

ITIL Benchmark

Få udbyttet af ITIL frem i lyset

Som serviceleverandør skal IT afdelingen i en virksomhed hele tiden sikre sig, at den fungerer effektivt i forhold til virksomhedens forretningsmæssige mål. Det betyder, at IT ledelsen skal have klarhed over disse mål og over hvordan serviceydelserne understøtter målene. Men IT ledelsen skal også kunne fortælle brugerne og virksomhedens ledelse om det arbejde, der udføres for at optimere serviceydelserne.

Find forbedringspotentialet

En enkel og hurtig måde at finde forbedringspotentialet i din IT afdeling er ved at bruge vores ITIL Benchmark værktøj.

Værktøjet giver et billede af hvordan afdelingen arbejder i forhold til de bedst fungerende afdelinger – Best Practice, og viser dermed hvor du kan få størst effekt af at sætte ind.

Når du har gennemført denne selvevaluering, kan du gemme dine resultater og gentage målingen senere for at se forbedringer.

Du kan også melde dig i en benchmark gruppe, hvor du kan sammenligne dine resultater med andres.

Resultatet fra ITIL Benchmark værktøjet fortolkes i forhold virksomhedens situation og behov, og bruges som basis for arbejdet med at forbedre IT serviceydelserne. Det sikrer, at du sætter ind med forbedringer netop der, hvor det skaber er størst værdi.

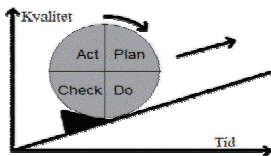
Når du senere gentager din ITIL Benchmark, vil fremdriften i forbedringsarbejdet blive synligt - og har du meldt dig ind i en benchmark gruppe, kan du løbende sammenligne din afdelings ITIL-status med andre.

Succes ved at fokusere

De områder hvor der er særligt stort optimeringspotentiale i forhold til serviceydelsernes værdi, brugernes oplevelser og ITIL Best Practice udforskes gennem uddybende målinger. Formålet er at fokusere indsatsen og på den måde levere den største effekt ved brug af de færrest mulige ressourcer.

Forbedringsarbejdet er en løbende opgave med bevægeligt mål, som bedst høstes gennem fortsatte PDCA-cykler:

1. Planlæg forbedringer – baseret på resultaterne fra din ITIL Best Practice selvevaluering og opstil konkrete mål for forbedringerne (**P**lan)
2. Udfør forbedringerne, f.eks. procesændringer (**D**o)
3. Vurder om de konkrete mål er blevet nået og foretag eventuelt en ny selvevaluering (**C**heck)
4. Lav ændringer hvor målene ikke blev nået (**A**ct)



Hvordan kommer du i gang?

Kontakt LELLO og Zobbe Consult for et uforpligtende møde, hvor vi drøfter din aktuelle situation og sammen vurderer værdien af en ITIL måling i din virksomhed.

Du kan også selv springe ud i det - se hvordan på WWW.ZOBBE.ORG, hvor der også er en guide til at komme i gang.

ITIL benchmarken er skabt i et samarbejde mellem Zobbe Consult og LELLO. Lars Zobbe er et kendt navn i ITIL miljøet og er certificeret på Expert niveau. Lars Ole Ottesen har arbejdet med benchmarking af it i mere end 10 år med henblik på at forøge det forretningsmæssige udbytte og har i den sammenhæng udviklet værktøjer og metoder.

LELLO

www.lello.dk
Lars Ole Ottesen
Tlf. 40 548 448

Z
Consult

www.zobbe.org
Lars Lars Zobbe
Tlf. 40 890 435