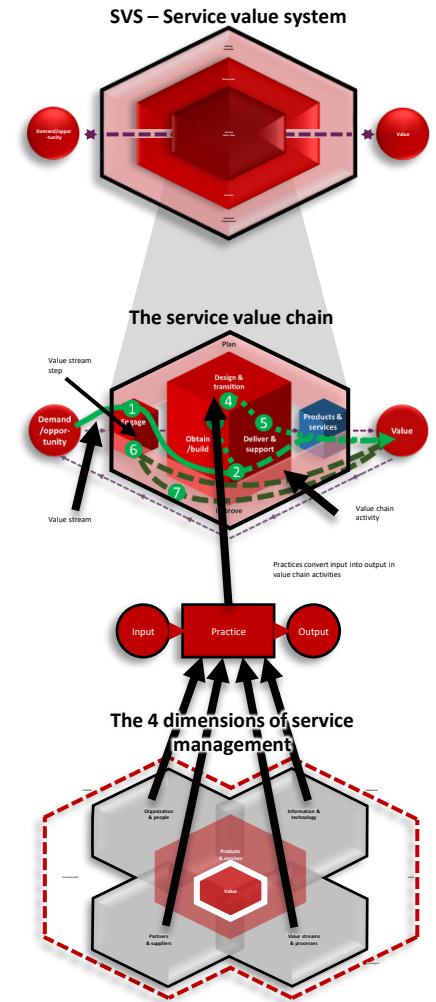
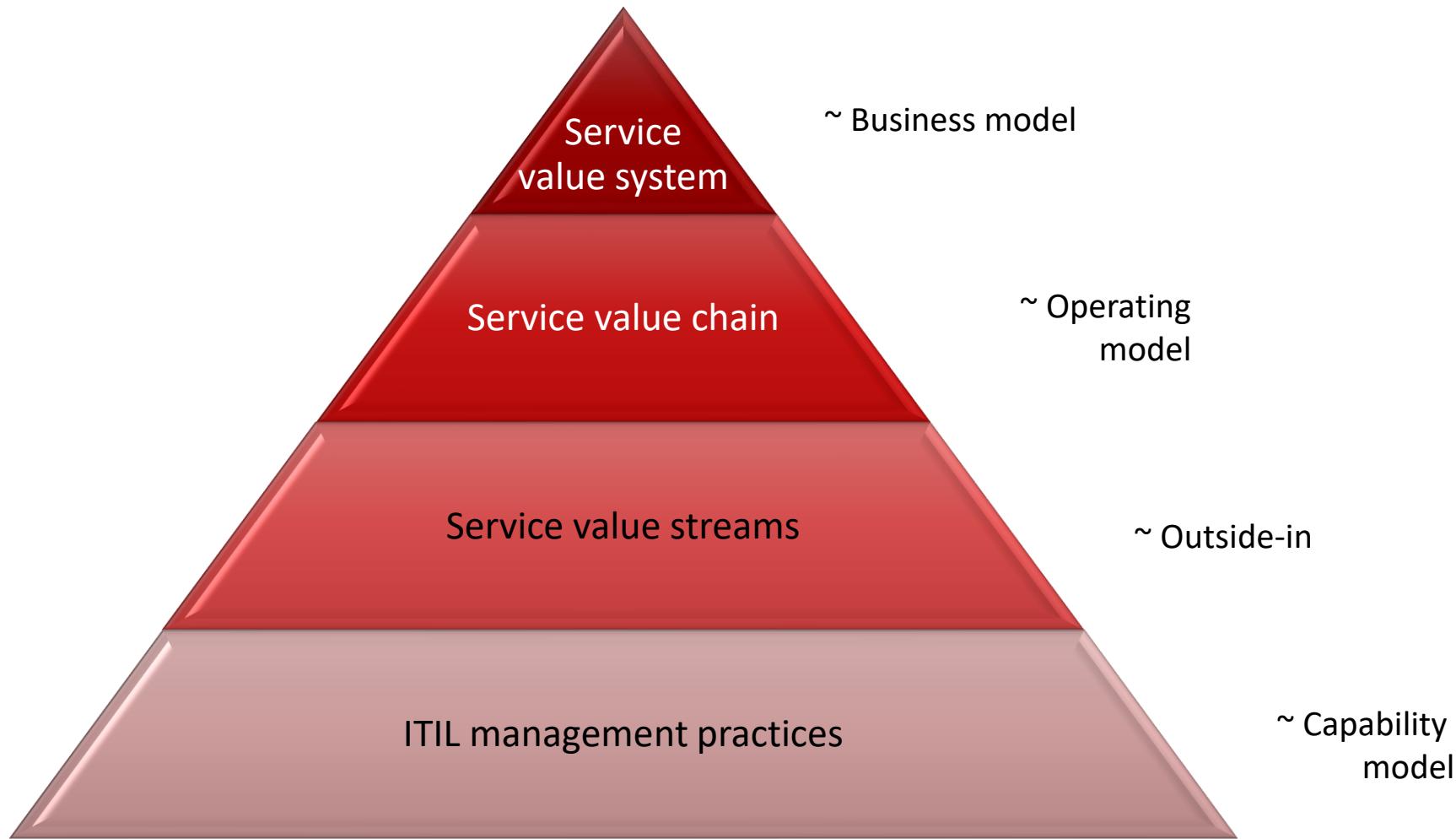
Ny service



