

# ITIL® 4 Practices

Direkte link til:

[Incident management>>](#)

[Problem management >>](#)

[Service desk >>](#)

# ITIL® 4

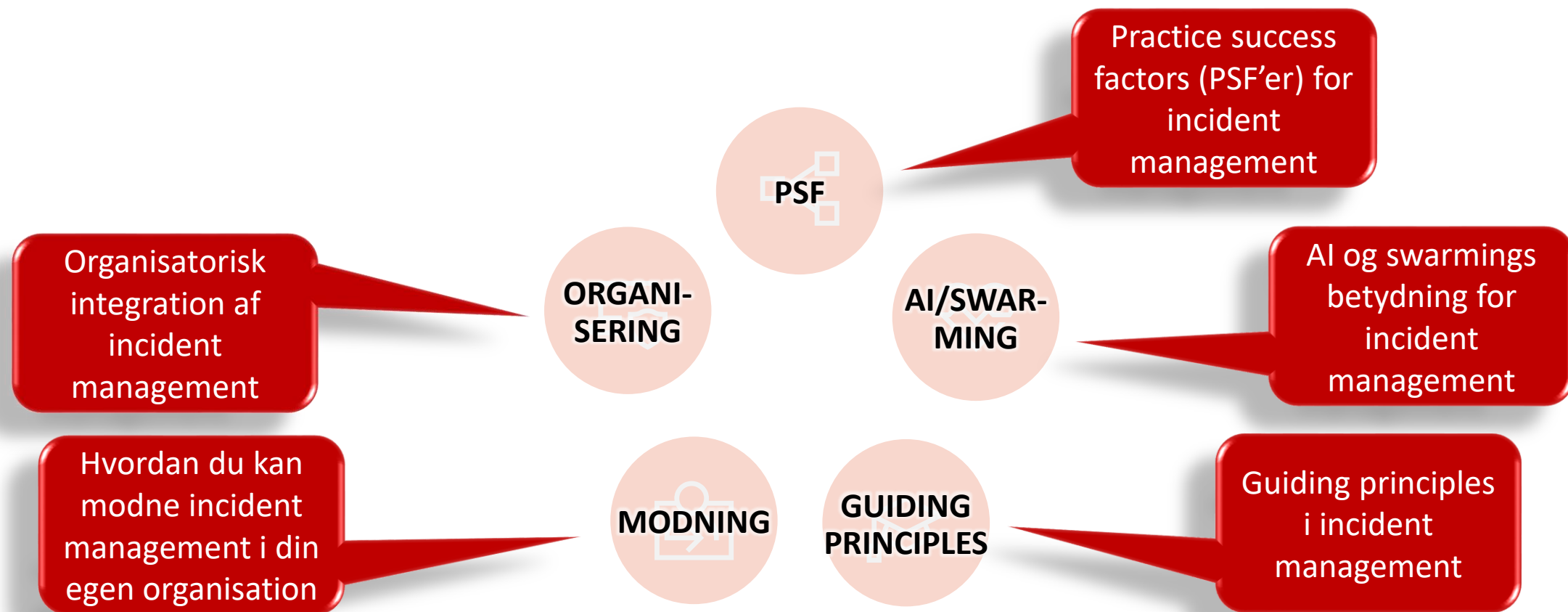
## Incident management



# ITIL® certification scheme

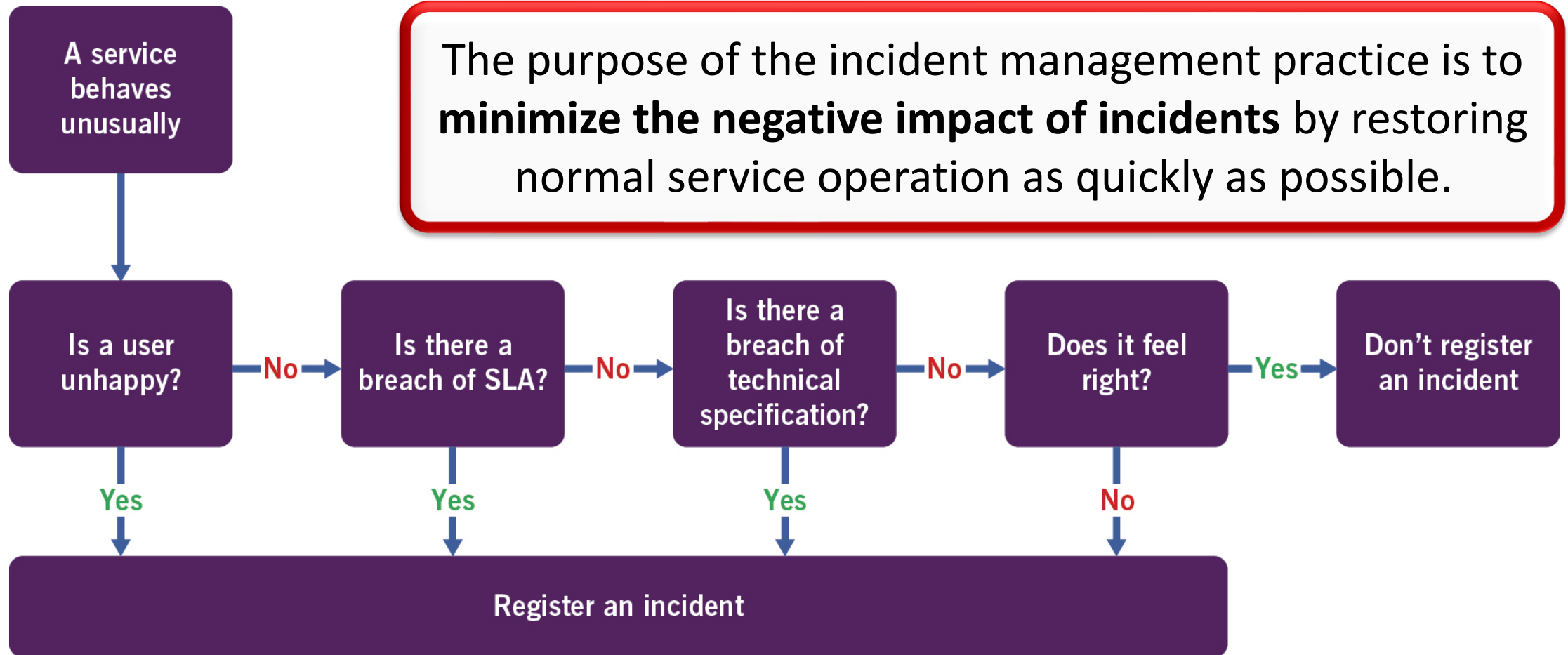


# De næste 15 minutter



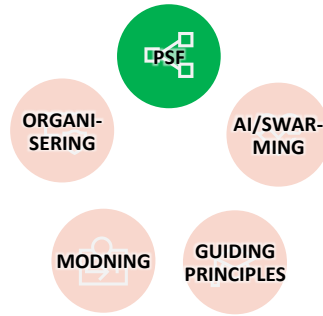


# Hvad er ITIL® 4 incident management?



# Opdage incidents tidligt

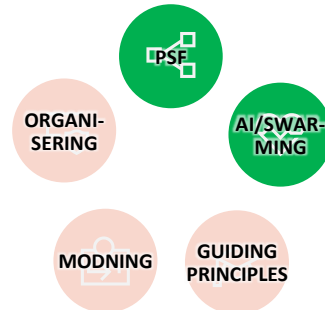
- Fra reaktiv til proaktiv
- Automatiseret oprettelse (laveste modenhedsniveau)
- Tæt integration med monitorering
- Self-healing



