

itSMF-konferansen 2024

WAKE ME UP!

IT for en bærekraftig fremtid

Clarion Hotel Oslo Airport, 7.-8. mars 2024



ITIL4, IT4IT, agile,
Product Management –
Hvordan skal det henge
i hop?

Gunhild Sivertsen Sørvig

Prosessrådgiver, Helse Nord IKT

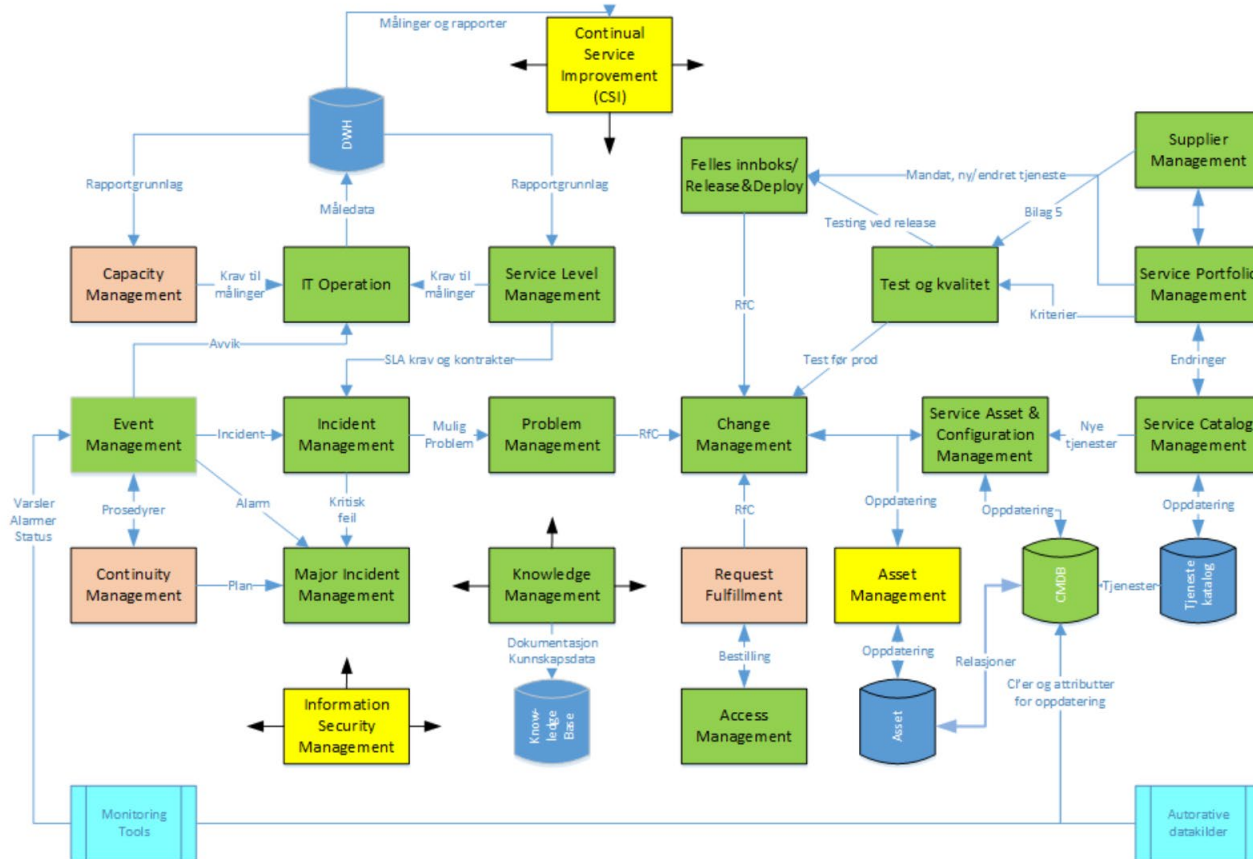


HELSE NORD IKT

- Eid av Helse Nord
- Cirka 500 ansatte fordelt på 11 steder
- 19 000 brukere
- 1000 applikasjoner
- Omsetning: Ca 800 MNOK
- Allsidig kompetanse:
ingeniører, samfunnsvitere, helsefag,
jus, HR, økonomi m.m.

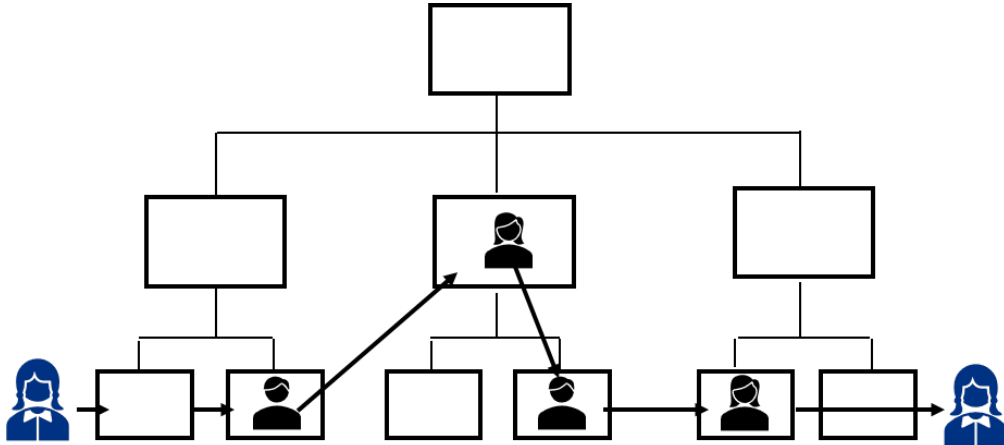


ITIL v3 – fundament i kvalitetsarbeidet i mange år!



