



ITIL®

ITIL® 4 Intro

Peopleteam webinar

WWW.PEOPLETEAM.DK

Dagens emner

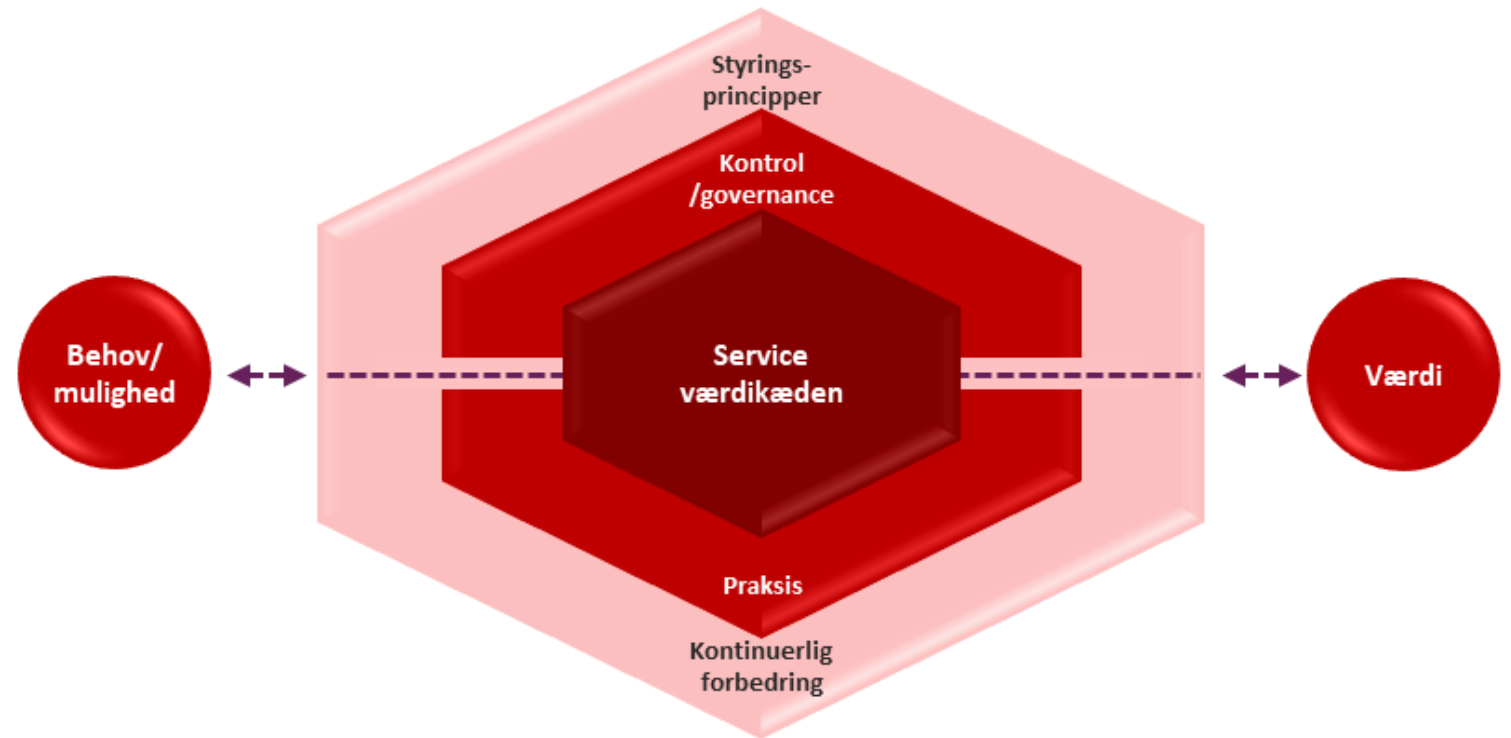
Nyt i ITIL 4

- ITIL 4 overordnet system
- ITIL 4 grundlæggende struktur
- Begreber, teknikker og koncepter fra ITIL 4
- De agile principper 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**