## Hvad lærer du?

- Reducere tid fra incident sker til det bliver opdaget (af nogen)
- Opdage flere incidents via monitorering

# Løse incidents hurtigt og effektivt

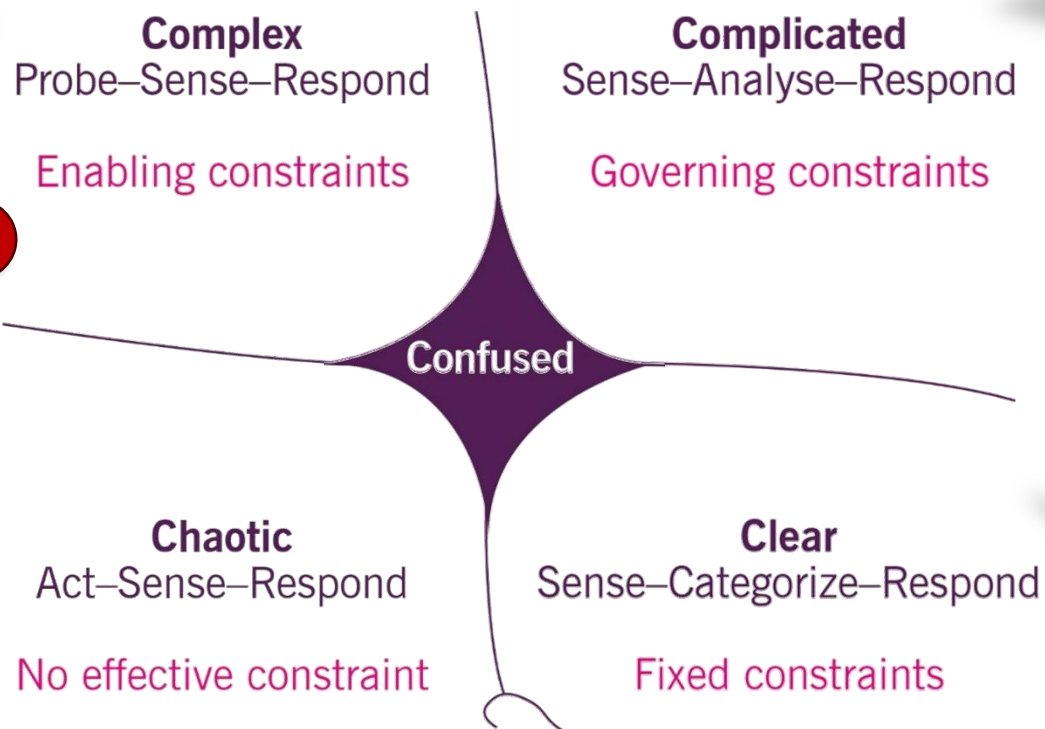


Komplicerede situationer: Systematisk swarming

Eskalerede incidents skaber incident models og artikler

## På kurset lærer du at

- Forbedre FCR/FTF/SLA/Brugertilfredshed
- Forbedre tid fra opdaget til registreret til diagnose til løsning
- Nedsætte ventetid



Systematisk anvendelse af incident models og shift-left

# Løbende forbedringer

Systematisk gennemgå ALLE

- Major incidents
- SLA-overskridelser
- Nye incident typer

## Hvad lærer du?

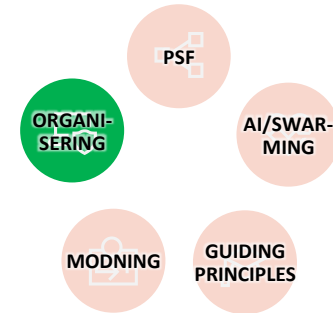
- Hvordan du får flere incident models
- Hvordan du får flere knowledge artikler
- At forbedre alle øvrige KPI'er

- Hvem gjorde hvad, hvornår, hvordan, hvorfor?
- AI og machine learning spiller en stor rolle i analyse og mønstergenkendelse



# Team-dynamik

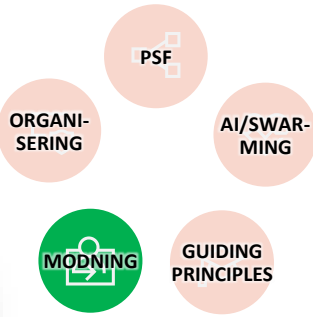
- Fra “heltekultur” til fælles ansvar
- Fra ”venter på kunde” til samarbejde
- Fra “reassign” til “swarming”
- Fra siloer til værdistrømme med brugeren og kunden i centrum



## Hvad lærer du?

- Fælles ansvar
- No-blame kultur
- Læring i fællesskab
- Markant øget performance

# Capability levels



## Level 5

- Løbende forbedring er “BAU”