- **Prosesstyret: Faglig forum**
 - Leder: rapporterer til ledergruppen (halvårlig)
 - Medlemmer: Prosessledere
- **Månedlig rapportering:**
 - Prosessledere til Prosesseiere = Avdelingsledere

Men hva er egentlig en prosess?



*Det flere personer fra ulike enheter i organisasjonen til sammen utfører for å behandle en sak **fra den oppstår til den er ferdigbehandlet og overlevert kunden**, inklusiv de ressurser som benyttes og de **regler som regulerer** behandlingen, omtaler vi som prosess.*

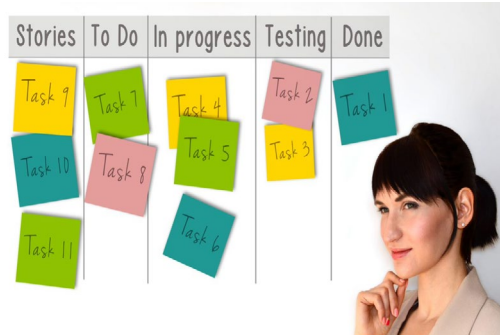
Kilde: Jon Iden

Utfordringer med vårt prosessarbeid:

- Stort spenn i prosesstyret
- Faglig veiledning av prosessledere
- Hva med ende-til-ende prosesser?
 - Til dels udokumentert
 - Like oppgaver utføres forskjellig
 - Prosjekt
 - Oppdrag
 - Vedlikeholdsoppgaver

HN IKT skal levere på høyere forventninger!

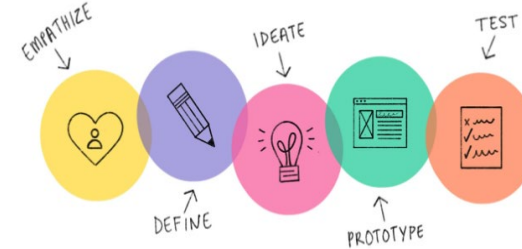
MER



RASKERE



MER TILPASSET



SIKRERE



Fra reaktiv driftsleverandør til proaktiv partner!

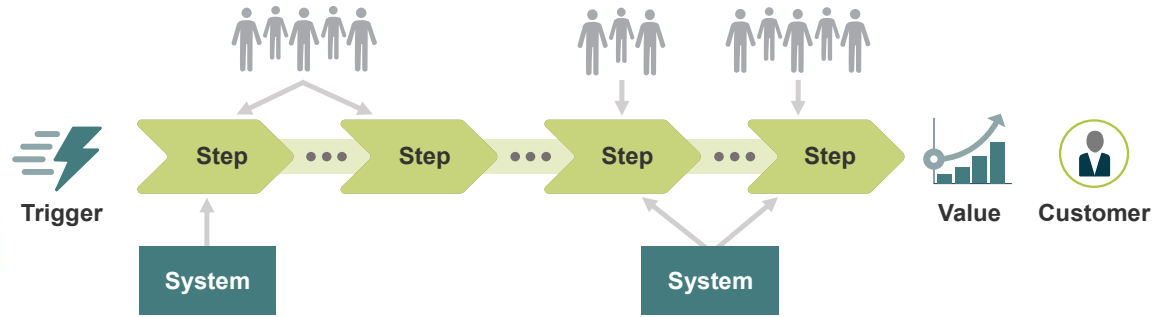
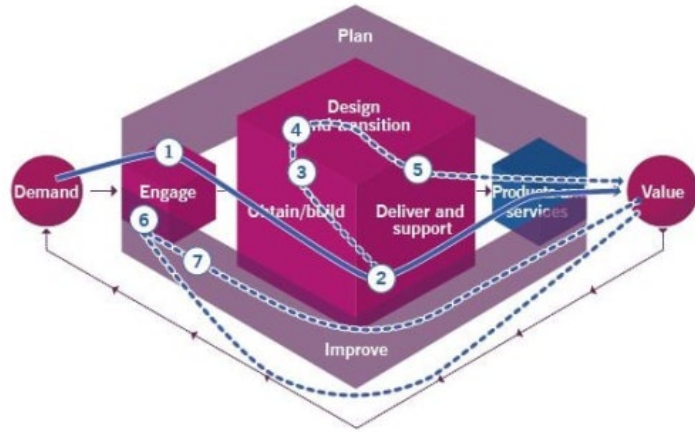
Forbedre samhandling - mindre silobasert!