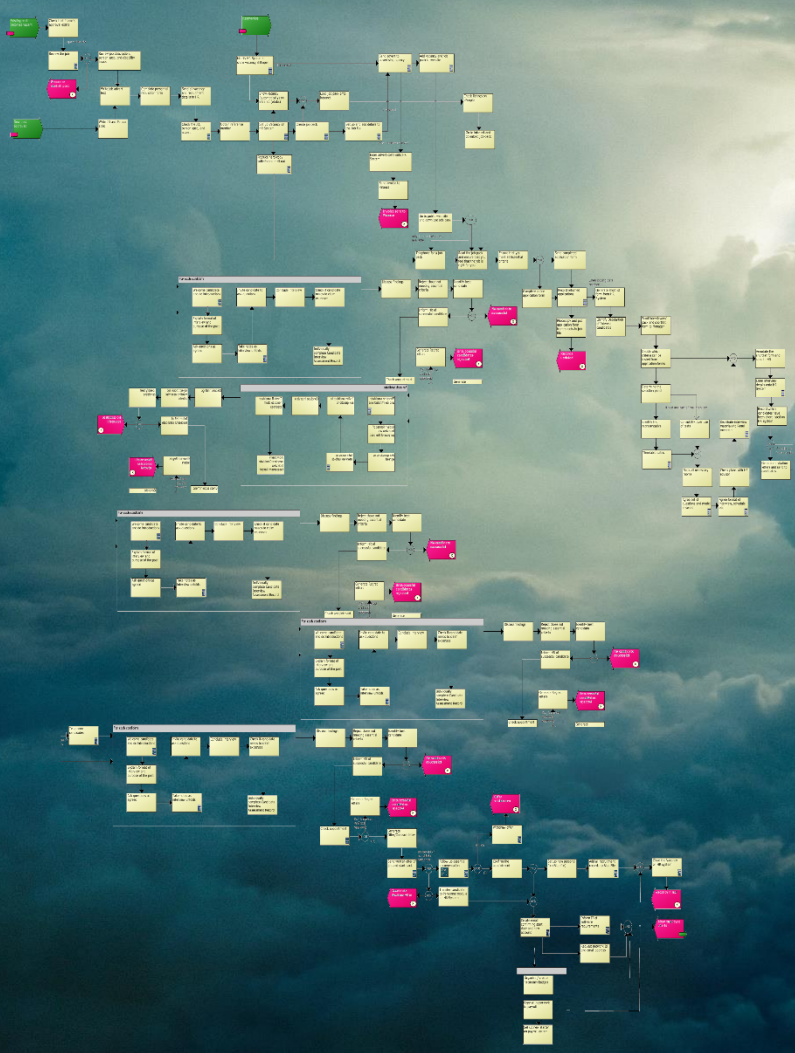
**ITIL v2:
Procesorienteret**

**ITIL v3:
Serviceorienteret**

**ITIL 4:
Værdiorienteret**

Fra Service delivery til Co-creation





