

IT ur ett affärsperspektiv

Styrning och hantering av IT

Haverblad IT-Management är ett tjänste- och utbildningsföretag specialiserat inom styrning och hantering av IT som fungerar som bollplank och rådgivare. Kompetensöverföring är vårt nyckelord vilket mycket bra beskriver vårt arbetssätt. Vi använder väl beprövade arbetssätt och metoder vilket tillsammans med hög kompetens och lång erfarenhet ger en hög kvalitet på våra åtaganden. Vi har lång erfarenhet av praktisk tillämpning av ramverk som cobit® och itil®.

Vi förmedlar kunskap, erfarenheter och synsätt bland annat genom att producera material som böckerna *IT ur ett affärsperspektiv* och *IT Service Management i praktiken*

publicerade på Studentlitteratur samt genom vår kundtidning *haverblad:et* och vår hemsida.

Haverblad IT-Management är verktygsneutralt vilket innebär att vi inte har några samarbeten med verktygsleverantörer eller med leverantörer som i sin tur samarbetar med verktygsleverantörer. Vilket bl a innebär att processdesign görs utifrån kundens verksamhet, inte för att passa ett specifikt verktyg.

Vi behandlar alltid våra kunder konfidentiellt. Bland våra kunder finns myndigheter, kommuner samt stora och medelstora företag inom olika branscher.



Haverblad
IT-Management AB

IT-strategi

En framgångsrik verksamhet har en klar bild över vad som förväntas av den och vad den ska uppnå och leverera, både på kort och på lång sikt. IT-strategi och mål ska vara sammanhängande med den strategi och mål som har definierats för kärnverksamheten. IT-tjänsterna ska stödja affärsprocesserna och IT ska bidra till att affärsverksamheten infriar sina mål.

En IT-strategi är ett styrmedel för att bland annat identifiera och prioritera investeringar samt för att planera när i tiden investeringar ska göras och hur dessa ska implementeras. Strategin ger en samsyn genom att den fastställer, konkretiserar och kommunicerar vision, syfte och mål. En strategi gör att ledning och personal har en gemensam bild över verksamhetens färdriktning och mål.



IT-styrning

IT-styrning, IT Governance, understödjer verksamhetens strävan att infria mål och strategi genom att få personalen att arbeta i samma riktning genom samverkan. IT-styrning innebär att IT-verksamheten och kärnverksamheten samverkar avseende IT på ett effektivt sätt för företagets bästa.

IT-styrning innebär att det finns etablerade övergripande riktlinjer och regler för IT, för att säkerställa samverkan mellan IT-verksamheten och kärnverksamheten. Dessa riktlinjer fastställs och förankras av företagsledningen. För att riktlinjerna och reglerna ska vara praktiskt tillämpbara och för att säkerställa att dessa efterlevs behövs en struktur. Strukturen omfattar organisation, definierade och etablerade relationer, processer och rutiner samt roller, ansvar och befogenheter.



Vägen från var vi är fram till var vi vill vara

Inom tjänsteområdet IT-strategi hjälper vi våra kunder med bland annat:

Sammanhängande affär och IT

Definiering av IT-strategi, målinriktning och målsättning som är sammanhängande med affärsstrategi samt identifiering av kritiska framgångsfaktorer och framtagande av business value case. Granskning och revision av befintlig IT-strategi.

Verksamhetsanalys

Verksamhets- och nulägesanalys vilken kan omfatta bland annat organisation, kompetensinventering, kvalitetsförbättring, resursnyttjande och besparingspotentialer.

Organisatoriska förändringsprocesser

Planering av förändring med förändringsstrategi och kommunikationsplan för att säkerställa förankring i organisationen.

Samverkan och samspel - för företagets bästa

Inom tjänsteområdet IT-styrning hjälper vi våra kunder med bland annat:

Riktlinjer och regler för IT

Framtagande och etablering av riktlinjer och regler (policys) för bland annat IT-kostnad, risker och informations säkerhet, teknik, inköp, upphandling, prestanda, kvalitet, investeringar och projekt samt drift och förvaltning.

Struktur och process för IT-styrning

Utformning och etablering av en organisationsstruktur med tydliga roller, ansvar och befogenheter samt process för IT-styrning. Med organisationsstruktur omfattas även struktur för beslut, rapportering och information. En tillämpning av IT-styrning omfattar ofta förändrat tanke- och synsätt med förändrade attityder och beteenden vars syfte bland annat är att IT alltid ses utifrån ett helhets- och affärsperspektiv.

Uppföljning och återkoppling

Modell för prestandamätning med balanserat styrkort och nyckeltal för uppföljning av och återkoppling till de strategiska målen.

Beställarorganisation

Beställarorganisation med krav- och beställare för att bland annat säkra realisering av värde. Tillämpning av IT Service Management för tjänste- och kundorientering vilket bland annat förutsätter att det finns en beställarorganisation.