## Level 4

- Styr på PSF'er, KPI'er og performancemålinger

## Level 3

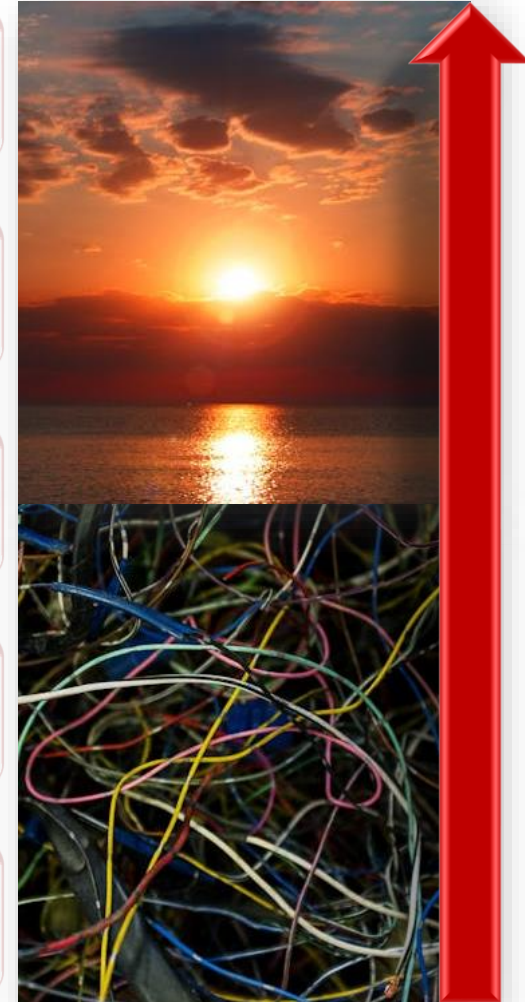
- Integreret med andre processer

## Level 2

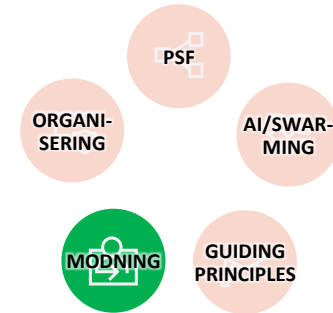
- Styr på roller, ansvar og proces

## Level 1

- Individ-drevet



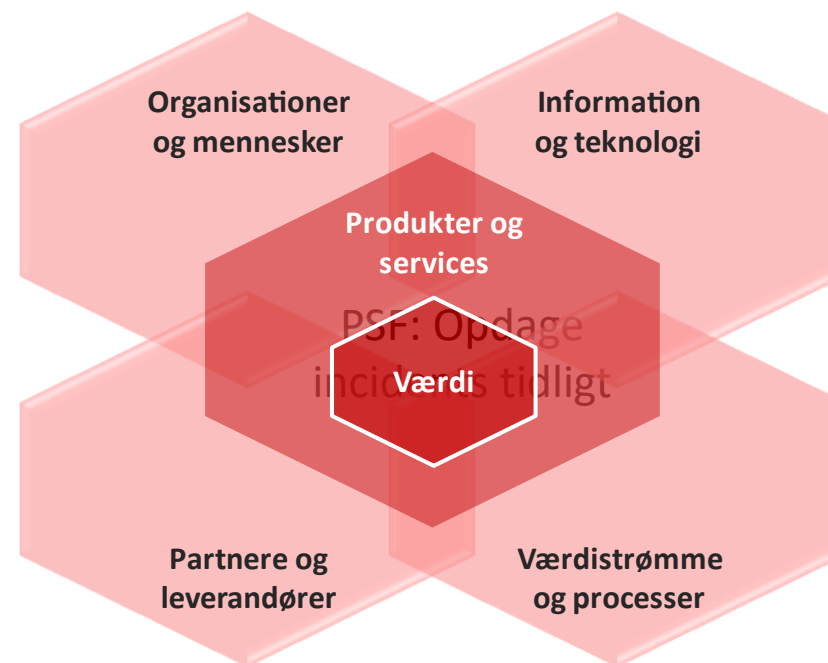
# Helt konkrete beskrivelser for modning



- 3 PSF'er
- 4 dimensioner
- 5 capability levels

2 Alle ved, hvordan man rapporterer incidents så hurtigt som muligt

2 Incidents opdages automatisk, hvor det teknisk set kan lade sig gøre



3 Leverandør-incidents indrapporteres hurtigst muligt

3 Incidents opdages med det samme, de opstår

## Hvad lærer du?

MEGET detaljerede muligheder for at modne processen i overskuelige trin

# The ITIL guiding principles are everywhere

ORGANISING

PSF

AI/SWARMING

MODNING

GUIDING PRINCIPLES

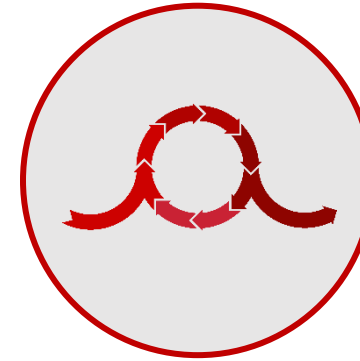
**FOCUS ON  
VALUE**



**START WHERE  
YOU ARE**



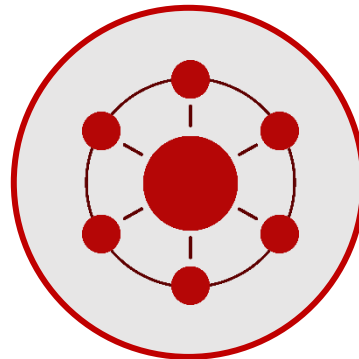
**PROGRESS ITERATIVELY  
WITH FEEDBACK**



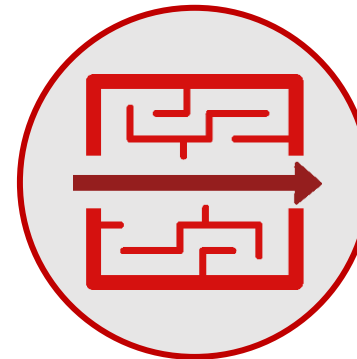
**COLLABORATE AND  
PROMOTE VISIBILITY**



**THINK AND WORK  
HOLISTICALLY**



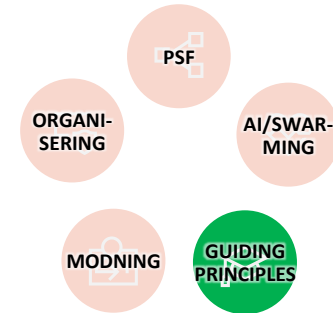
**KEEP IT SIMPLE  
AND PRACTICAL**



**OPTIMIZE AND  
AUTOMATE**



# Anbefalinger (tre eksempler)



FOCUS ON  
VALUE



- SLA'er er ikke trafiklys – husk brugeren!

OPTIMIZE AND  
AUTOMATE



- Automatiser, automatiser, automatiser

COLLABORATE AND  
PROMOTE VISIBILITY



- Stol på data – ikke kun på synsninger

## Hvad lærer du?

- Konkretisering af guiding principles
- Eksempler og anbefalinger

# Hvad lærer man også på en hel dag?

- Dybt ned i de tre PSF'er og de to processer i incident management
- Input, output, aktiviteter, KPI'er
- Grundig beskrivelse af roller og ansvarsområder, herunder hvordan man løsner op for rigide eskalations-strukturer samt typiske metoder til gruppering af specialister
- Gennemgang af alle modenheds-parametre
- Mere omkring automatisering
- Incident management med sine leverandører
- Meget, meget mere indhold af alt 😊