Value chain activities – hvorfor?

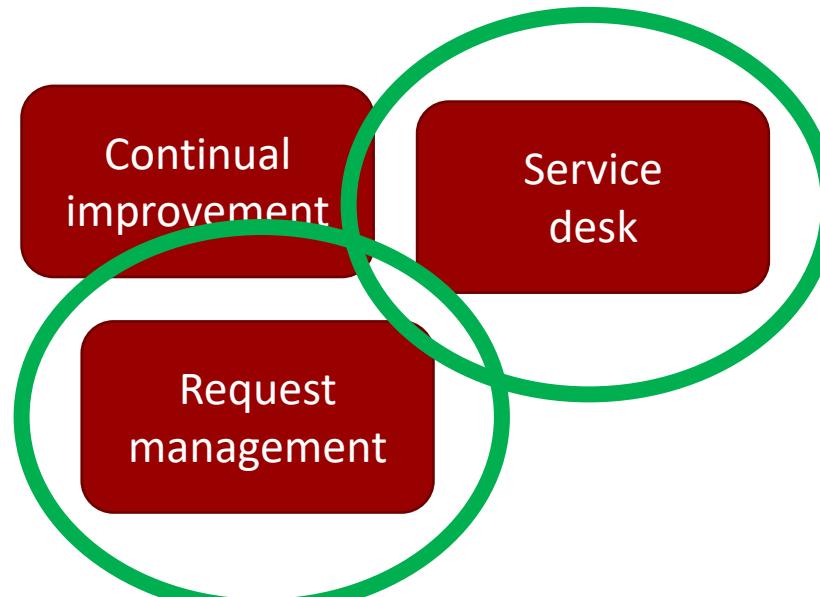
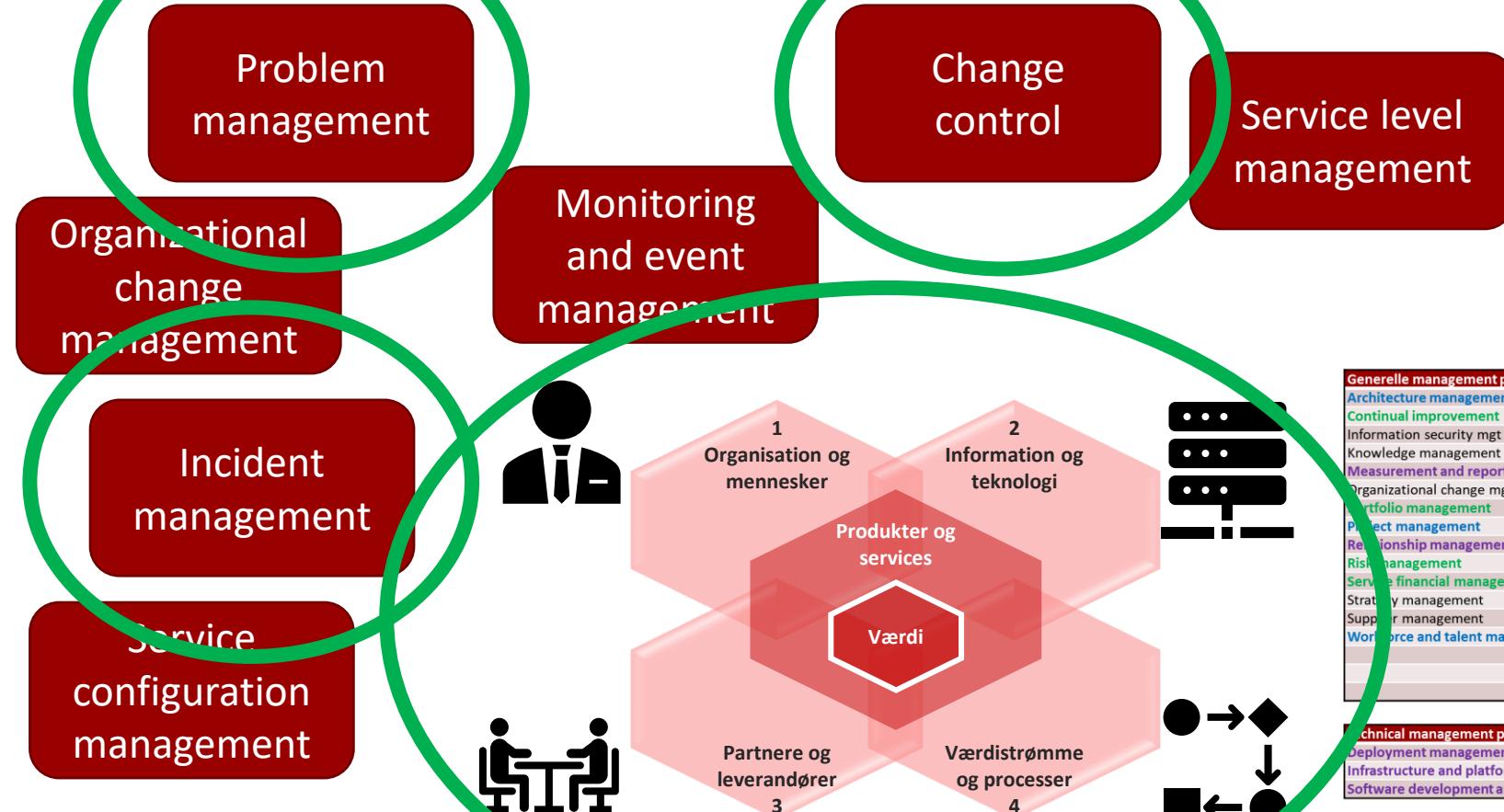
- **Plan** – sikre en fælles forståelse af visionen
- **Engage** – sikre en god forståelse for interessenstens behov, transparens og gode relationer med alle interessenter
- **Improve** – sikre løbende forbedringer af produkter, service og practices på tværs af alle aktiviteter, services og komponenter
- **Obtain/build** – sikre, at servicekomponenter er tilgængelige, når og hvor de er nødvendige, og møder aftalte specifikationer
- **Design & transition** – sikre, at produkter og services løbende opfylder interessenternes forventninger om tid, pris og kvalitet
- **Deliver & Support** – sikre, at vi overholder SLA og interessenternes forventninger

ITIL 4 byggesten



Practices skal udvikles

Ikke kun processer!