Risker, säkerhet och kontinuitet

Strategi och plan för IS/IT-säkerhet och katastrofplan, sk kontinuitetsplan, för IT.

Outsourcing

Utvärdering, kravspecifikation, upphandlingsstöd och innehåll i driftavtal samt Service Level Agreements (SLA).

Processorientering är ett medel - inte målet

Inom tjänsteområdet IT-processer hjälper vi våra kunder med bland annat:

Nulägesanalys och projektplanering

Vi gör organisations- och processanalyser utifrån definierade målsättningar inklusive mognadsnivåer. Identifiering och prioritering av processer och aktiviteter som bör omfattas och framtagande av projektplaner samt förändringsstrategi och informations- och kommunikationsplan.

Processdesign, organisationsstruktur och förvaltning

Definiering, dokumentation och etablering av processer, gränssnitt, riktlinjer och regler, rutiner, organisation, roller, ansvar och befogenheter samt framtagande av stödjande mallar och dokument. Målvärden och måtvärden (nyckeltal) för processer samt förvaltningsmodell med processägare för ständig förbättring.

Interna kontroller

Revision och rådgivning avseende interna kontroller i processer.

Uppföljning och utvärdering

Kvalitetsgranskning av projekt och projektplaner samt av processer och dokumentation innan nya eller förändrade processer etableras.

Kravspecifikation och upphandling

Stöd vid framtagande av kravspecifikation samt vid upphandling av processtöd som bland annat ärendehanteringssystem och beslutsstödssystem.

ITIL® och Cobit® i praktisk tillämpning

Vi har lång erfarenhet av praktisk tillämpning av flera ramverk, bland annat ITIL® och Cobit® för processorientering.

Vi förmedlar kunskap och erfarenheter på flera sätt

Vi förmedlar kunskap, kompetens och erfarenheter genom utbildning, seminarier och åtaganden hos våra kunder. Vi producerar också material som böckerna *IT ur ett affärsperspektiv* och *IT Service Management i praktiken* samt genom vår kundtidning *haverblad:et* och vår hemsida.

Mallar för att dokumentera IT-processer

Behovet för och krav på att dokumentera IT-processer har ökat i takt med ökade kvalitetskrav och tillämpning av processorientering. Svårigheten är ofta att få en överblick av var man ska börja och på vilket sätt.

För att förenkla detta har vi tagit fram mallar för IT-processer. Mallarna spar tid innan och i projektet eftersom man inte börjar med ett tomt papper. Mallarna utgör också ett stöd vid planering av projekt och i designarbete eftersom det tydligt framgår

vad som ska definieras för att få en fungerande process.

Elva mallpaket i Word-format

Mallarna har paketerats per process och de elva mallpaketen innehåller sammanlagt 59 mallar. Mallarna är i Word-format och levereras på CD-skiva. Mallarna är på svenska, innehåller exempel och hjälptext och kan användas oavsett vilket ramverk som används i processarbetet (t ex ITIL®, Cobit® och standarden ISO/IEC 20000).

Det finns även andra mallpaket som bland annat *Kravspecifikation för ärendehanteringssystem* och vi utvecklar nya mallpaket kontinuerligt.

Mer information om våra mallpaket och vad de innehåller finns på vår hemsida www.haverblad.se.

IT-processer

En processorienterad verksamhet möjliggör kontroll, verifiering och uppföljning för bland annat bra beslutsunderlag, spårbarhet, för återkoppling och identifiering av kvalitetsbrister samt förbättringspotentialer. Med processorientering kan bland annat resurser användas optimalt och minskar också risker i hanteringen. Genom definierade kontrollpunkter kan brister reduceras, identifieras och åtgärdas.

Få "ordning och reda" genom gemensamt arbetssätt med tydliga roller, ansvar och befogenheter. Andra fördelar med en processorienterad verksamhet är att inte behöva uppfinna hjulet varje gång vid till exempel en upphandling eller när produktionssättning av nytt eller ändrad system ska genomföras. En processorienterad verksamhet är ett medel - inte målet.



Litteratur

IT ur ett affärsperspektiv

Misslyckade IT-projekt, värde och nytta ifrågasätts och IT-kostnaderna anses orimliga, är några problemställningar som ofta ses som IT-problem vilka IT-verksamheten ensam ansvarar för och ska lösa. Det leder till att IT initierar kvalitetsprojekt vilka drivs av och genomförs av IT inom IT-verksamheten. Kvalitetsprojekt initieras men adresserar ofta enbart symptomen och inte själva problemet, den underliggande orsaken. För att företag ska få välfungerande och "lyckas" med IT är det av stor vikt att det finns samverkan mellan IT-verksamheten och kärnverksamheten och det på flera nivåer.

Författare: Angelica Haverblad
Förlag: Studentlitteratur (2006)

Beställ gärna boken på vår hemsida.