# ITIL® 4

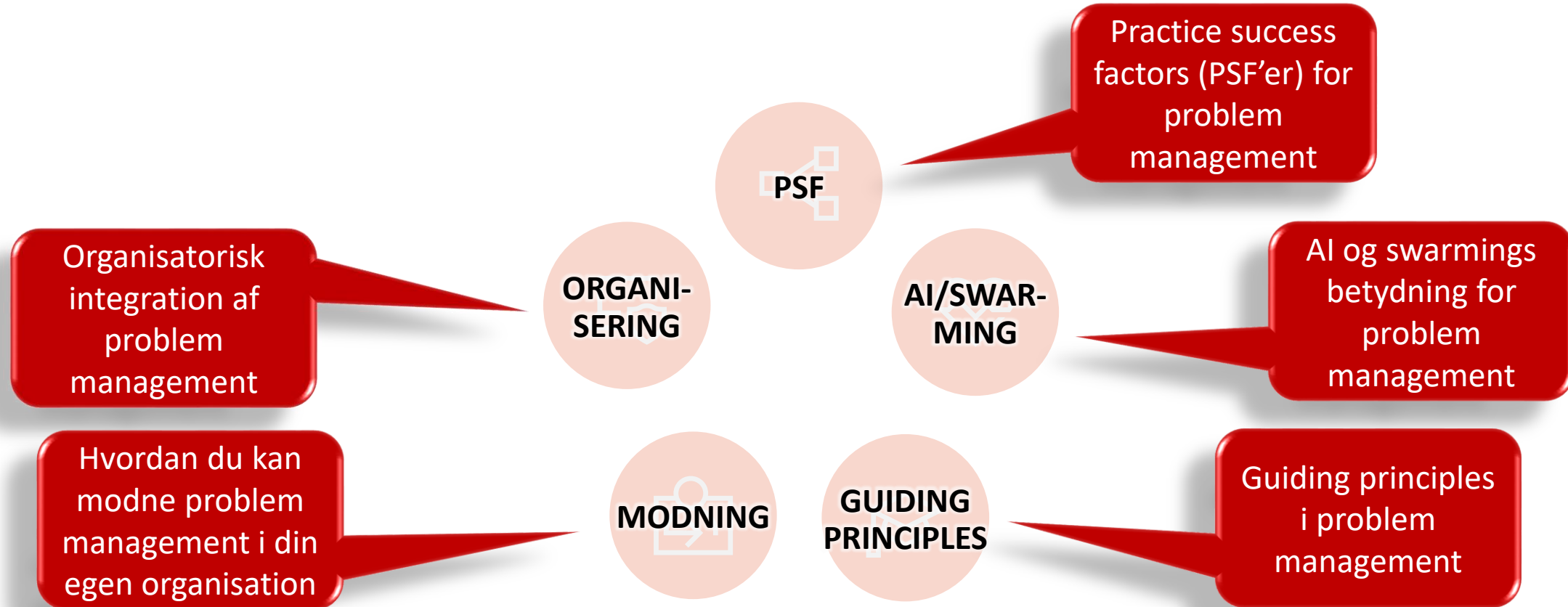
## Problem management



# ITIL® certification scheme



# De næste 15 minutter

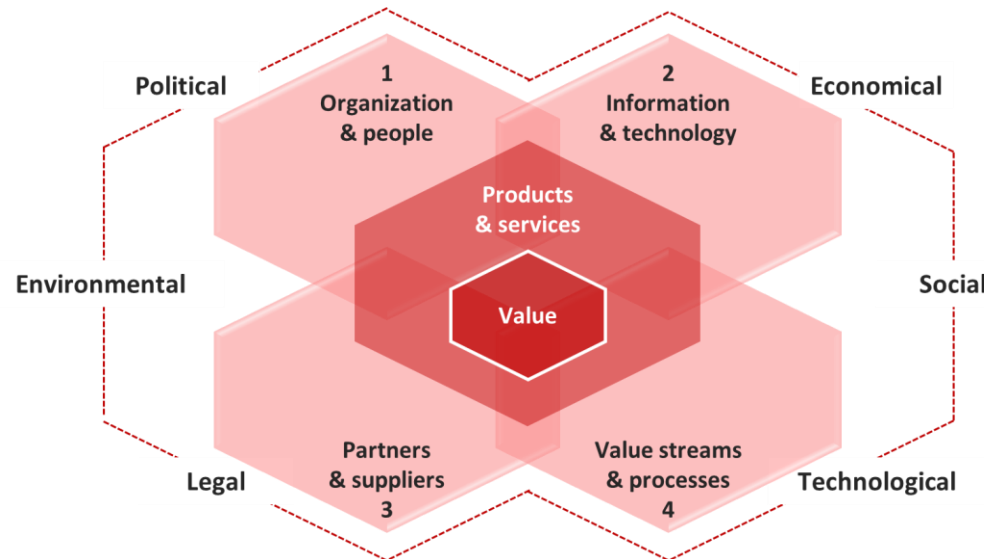




# Hvad er ITIL® 4 problem management?

The purpose of the problem management practice is to reduce the likelihood and impact of incidents by identifying actual and potential causes of incidents and managing workarounds and known errors.

Problems kan findes overalt



Problems kan skabe incidents

# Forstå problemers påvirkning

- Step 1: Reaktiv problemidentifikation
  - Major incidents
  - Gentagne incidents
- Step 2: Proaktiv problemidentifikation
  - Mere end teknologi
  - Mere end mønstergenkendelse

## Hvad lærer du?

- At opdage flere problems og få dem registreret
- At reducere incidents, der ikke skyldes kendte fejl
- At kortlægge flere incidents, der kræver problem management

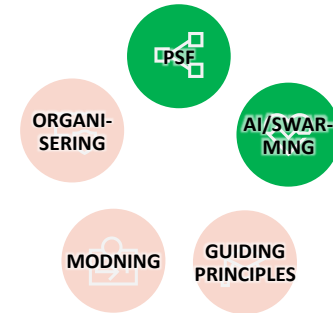
ORGANISERING



AI/SWARMING



# Løbende forbedringer



## Hvad lærer du?

- At synliggøre incidents, der er blevet forhindret af problemløsning
- At holde styr på åbne, known errors

Gælder om at hele tiden at

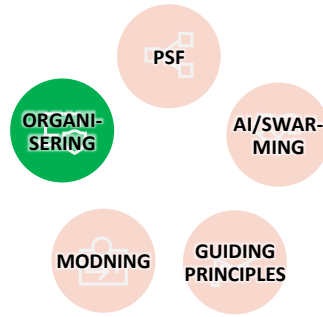
- Balancere omkostninger, risici og servicekvalitet
- Se problemløsning som en værdi og ikke som en omkostning
- Skabe transparens om problems – især over for forretningen

# Problem management roller

- Specifikke aktiviteter for hver process
- Kompetenceprofiler og færdigheder
- Omfattende eksempler på ansvarlige roller i en IT-organisation

## Hint fra kurset:

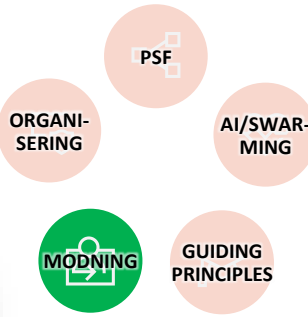
- Roller og ansvarlige for problem management er OLD SCHOOL 🙄
- Midlertidige teams og swarming er kun et skridt på vejen til topmoderne problem management



## Hvad lærer du?

- Bedre forankring af problem management som kultur og mindset

# Capability levels



## Level 5

- Løbende forbedring er “BAU”