Generelle management praksisser	v3 proces eller funktion	Service management praksisser	v3 proces eller funktion
Architecture management		Availability management	Availability management
Continual improvement	Continual service improvement	Business analysis	Capacity and performance mgt
Information security mgt	Information security management	Change control	Capacity management
Knowledge management	Knowledge management	Incident management	Change management
Measurement and reporting	SLM og event management	IT asset management	Incident management
Organizational change mgt	Organizational ch mgt (practitioner)	Monitoring and event mgt	Serv. asset and configuration mgt
Portfolio management	Service portfolio management	Problem management	Event management
Project management		Release management	Problem management
Relationship management	Business relationship management	Service catalogue management	Release and deployment mgt
Risk management	Risk management	Service configuration management	Service catalogue mgt
Service financial management	Financial mgt for IT services	Serv. asset and configuration mgt	Serv. asset and configuration mgt
Strategic management	Strategy management	Service continuity management	IT Service continuity management
Supplier management	Supplier management	Service design	Service desk
Workforce and talent management		Service level management	Service level management
	Design coordination	Service request management	Request fulfilment/access mgt
	Transition planning and support	Service validation and testing	Service validation and testing
Technical management praksisser	v3 proces eller funktion	Ny praksis	
Deployment management	Release and deployment mgt	Større ændringer	
Infrastructure and platform mgt	Technical management	Justeringer	
Software development and mgt	Application management	Stort set uændret	