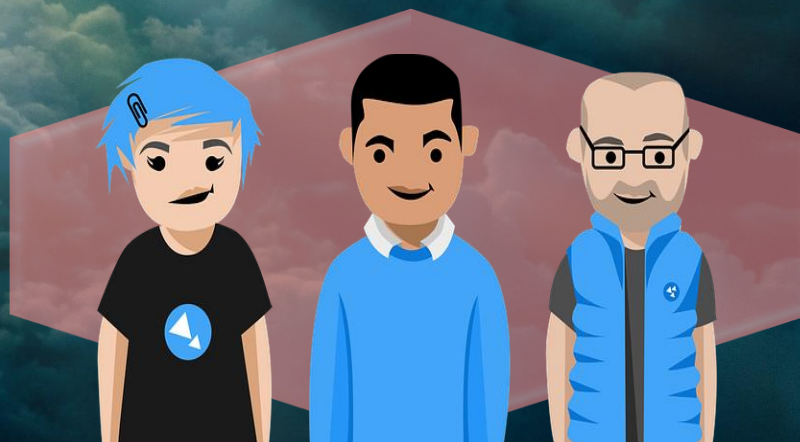
ITIL®

Indefra-og-ud



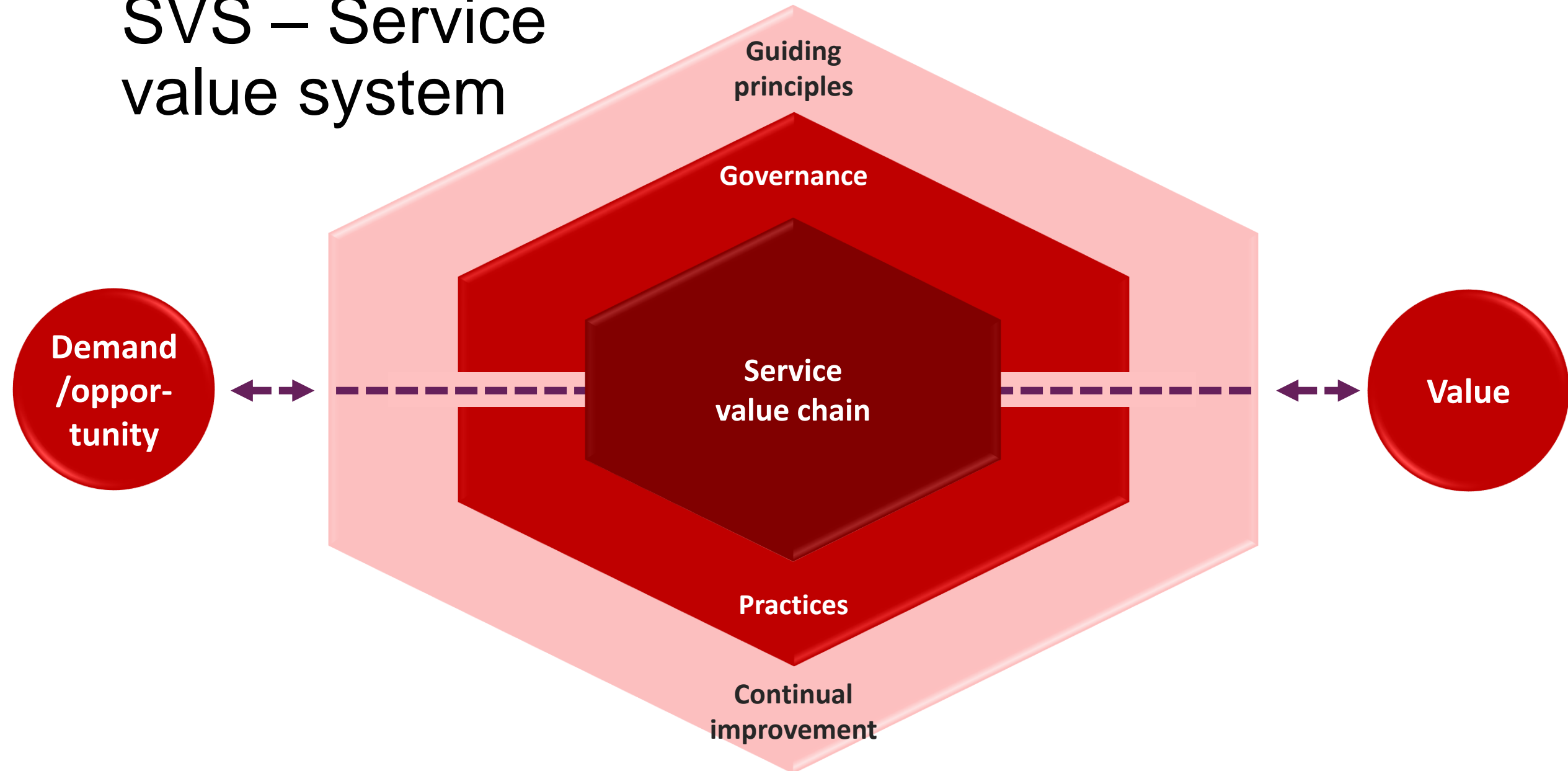
Udefra-og-ind

Demand