## Level 4

- Styr på PSF'er, KPI'er og performancemålinger

## Level 3

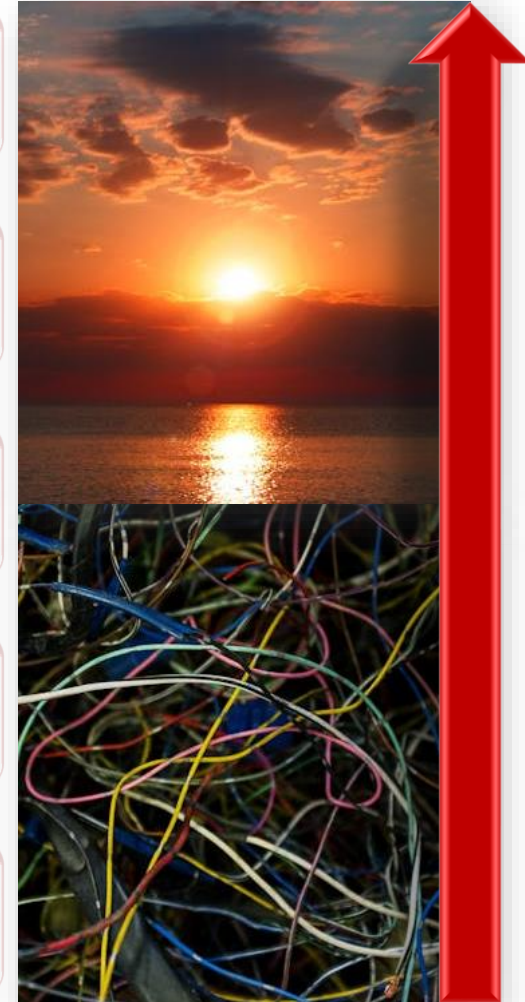
- Integreret med andre processer

## Level 2

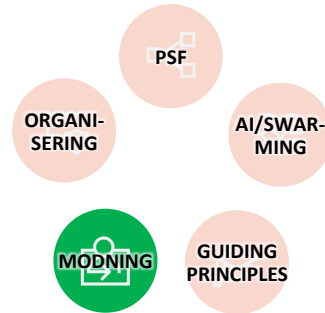
- Styr på roller, ansvar og proces

## Level 1

- Individ-drevet



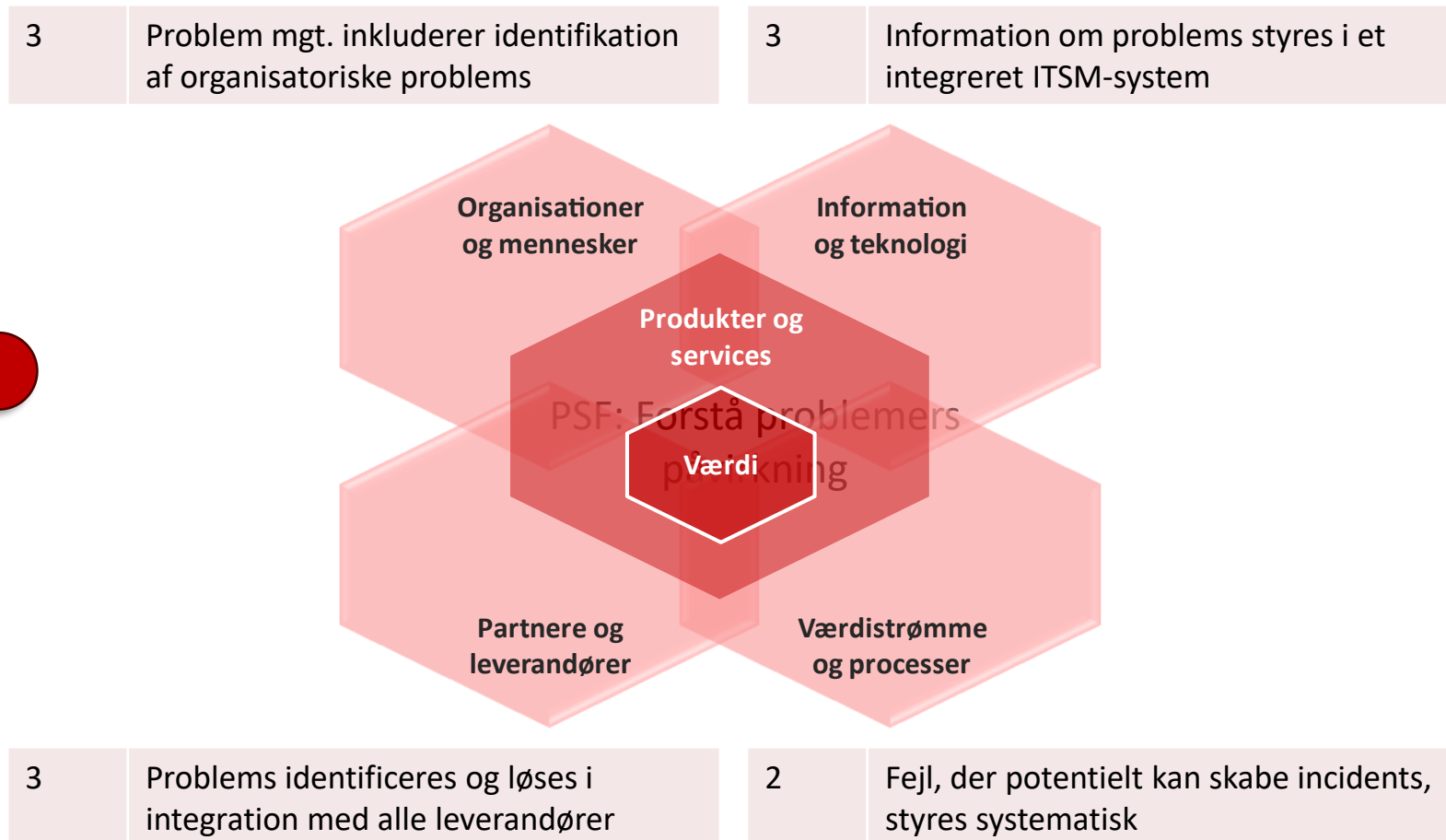
# Helt konkrete beskrivelser for modning



- 2 PSF'er
- 4 dimensioner
- 5 capability levels

## Hvad lærer du?

- MEGET detaljerede muligheder for at modne processen i overskuelige trin



# The ITIL guiding principles are everywhere

ORGANISING

PSF

AI/SWARMING

MODNING

GUIDING PRINCIPLES

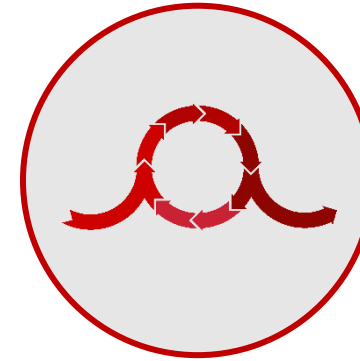
**FOCUS ON  
VALUE**



**START WHERE  
YOU ARE**



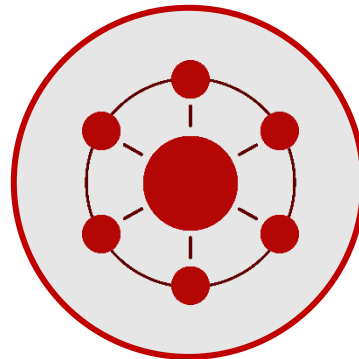
**PROGRESS ITERATIVELY  
WITH FEEDBACK**



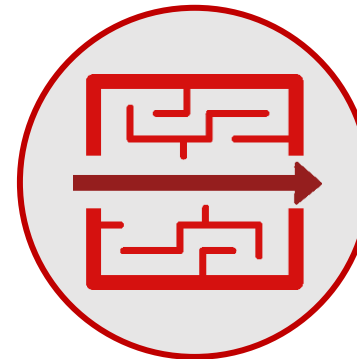
**COLLABORATE AND  
PROMOTE VISIBILITY**



**THINK AND WORK  
HOLISTICALLY**



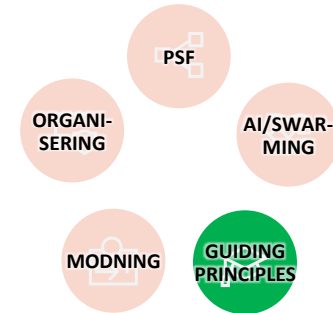
**KEEP IT SIMPLE  
AND PRACTICAL**



**OPTIMIZE AND  
AUTOMATE**



# Anbefalinger (tre eksempler)



FOCUS ON  
VALUE



- Find ud af, hvem der bliver ramt af problems – og hvordan

START WHERE  
YOU ARE



- Kom i gang med at logge problems. NU!