Organisatorisk agilitet og robusthed

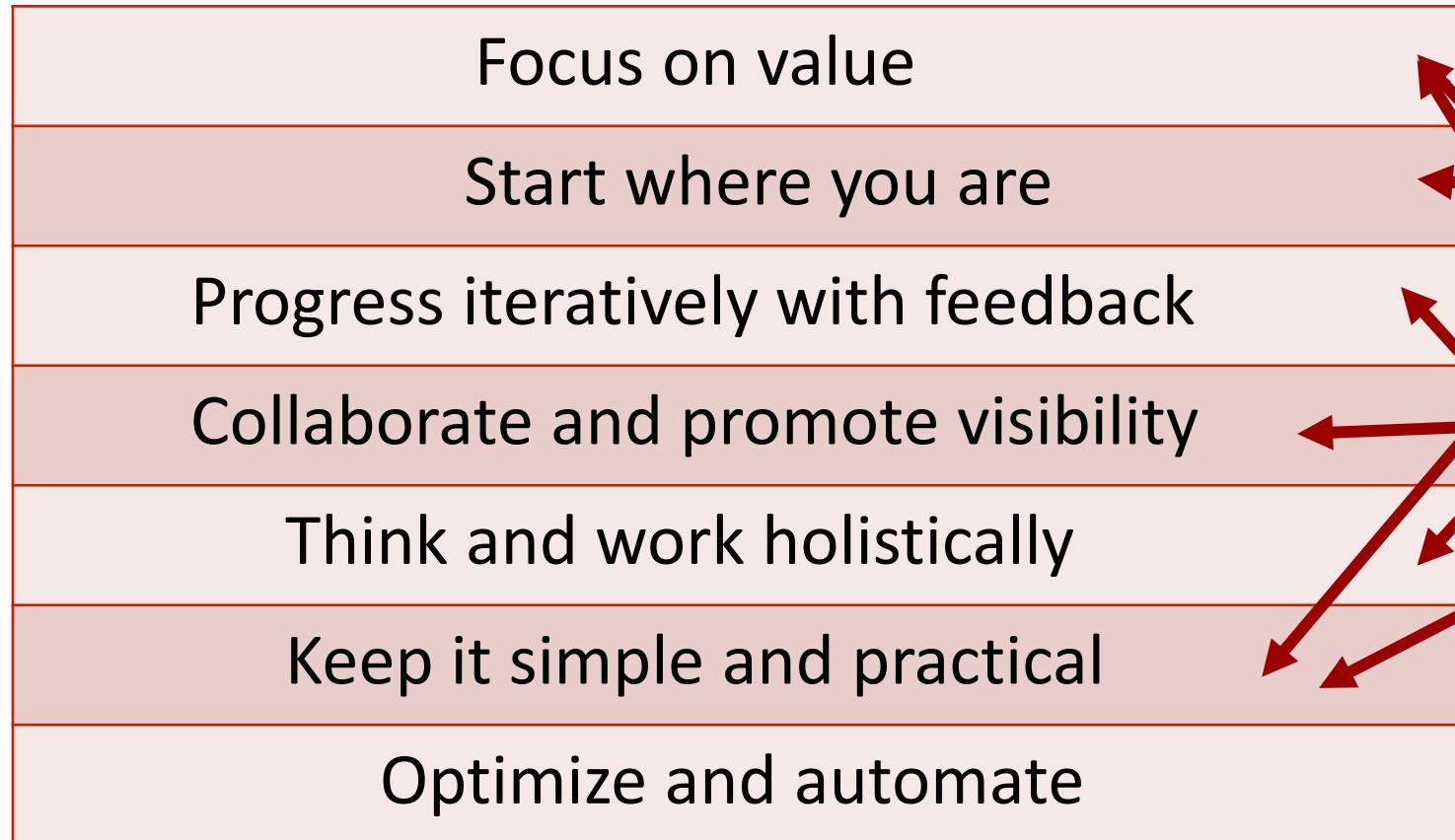


Agilitet for at kunne understøtte de evige interne behov for forandringer



Robusthed for at kunne imødegå ændringer i eksterne forhold

ITIL® guiding principles



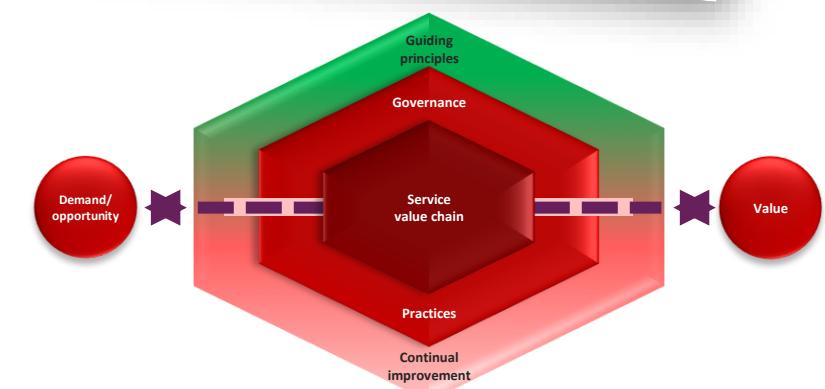
The agile manifesto

Individuals and interactions over processes and tools

Working software over comprehensive documentation

Customer collaboration over contract negotiation

Responding to change over following a plan



Agile Vs. DevOps

Interessenter og kommunikation i en typisk IT proces.