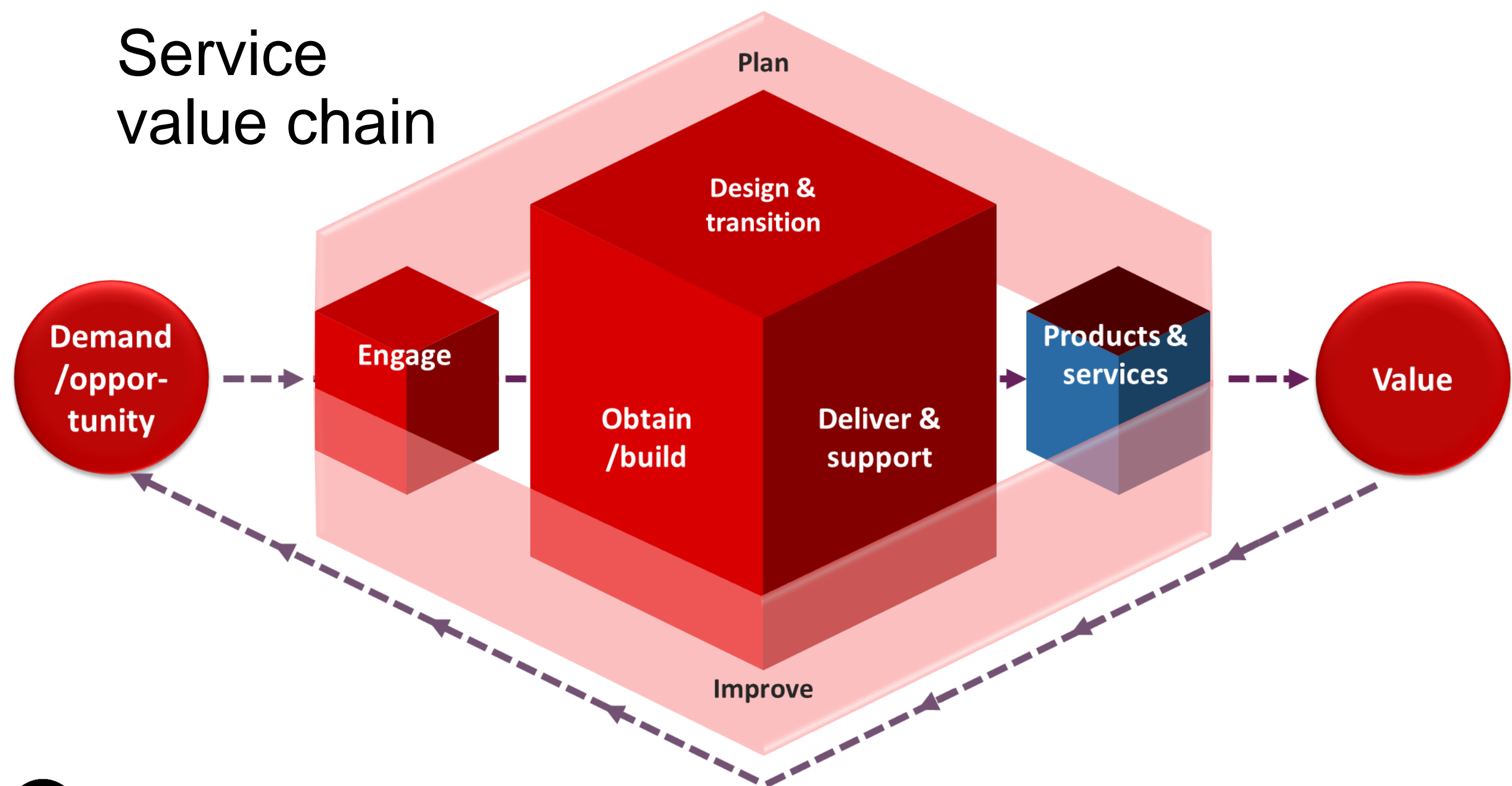


Value

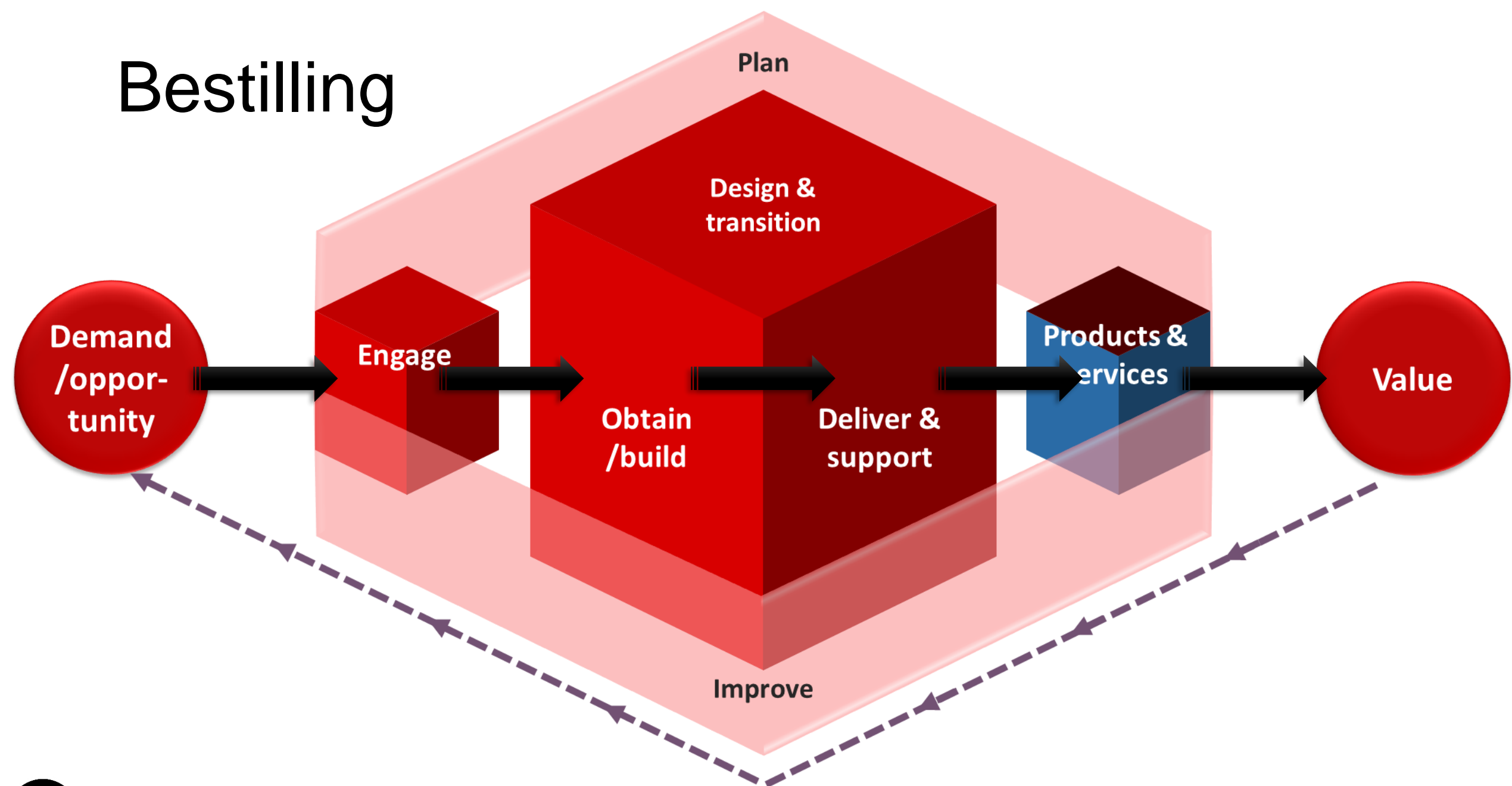
SVS – Service value system



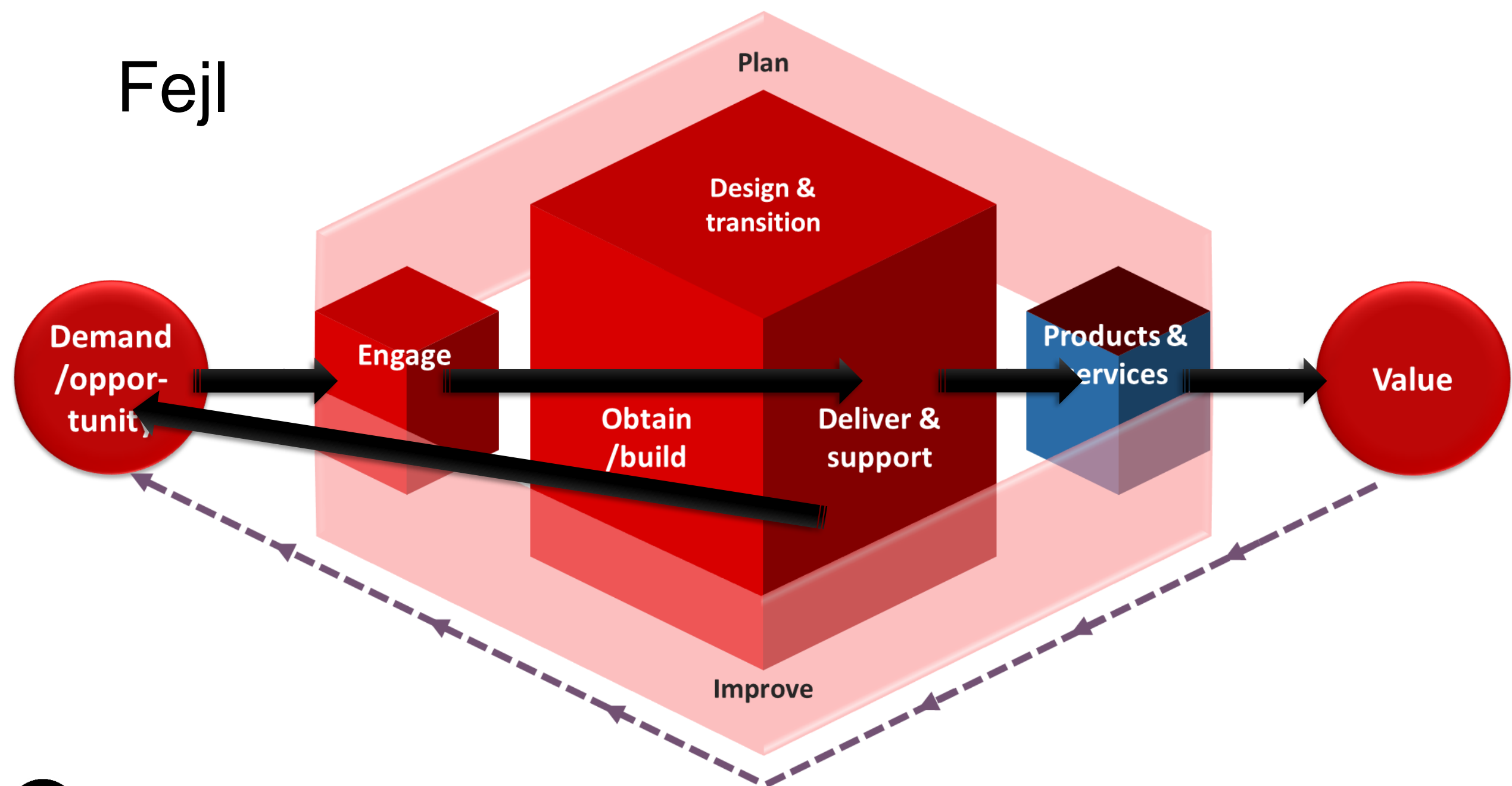
Service value chain