COLLABORATE AND  
PROMOTE VISIBILITY



- Vis problems frem – og lad forretningen prioritere

## Hvad lærer du?

- Konkretisering af guiding principles
- Eksempler og anbefalinger

# Hvad lærer man også på en hel dag?

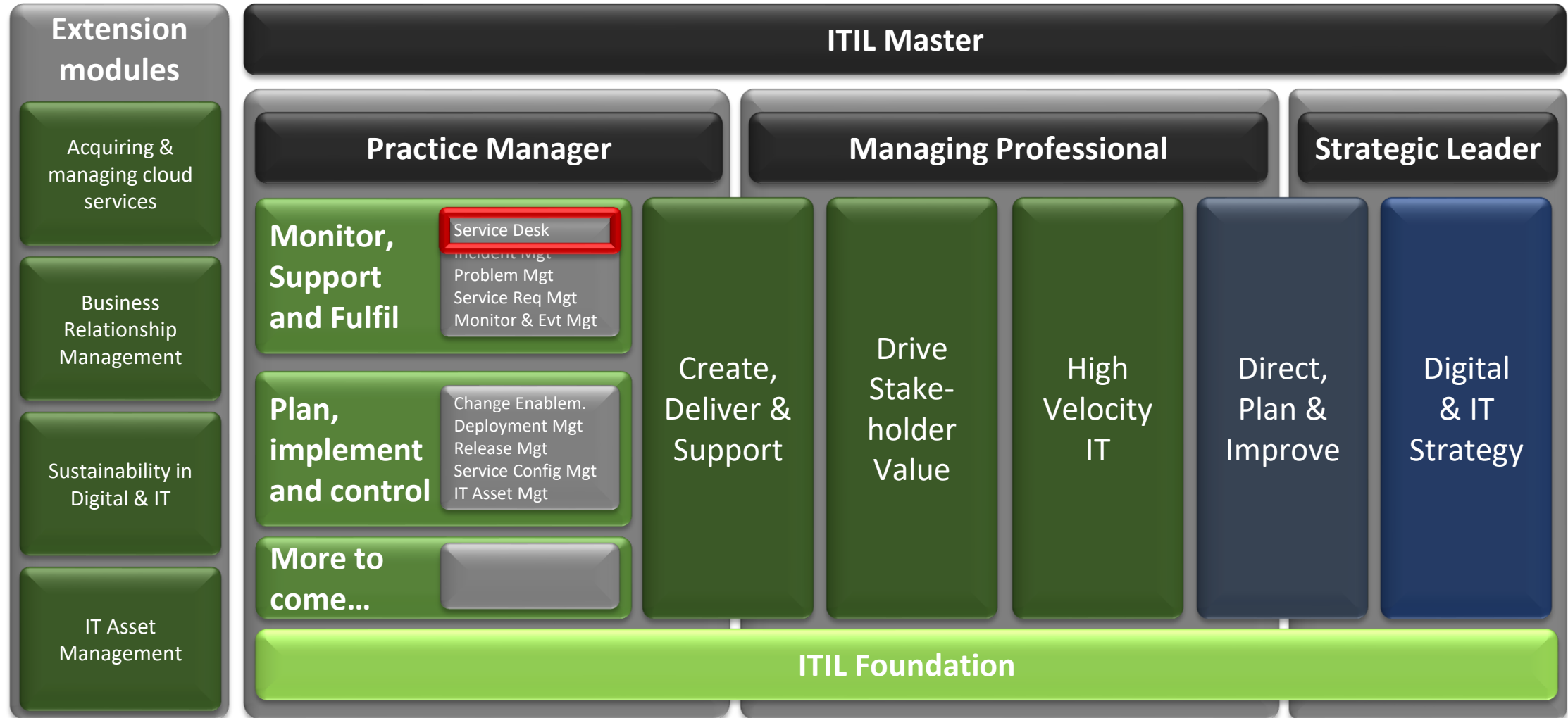
- Dybt ned i de 4 processer i problem management
- Input, output, aktiviteter, KPI'er
- Grundig beskrivelse af roller og den særlige måde at organisere sig på
- Gennemgang af alle parametre for at modne problem management
- Grundig beskrivelse af problem management som en kultur
- Kobling til værdistrømme
- Problem management med sine leverandører
- Meget, meget mere indhold af alt 😊