Agile Vs. DevOps

Agile håndterer udfordringerne mellem kunde og udvikling



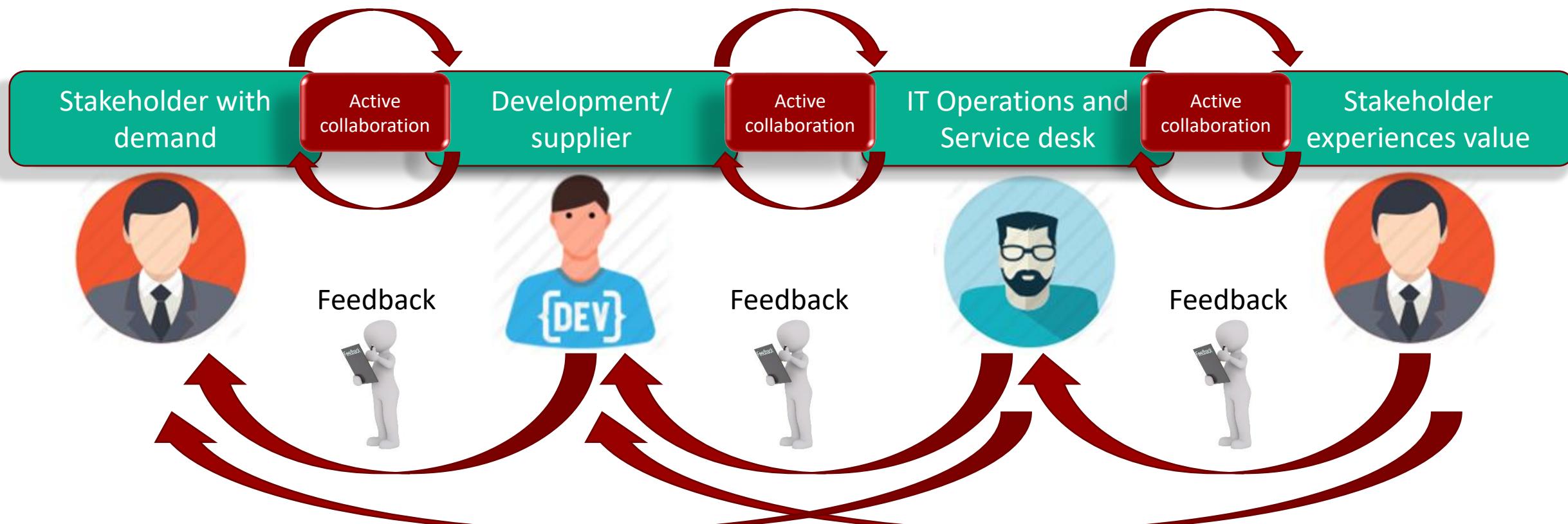
Agile Vs. DevOps

DevOps håndterer udfordringerne mellem udvikling og drift



ITIL 4

ITIL håndterer HELE value chain
– og siger velkommen til Lean, DevOps og Agile metoder



Hvad nu, hvis jeg er VILDT interesseret?

- Akkrediteret ITIL®-uddannelse og -certificering
- Praktisk opleve og forstå ITIL

