

# En proaktiv it-avdeling

**Hvordan kan man være proaktiv på tjenestenivå når man sitter i etterkant og finner ut hva man har levert?**

■ Alt for mange ikt-avdelinger er transaksjonsstyrte. Ikt-ledelsen sitter i baksetet og ser på oppgavene som kommer farende forbi. De kaster seg over de oppgavene som de tror er viktigst og uten å ha en kvalifisert metode for å analysere hva som er viktig. Vet du hva som er viktig, vil det også være lett å prioritere. Prioritere hvilke oppgaver som tiden bør brukes på for at forretnings-siden skal få levert det de trenger for å drive butikken.

Litt av problemet kan være at it ikke skjønner hva som egentlig er viktig for forretningen. Årsakene til dette kan være mange. En grunn er at de fleste ikt-avdelinger i Norden har fokus på komponenter eller funksjoner og ikke på helhetlige tjenester. Mange kontrakter relateres til tjenestene, men det er få adekvate verktøy i bruk som understøtter tjenestetankegangen. Dette er med på å gjøre at it-avdelingen blir reaktive isteden for å være proaktive som de fleste ikt-avdelinger ynder å si at de er, store som små. Hvorfor er det slik?

**Det er vanlig i dag** er at man setter seg ned første dag i påfølgende måned for å beregne SLA eller hva slags tjenestekvalitet man har levert. Da tar man frem utskrifter fra servicedeskverktøy, overvåkningsverktøy, regneark, notater og det man har tilgjengelig og så klippes, limes og det beregnes SLAen for forrige måned i et regneark. Med en slik metodikk vil man aldri kunne være proaktiv. Man kan delvis kompensere med andre manuelle rutiner, men lett er det ikke. De fleste it-avdelinger i Norden, interne som eksterne, leverer etter denne metoden, tro det eller ei...

Smak på det selv, hvordan kan man være proaktiv på tjenestenivå når man i verste fall sitter en måned i etterkant og finner ut hva man har levert?

Med et fokus som er reaktivt, så vil det fort kunne bli et gap mellom foretning og it.

Det blir også lett et gap når det ikke er svar mellom det som forventes levert og det som faktisk leveres. Mange leverer også gode tjenester, men har ikke stålkontroll på hva de leverer. Dette er ikke nødvendigvis økonomisk smart i et forretningsmessig perspektiv selv om brukeren aldri vil klage over å få en «for god tjeneste».

En annen utfordring er at administrerende direktør som regel får rapporter som ser flotte og oversiktlige ut. Dette etter å ha vært gjennom en tidkrevende og manuell filtrering hos flere ledd i bedriften. Dette gjør det vanskelig å løfte it-investeringer opp på agendaen når det tilsynelatende ser ut til å være full kontroll.

## It-avdelingen blir en viktig forretningsmessig ressurs og ikke bare en teknisk avdeling

skritt i riktig retning. Det betyr at man kan ha kontroll på hele tjenestebildet og ikke bare de ulike komponentene. Det vil være med på å bevisstgjøre it-avdelingen. Da kan de til enhver tid ha et klart bilde av hva som betyr noe for forretnings-siden.

I følge Forrester Research' S-kurve kan en it-avdeling først være proaktiv etter å ha implementert BSM. Dette er fordelene med en BSM-løsning:

- Endring med kontroll – ca 60 prosent av uønskede driftstopp skyldes endringer foretatt av it-avdelingen selv, uten kontroll.
- Kontroll på konsekvens av bortfall på en tjeneste – det å vite hva konsekvensen er, vil kunne bidra til et bevissthetsnivå som vil gagne forretnings-siden.
- Sanntids SLA på tjenestenivå – ved å vite hva du leverer akkurat nå kan du gjøre bevisste valg i forhold til hva du prioriterer å jobbe med.
- Sanntids it-beslutningstøtte.
- Mulighet for at flere i organisasjonen kan se og skjønne kompliserte sammenhenger uten dyp kunnskap.



- Mulighet for at foretning og ikt får et felles språk og en felles forståelse av hva som er viktig.

**Ved å flytte fokus** over til tjenestenivå og måle det som betyr noe for foretningen (man får det man måler), vil it få et bevisst forhold til det som virkelig betyr noe for foretningssiden. Når it og foretning snakker samme språk vil det bli lettere å prioritere og investere i it. Det blir lettere for foretningssiden å investere, når de ser at det støtter direkte oppunder egne mål og oppgaver.

Uten at it og foretning prater samme språk vil det være vanskelig å forstå hverandre. Skjønner man ikke hverandres behov, vil det være rikelig rom for uinnfridde forventninger.

Flyttes it-avdelingens fokus over til et BSM-perspektiv vil samtidig foretningssiden forståelsen måtte øke hos hele it-avdelingen, og man vil kunne være proaktiv i praksis. Dette gjør at it-avdelingen blir en viktig forretningsmessig ressurs og ikke «bare» en teknisk avdeling. Dette vil komme hele bedriften til gode.

Av JAN-ERIK PAVELS SMITH

★ Jan-Erik Pavels Smith er daglig leder i MO-Partner og har 21 års erfaring fra bransjen med fokus på salg, ledelse og mennesker. Han er spesialisert innen Business Service Management og CMDB.