

*Kommunens Informationstekniker Lotta Svender rekommenderar:*  
**“Best practice for Planning to implement service management”**

*Svångremmen dras åt. Och jag blir mer och mer beroende av IT! Hur får man till en kostnadseffektiv och bra IT-organisation? Denna bok är särskilt intressant för den som vill få en överblick och vill förstå brister och styrkor i en IT-organisation och vad man kan göra för att utveckla den.*

Min bakgrund finns i IT-organisationer av olika storlek, i mitt nuvarande arbete jobbar jag inte direkt i IT-organisationen men jag är beroende av IT.

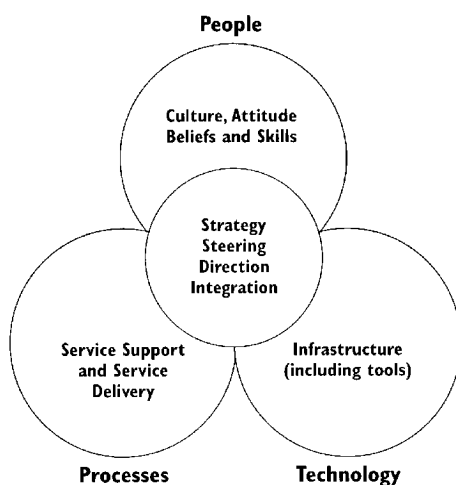
Ekonomi är idag ansträngd i många av våra kommuner och i många företag. Vi måste bli kostnadseffektivare och då menar jag inte lägga ner, stänga av, m.m. Det handlar inte om att göra saker rätt utan att göra rätt saker! Hur gör vi då för att få till en bra IT-organisation och ett bra IT-stöd?



Jag letade runt och fann detta verktyg som påvisade att jag inte är ensam om att ha funderat på detta, så: TACK! Jag behöver inte uppfinna hjulet igen!

I Storbritannien på The Office of Government Commerce (OGC) som motsvarar vårt Statskontor, har man arbetat fram detta användbara och genomtänka material ITIL (IT infrastructure Library).

Nedanstående bild ger en överblick av de olika delarna av en IT-organisation. För varje område finns en egen bok att fördjupa sig i, ”Service management” är uppdelat i två kärnområden, service support och service delivery.



Boken är en i en serie av ITIL-böcker som dokumenterar ”industry best practice” för support och försörjning av IT-service. Även om man kan läsa denna bok fristående, rekommenderas den tillsammans med de andra ITIL böckerna. Service Management är ett övergripande koncept om hur ITIL generellt kan används. Handledningen är skalbar – den kan användas på stora och små organisationer.

Upplägget passade mig perfekt, den börjar verkligen ifrån början. Alltså: Vad är visionen, hur ser det ut idag och vilka steg tar oss till målet? I boken finns flera illustrativa bilder som schematiskt visar hur man kan gå tillväga.

En stor förändring är att ett tidigare fokus på tekniska frågor vrids till kvalitet på service och ett mer kundinriktat arbetssätt. Det finns stora och förändringsbenägna förväntningar på

kvaliteten av IT-service. Kostnadsfrågorna ligger högt på dagordningen precis som en mer affärsmässig syn på att tillhandahålla service.

Detta betyder att heltäckande och bra rutiner måste finnas på **alla** nivåer för att man ska få en fungerande och kostnadseffektiv organisation. Boken ger mersmak och sätter allt i sitt sammanhang. Det är inget snabbt och enkelt lösningskoncept utan det är ett långsiktigt arbete där alla bitar finns med. Fundamentalt måste det finnas konkreta verksamhetsmål och sedan påvisas tre viktiga delar som hänger ihop:

- Personal med rätt kompetens, ändamålsenlig utbildning och rätt servicekultur.
- Effektiva och effektfulla service management processer (rutiner)
- Bra IT infrastruktur i termer av verktyg och teknik

Boken går in på varje del och identifierar dagsläget och ger sedan verktyg för hur och vad man kan göra för att utveckla och förbättra organisationen. Det här är inte ett verktyg som man använder en gång och sedan är det gjort utan målet är att kontinuerligt öka kvaliteten på servicen, kostnadseffektivt, i samarbete med verksamheterna och deras ständigt förändrade behov.

Denna recension har gjorts i samverkan mellan ICV och Ljusdals kommun och skall ge information som kan komma företagen i Ljusdals kommun tillgodo. Den aktuella boken finns att låna genom ICV och går att köpa på [www.adlibris.se](http://www.adlibris.se) och har ISBN-nummer 0113308779.

***Kontakter:***

Lotta Svender, Informationstekniker ([lotta.svender@ljusdal.se](mailto:lotta.svender@ljusdal.se))

Lars Forslöf, Projektledare ICV ([lars.forslof@ljusdal.se](mailto:lars.forslof@ljusdal.se))