

Det finns flera metoder att luta sig på för att hantera kontinuerlig förbättring, där Deming's kvalitets cykel (Plan-Do-Check-Act) används frekvent. Det finns även andra metoder för att bryta upp befintliga processer och organisationsstrukturer innan nya kan etableras. Oberoende av vilken metod man använder är det kritiskt att man tydligt förklarar vad det skall leda till.

Det finns ofta ett motstånd hos den enskilda individen, inför något nytt om man inte kan se att det innebär något positivt. Att förändra attityd, beteende och kultur i en verksamhet är en utmaning som man skall ha respekt för. Kontinuerlig förbättring eller förändringsledning

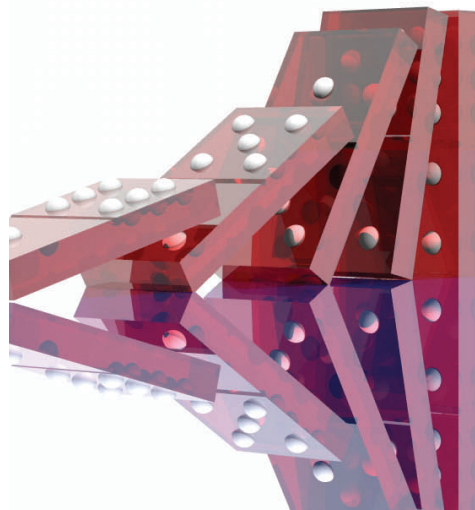
För att lyckas med ett införande av ny tjänst krävs ett tydligt engagemang från ledningen och en förmåga att se var den gör mest nytta. Som stöd används oftast ITIL, men även ISO/IEC 20000.

Introduktion
 Införande av tjänstehantering för IT (IT Service Management) är ett förändringsarbete som påverkar organisation, medarbetare, teknik och partners. I sin kärna handlar det om att titta på hur man tar fram och levererar tjänster och hur man säkerställer att dessa motsvarar kundernas krav och förväntningar.

MiniGuide

Angreppssätt för att införa IT tjänster

IT Tjänster



Det är alltid förutsättningarna för den enskilda verksamheten som styr, men det är vanligt att man börjar med någon av nedanstående processer:

- Incidenthantering och service desk
- Ändringshantering
- Serviceavtal och tjänstekatalog
- Konfigurationshantering

Var börjar man oftast

Det sista steget handlar om att säkerställa att förändringen får verka och ge den effekt som man är ute efter. En av de största utmaningarna i ett förändringsarbete är att man inte av bekvämlighet faller tillbaka till gamla vanor.

1. Vad är visionen? (Vision, mission, mål)
2. Var är vi nu? (Nulägesanalys)
3. Vart vill vi ta vägen? (Mätbara mål)
4. Hur kommer vi dit? (Förbättringar)
5. Nådde vi hela vägen fram? (Mätning)
6. Hur skall vi fortsätta att arbeta? (Återkoppling).

Det är fullt möjligt att hantera införande av tjänster av tjänster med stöd av vanlig projektmetodik. Erfarenheten pekar dock på att man bör beakta nedanstående steg (frågor) i projektet:

Att införa hantering av tjänster

IT Ledarskap

Vi erbjuder spjutspetskompetens med hög integritet för att hjälpa företag och organisationer till ett effektivt utnyttjande av IT med målsättning att verksamhetsprocesser skall leverera och skapa värde.