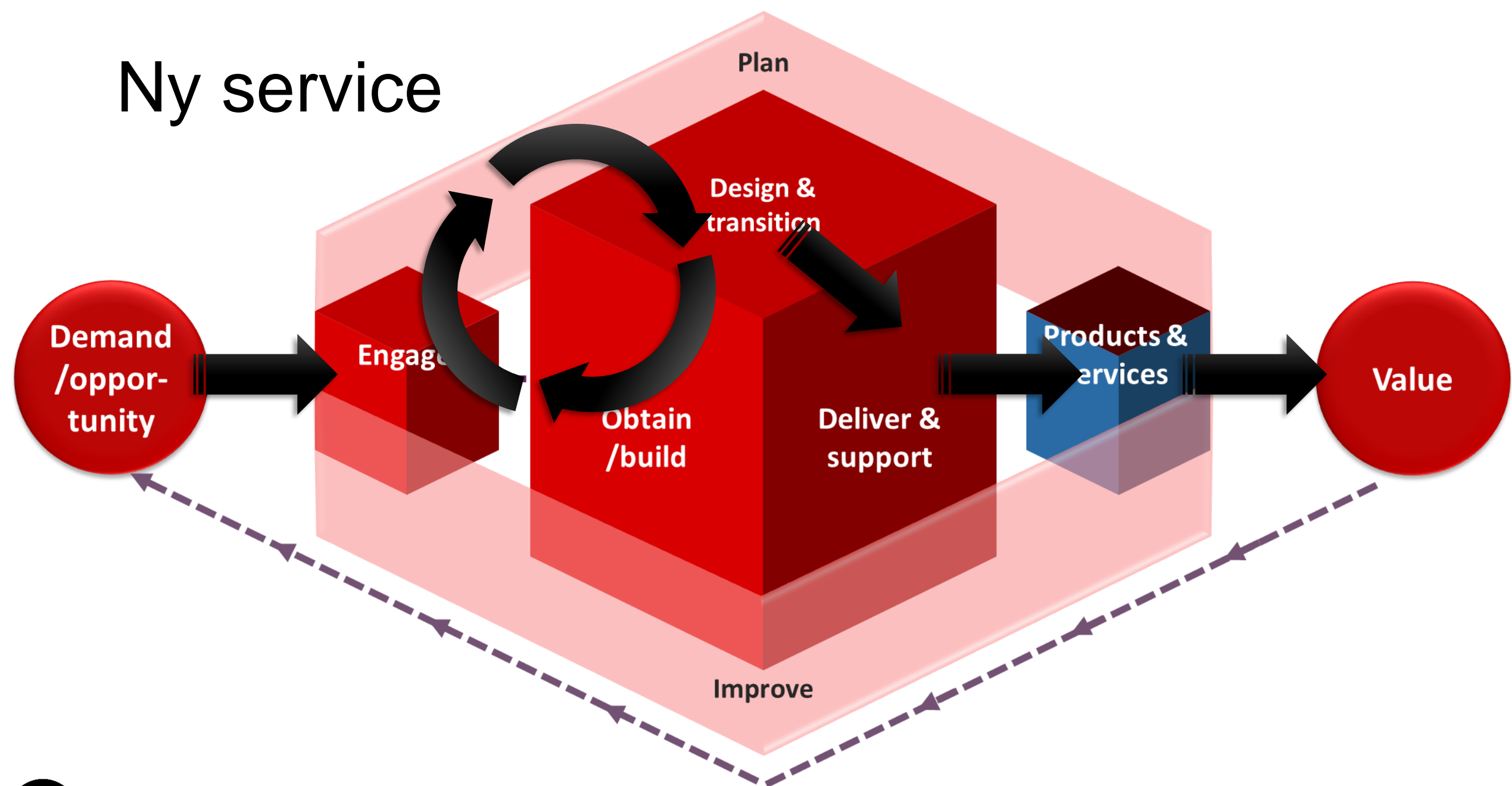
Bestilling



Fejl



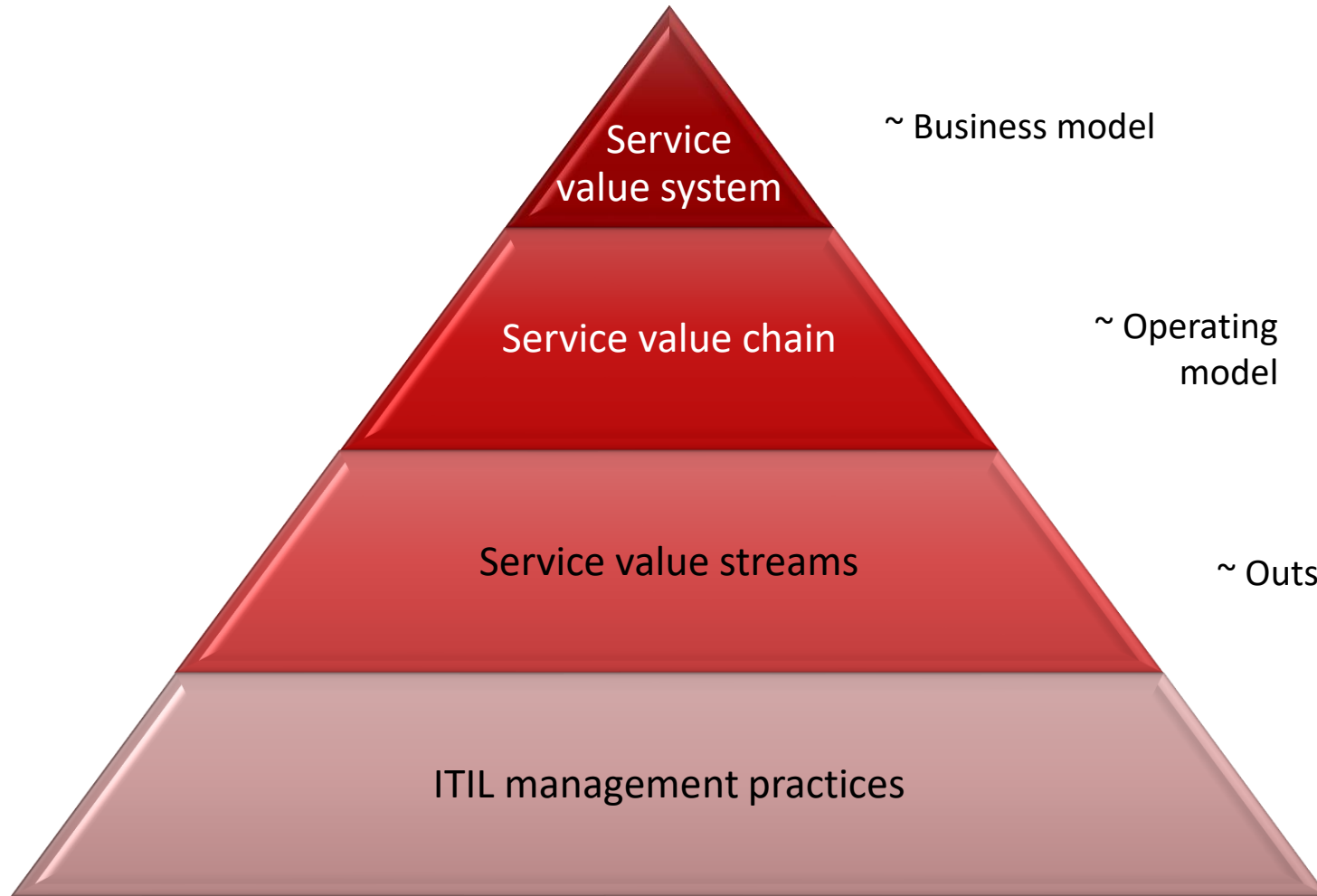
Ny service



Value chain activities – hvorfor?