# ITIL® 4

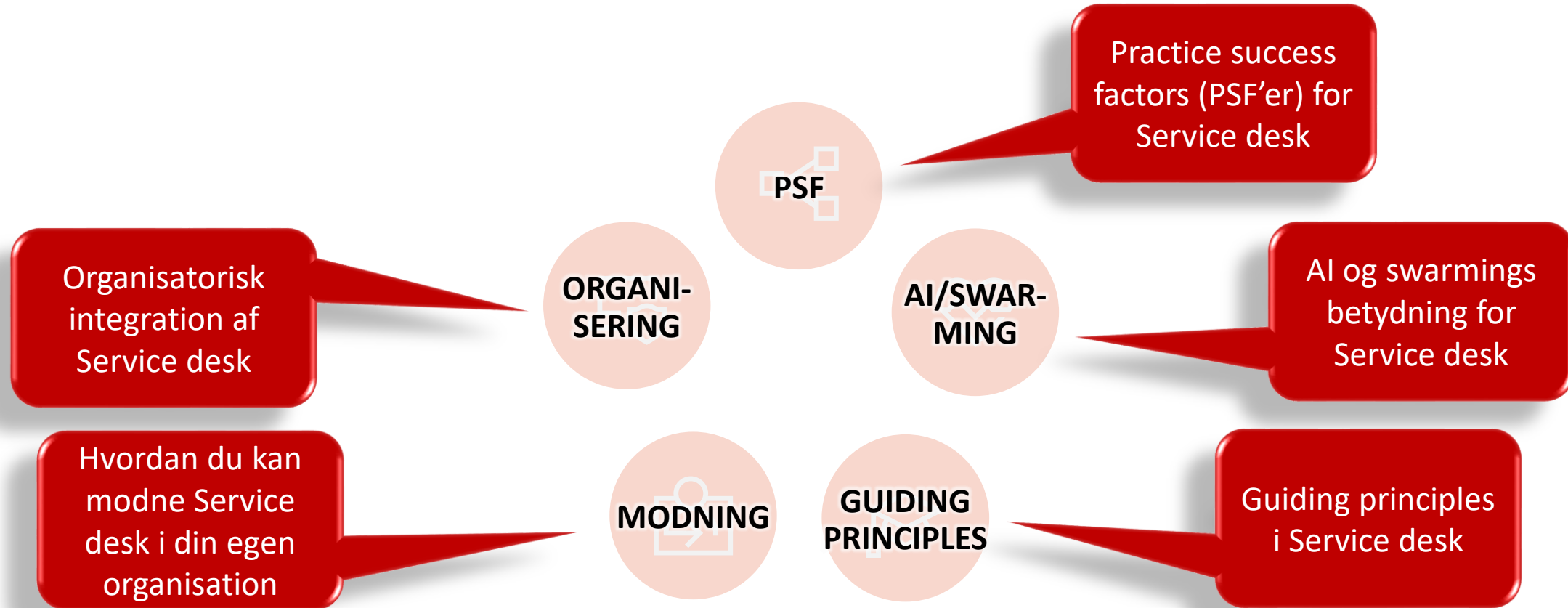
## Service desk



# ITIL® certification scheme



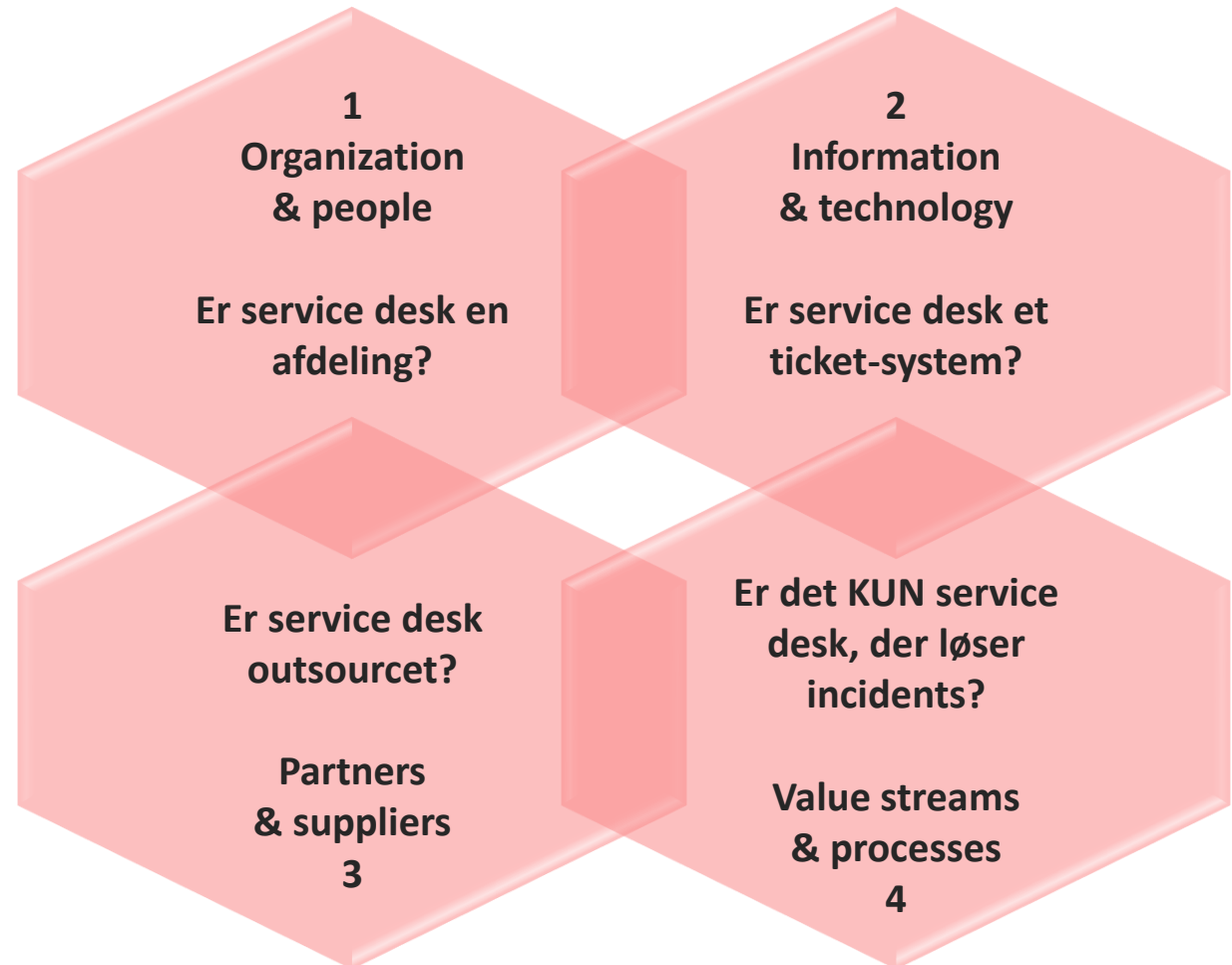
# De næste 15 minutter





# Hvad er en "ITIL® 4 service desk"?

The purpose of the service desk practice is to capture demand for **incident resolution and service requests**. It should also be the entry point and **single point of contact** for the service provider for all users.



# Kommunikation, kommunikation, kommunikation

- Kortlægning af kommunikationskanaler, herunder
  - Manuelle kanaler
  - Portaler, selvbetjening etc.
  - Bots m.v.
- Fordele og begrænsninger
- Løsninger på udfordringerne
- Omnichannel

## Hvad lærer du?

- At forbedre tilgængelighed, kvalitet og brugeroplevelse på tværs af kanaler

ORGANISERING



AI/SWARMING

MODNING

GUIDING PRINCIPLES

# Kommunikation i andre sagstyper



## Hvad lærer du?

- Synliggøre SPOC'ens betydning
- Proaktiv tovejs-kommunikation i stedet for blot at være et sted, man "læsser sager af"

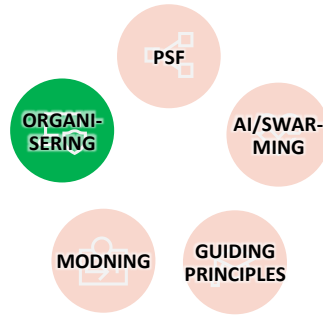
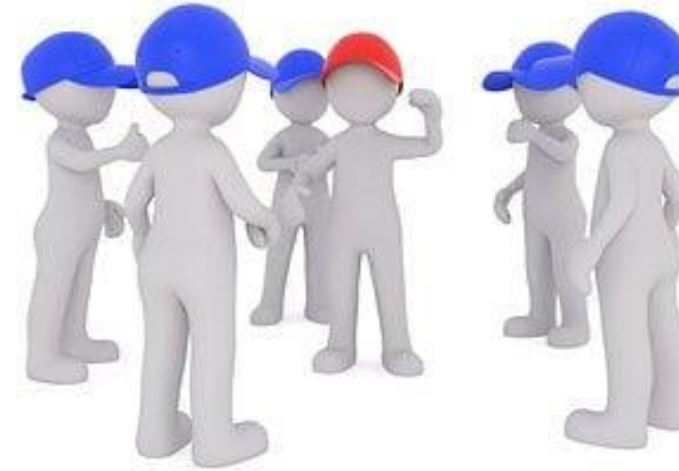
Service desk's bidrag til f.eks.

- Change
- Release
- Deploy
- SLA
- Problems
- Knowledge
- Etc.

Omfatter anbefalinger til automatisering og omnichannel kommunikation

# Service desk roller

- Service desk manager
- Service desk agent



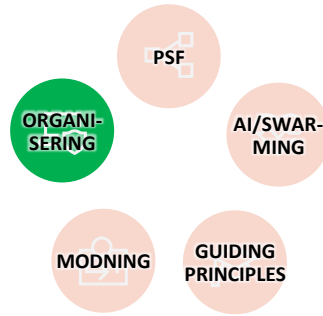
Håndtere  
tickets

Kommunikere  
med brugere

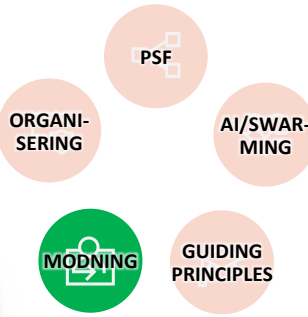
Optimere  
service desk

# Service desk organisering

- Vi gennemgår de anbefalede måder at organisere sig på:
  - Local service desk team
  - Distributed service desk team
  - Hybrid service desk organization
  - Virtual service desk team
- Inkl. fordele, udfordringer og sizing



# Capability levels



## Level 5

- Løbende forbedring er “BAU”