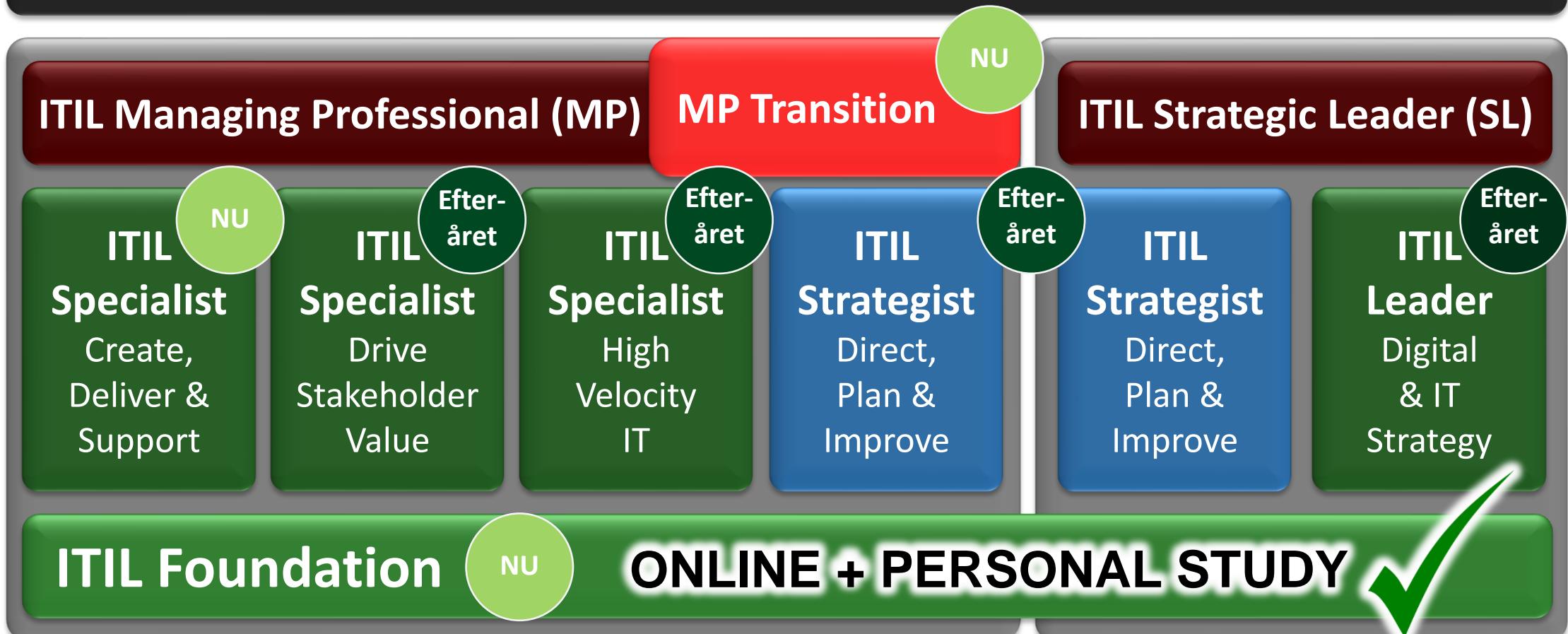
Udvalgte links

- [ITIL-uddannelserne \(inkl. higher levels\) >>](#)
- [MarsLander™ >>](#)
- [Succesfuld incident management >>](#)
- [PTPM – Peopleteam Problem Management >>](#)
- [Optimal videndeling i Service desken >>](#)
- [Alle kurser...](#)