- **Plan** – sikre en fælles forståelse af visionen
- **Engage** – sikre en god forståelse for interessentens 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

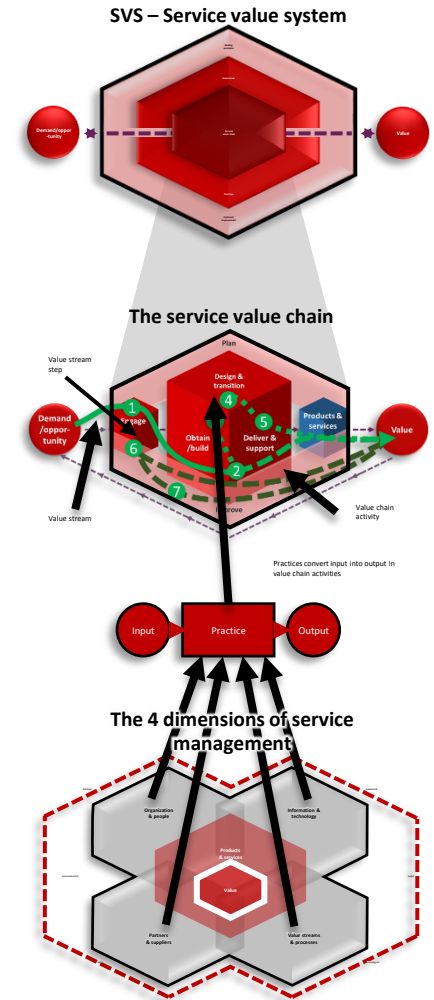


~ Business model

~ Operating model

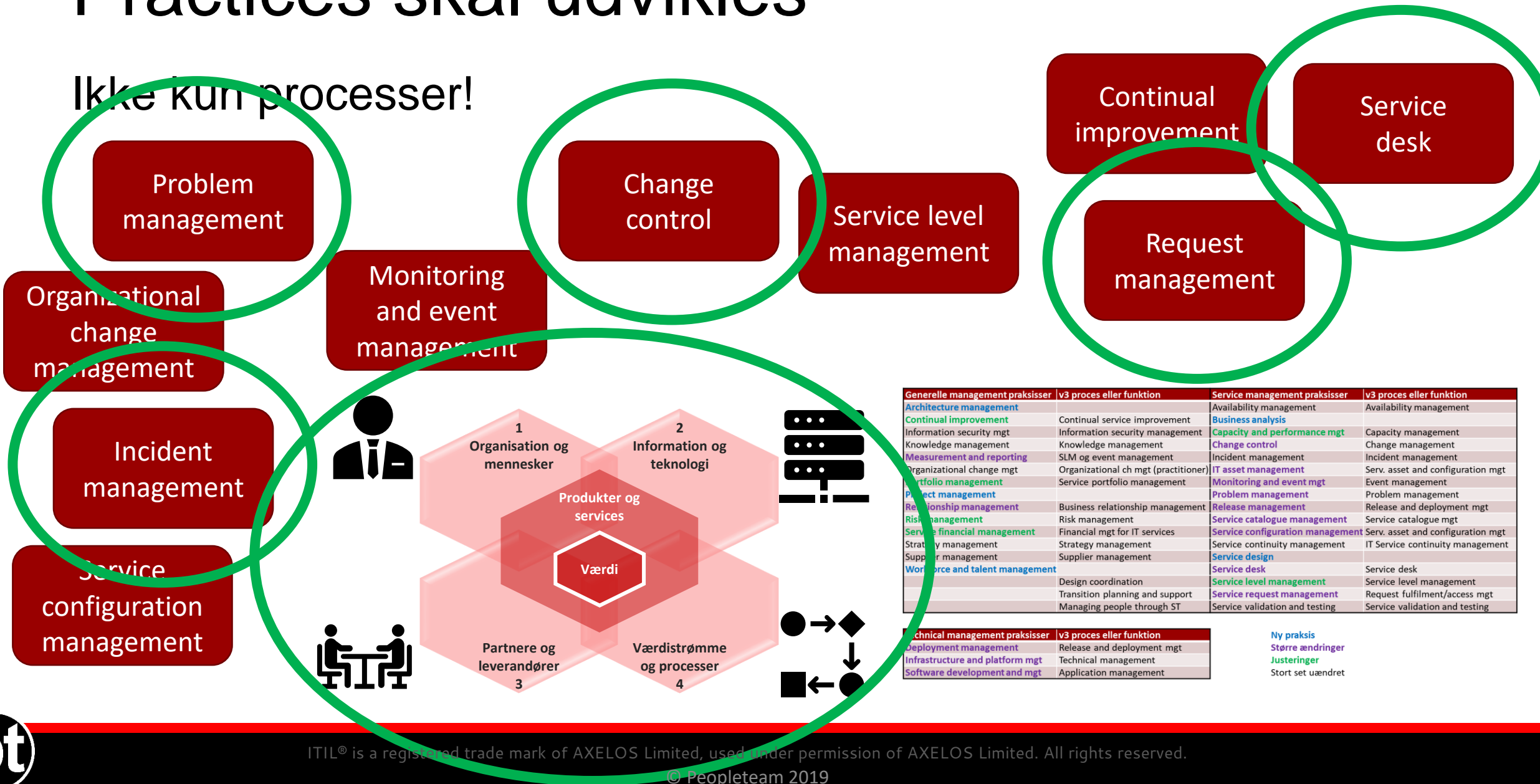
~ Outside-in

~ Capability model



Practices skal udvikles

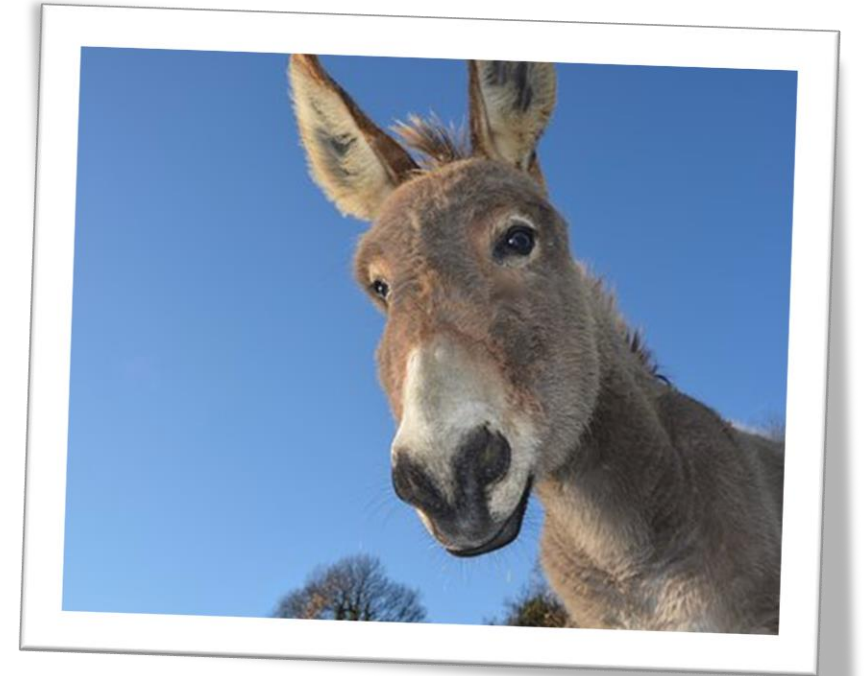
Ikke kun processer!