## Level 4

- Styr på PSF'er, KPI'er og performancemålinger

## Level 3

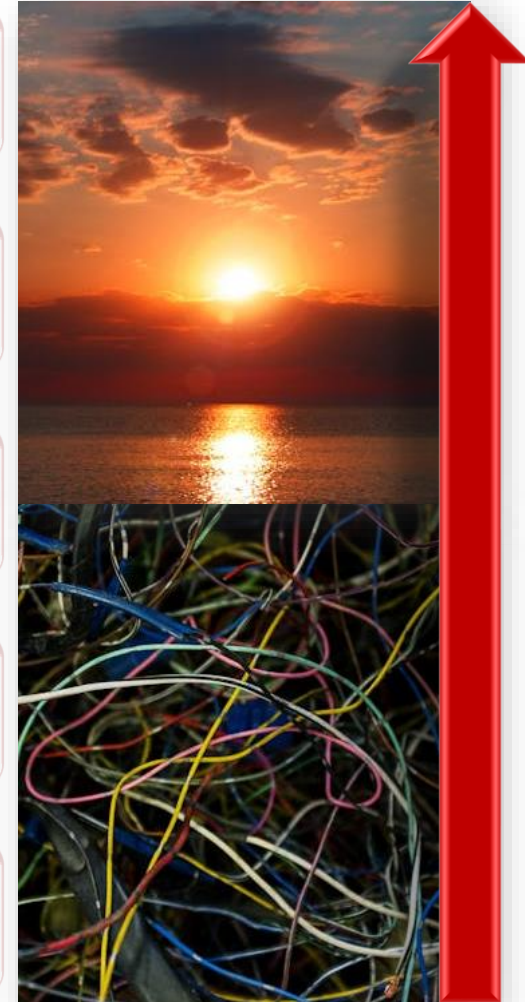
- Integreret med andre processer

## Level 2

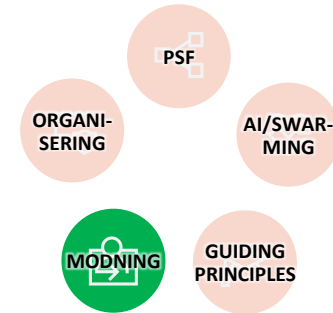
- Styr på roller, ansvar og proces

## Level 1

- Individ-drevet

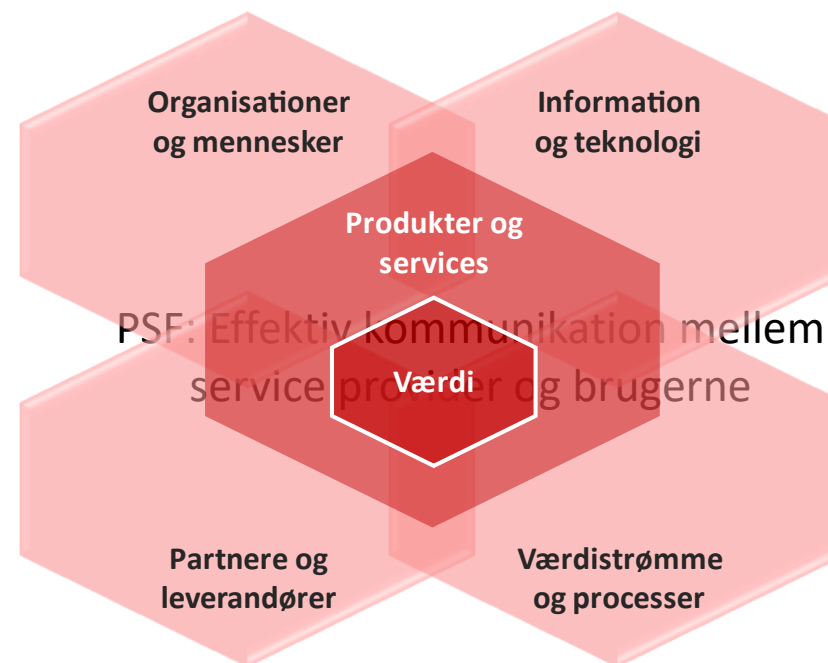


# Helt konkrete beskrivelser for modning



- 3 PSF'er
- 4 dimensioner
- 5 capability levels

|   |                                                         |   |                                                                |
|---|---------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------|
| 3 | Der er medarbejderne nok med tilstrækkelige kompetencer | 4 | Kontaktkanalerne er fuldt integrerede i en omnichannel løsning |
|---|---------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------|



|   |                                                               |   |                                                   |
|---|---------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------|
| 3 | Der er styr på, hvordan alle leverandører hjælper med tickets | 2 | Der er styr på henvendelseskanalerne for brugerne |
|---|---------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------|

## Hvad lærer du?

- MEGET detaljerede muligheder for at modne processen i overskuelige trin

# The ITIL guiding principles are everywhere

ORGANISING

PSF

AI/SWARMING

MODNING

GUIDING PRINCIPLES

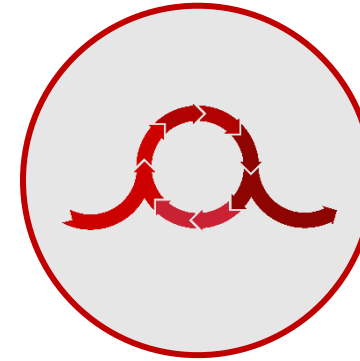
**FOCUS ON  
VALUE**



**START WHERE  
YOU ARE**



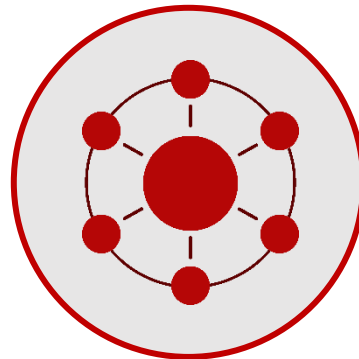
**PROGRESS ITERATIVELY  
WITH FEEDBACK**



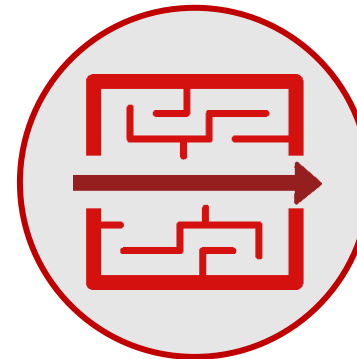
**COLLABORATE AND  
PROMOTE VISIBILITY**



**THINK AND WORK  
HOLISTICALLY**



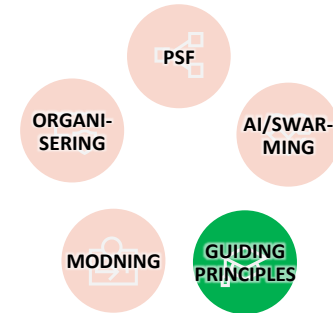
**KEEP IT SIMPLE  
AND PRACTICAL**



**OPTIMIZE AND  
AUTOMATE**



# Anbefalinger (tre eksempler)



FOCUS ON  
VALUE



- Lad agenter opleve forretningen

OPTIMIZE AND  
AUTOMATE



- Ro på med at erstatte mennesker...

START WHERE  
YOU ARE



- Kommunikation er vigtigere end værktøjer

## Hvad lærer du?

- Konkretisering af guiding principles
- Eksempler og anbefalinger

# Hvad når man på en dag med Service desk?

- Dybt ned i de 3 processer i service desk
- Input, output, aktiviteter, KPI'er
- Grundig beskrivelse af de 4 anbefalede måder at organisere sig på
- Grundig gennemgang af omnichannel
- Anbefalinger til automatisering (og hvad man skal passe på)
- Kanalstrategi og -karakteristika
- Meget, meget mere indhold af alt 😊

An illustration of a man in a blue suit bowing deeply towards a large group of people seated in a conference room. The audience, consisting of men and women of various ages, is clapping. The room has large windows in the background. The text 'ITIL® 4 Practices' and 'TAK FOR DENNE GANG' is overlaid on the image.

# ITIL® 4 Practices

## TAK FOR DENNE GANG

# Kontakt



Peopleteam

[www.peopleteam.dk](http://www.peopleteam.dk)

[info@peopleteam.dk](mailto:info@peopleteam.dk)

Salg: +45 42 75 44 14

Kursus og rådgivning: +45 93 98 98 83

Johnny Jensen

+45 93 98 98 83

[johnny@peopleteam.dk](mailto:johnny@peopleteam.dk)



- ITIL® 4 Master, ITIL V3 Expert, ITIL V2 Manager med udmærkelse samt ITIL akkrediteret underviser
- CarGO, MarsLander™, Grab@Pizza, Apollo 13™ GamingWorks akkrediteret gameleader
- KCS, Certificeret Kepner-Tregoe instruktør, VeriSM™, Customer Leadership Excellence, SDComm© etc.
- Udvikler af Fremtidens IT-Support, Professional IT-Support, Den Moderne IT-Support, IT Service Management Best Practice, Succesfuld Incident Management, Optimal Videndeling i Service Desken, Problemløsning i IT, Change Management i praksis samt en lang række kurser inden for privat og offentlig IT Service, kundeservice og borgerservice