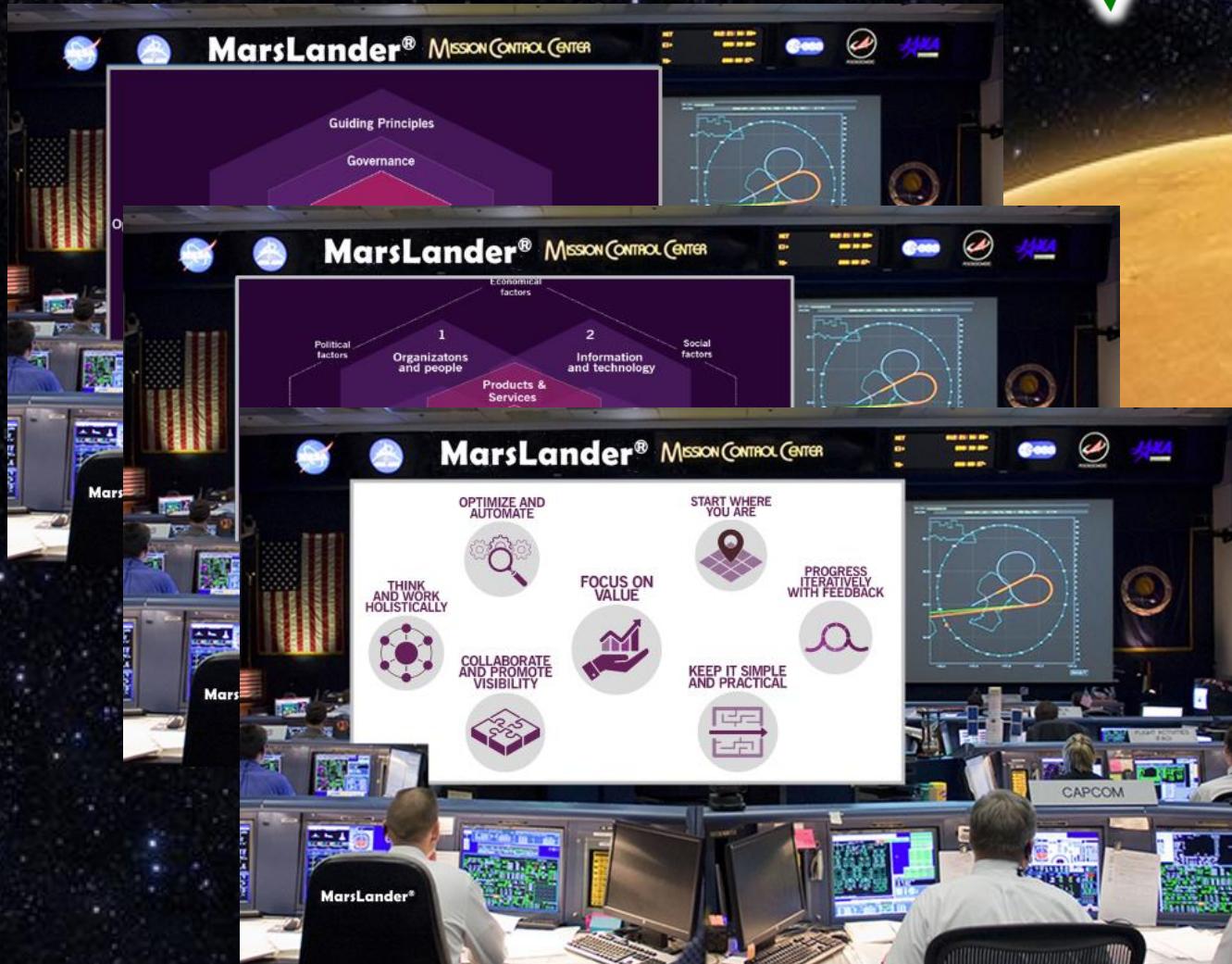
ITIL® certification scheme

?

ITIL Master



MarsLander™ ONLINE



NU

Deltagerne kan opleve

- **Bedre og tættere samarbejde** mellem service desk, drift og interne/eksterne leverandører (f.eks. udvikling)
- **Reagere hurtigere på skiftende behov**
- **Styre indkommende behov/krav** fra forskelligartede kanaler – og håndtere de, der skaber størst værdi for vores interesser
- En **agil tankegang** forankret i **hele organisationen**
- Synliggøre og **reducere mængden af skjult arbejde**
- Indbygge **"fokus på værdi"** og **"fokus på kunden"** i det daglige arbejde
- Effektivt **reducere arbejdsmængde** og spild
- Effektivt **reducere mængden af incidents**
- **Øge hastigheden** af nye produkter/features
- Opleve **ITIL® 4 i praksis**

LÆS MERE OM
MARSLANDER >>

Opsummering

- **Service Value System** kan rent faktisk anvendes i praksis
- **Service value chain** til at sikre **value streams**
- **Practices** = Det **praktiske** arbejde i dagligdagen
- **Stakeholders og value** altoverskyggende
- De **4 dimensioner** bruges nu praktisk
- De **7 guiding principles** guider i alle situationer
- **Improvements** gennemsyrer alt
- **Agile, DevOps og Lean** nu også for drift og service desk



ITIL®

Se mere på www.peopleteam.dk

TAK FOR NU ☺



Kontakt



Peopleteam

www.peopleteam.dk

info@peopleteam.dk

Salg: +45 42 75 44 14

Uddannelse og rådgivning: +45 93 98 98 83

Johnny Jensen

+45 93 98 98 83

johnny@peopleteam.dk

ITIL® 4, V3 og V2 akkrediteret instruktør

GamingWorks certificeret gameleader

Certificeret Kepner-Tregoe instruktør