Organisatorisk agilitet og robusthed



Agilitet for at kunne understøtte de evige interne behov for forandringer

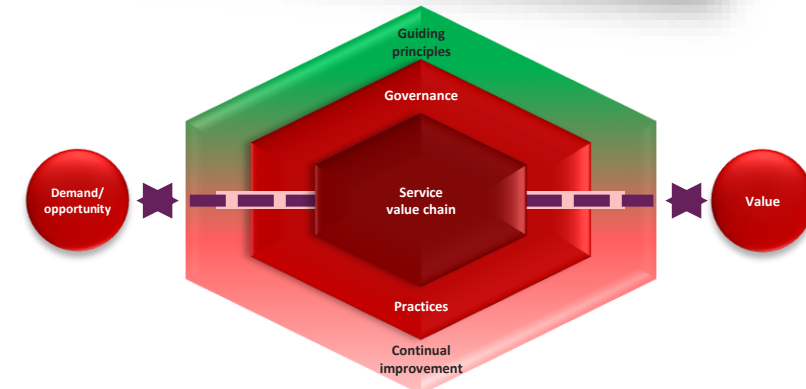
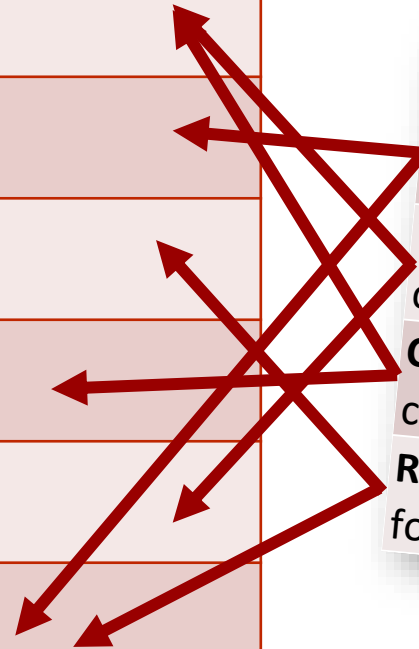


Robusthed for at kunne imødegå ændringer i eksterne forhold

ITIL® guiding principles

Focus on value
Start where you are
Progress iteratively with feedback
Collaborate and promote visibility
Think and work holistically
Keep it simple and practical
Optimize and automate

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

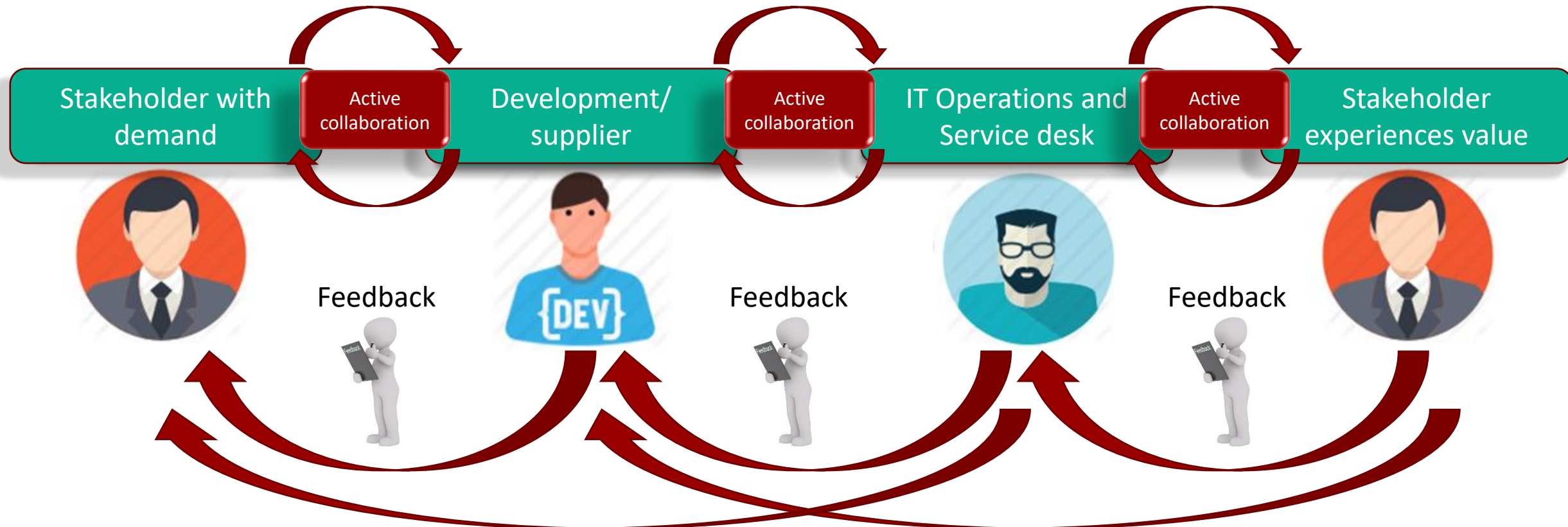
DevOps håndterer udfordringerne mellem udvikling og drift



ITIL 4

ITIL håndterer HELE value chain

– og siger velkommen til Lean, DevOps og Agile metoder



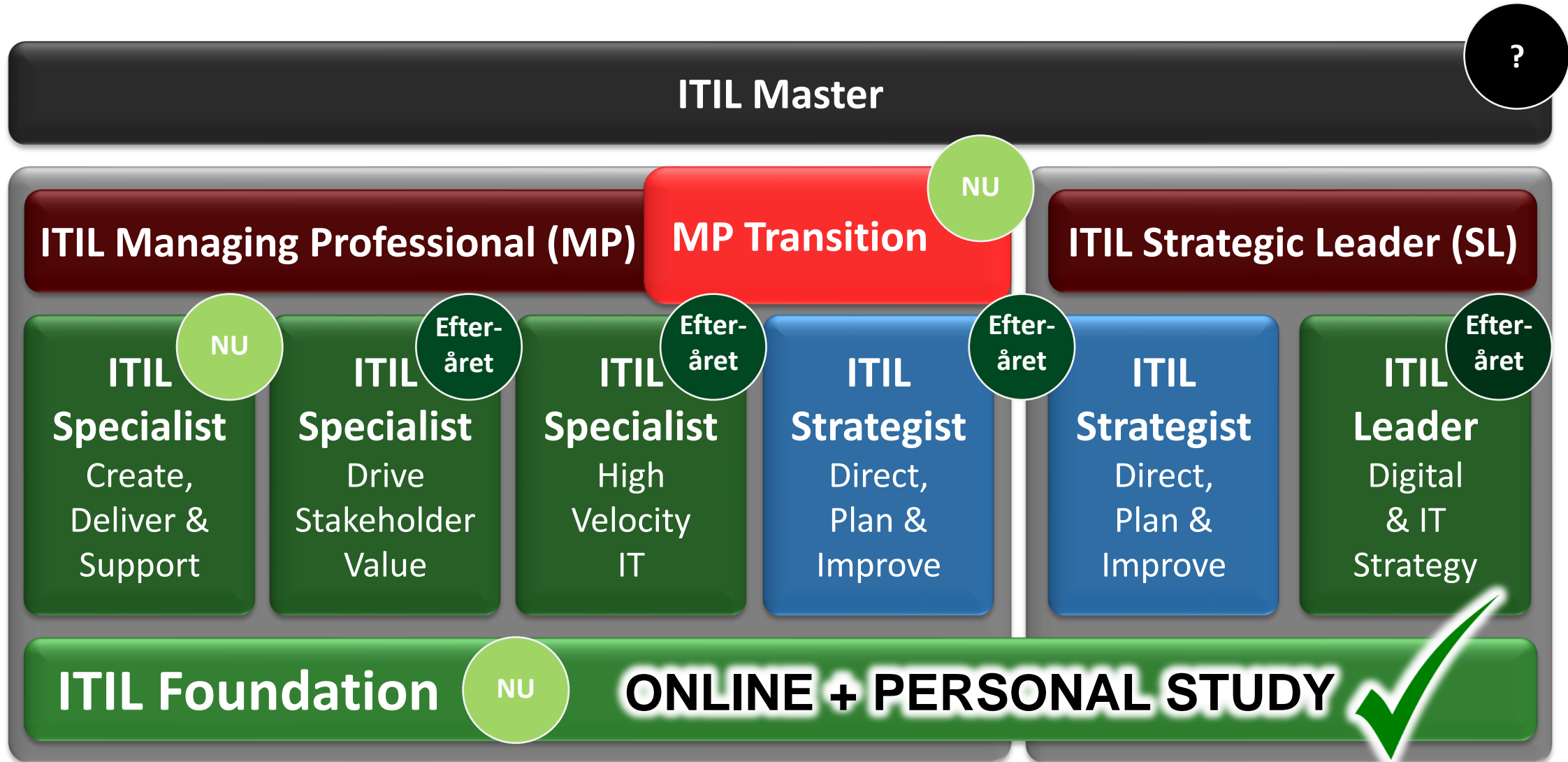
Hvad nu, hvis jeg er VILDT interesseret?

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

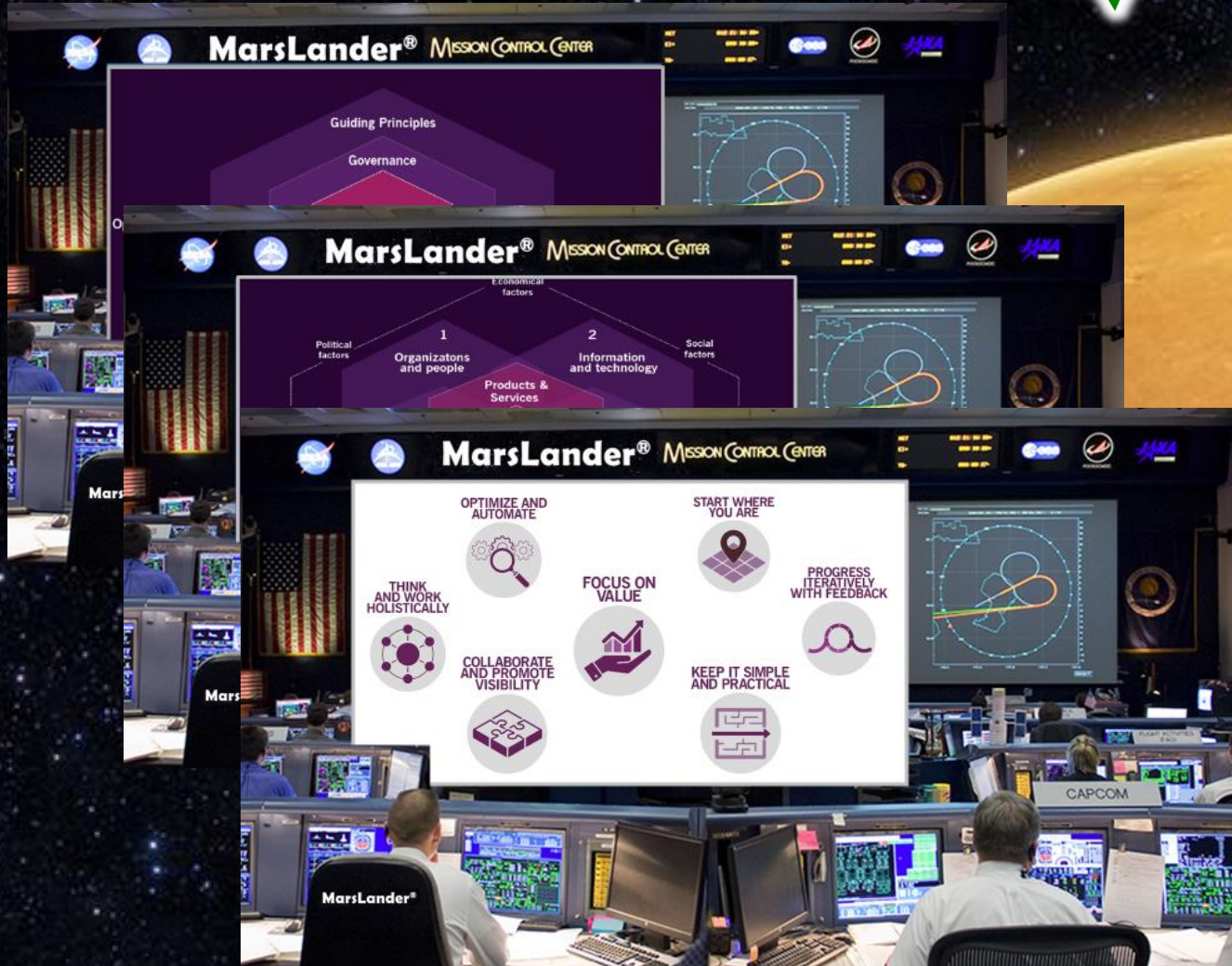
Udvalgte links

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

ITIL® certification scheme



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 interessenter
- 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 arbejds mængde 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** gennemsyrrer 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