Felles arbeidsprosesser skal forbedre samhandling:

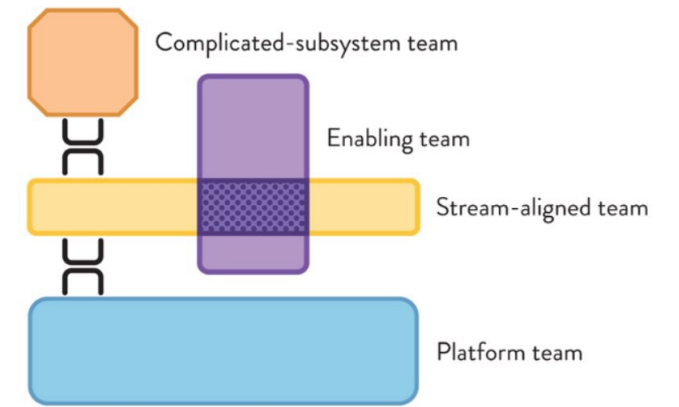
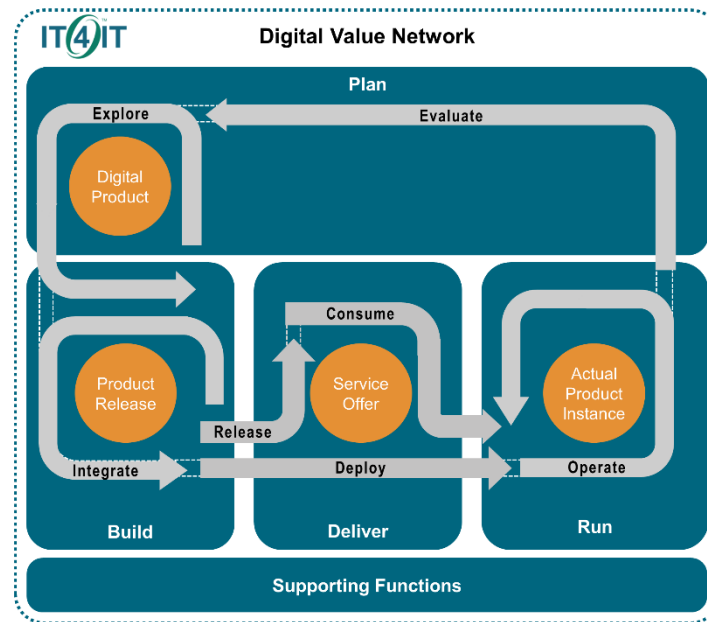
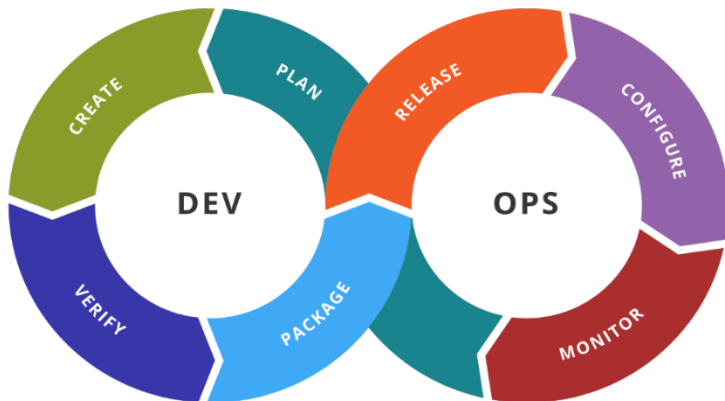
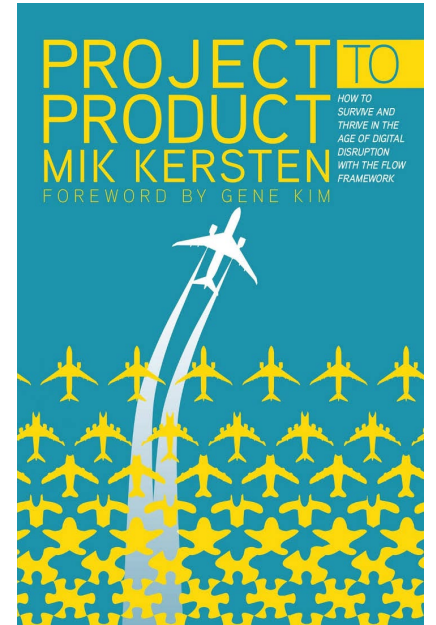
- Sikre **overordnet styring** av leveranser, kompetanse og ressurser
- Gi en **god innsikt** i hva som skaper flaskehalsen og hindringer
- Sikre at vi jobber med de **riktige oppgavene** og i **riktig rekkefølge**
- Skape **gode verktøy og rutiner** for å levere raskere, bedre, mer tilpasset og sikrere til sykehusene
- Gjøre det **lettere** å løpe stafetten sammen når vi vet **hvor, når, hvordan** og til **hvem** vi overleverer stafettpinnen til



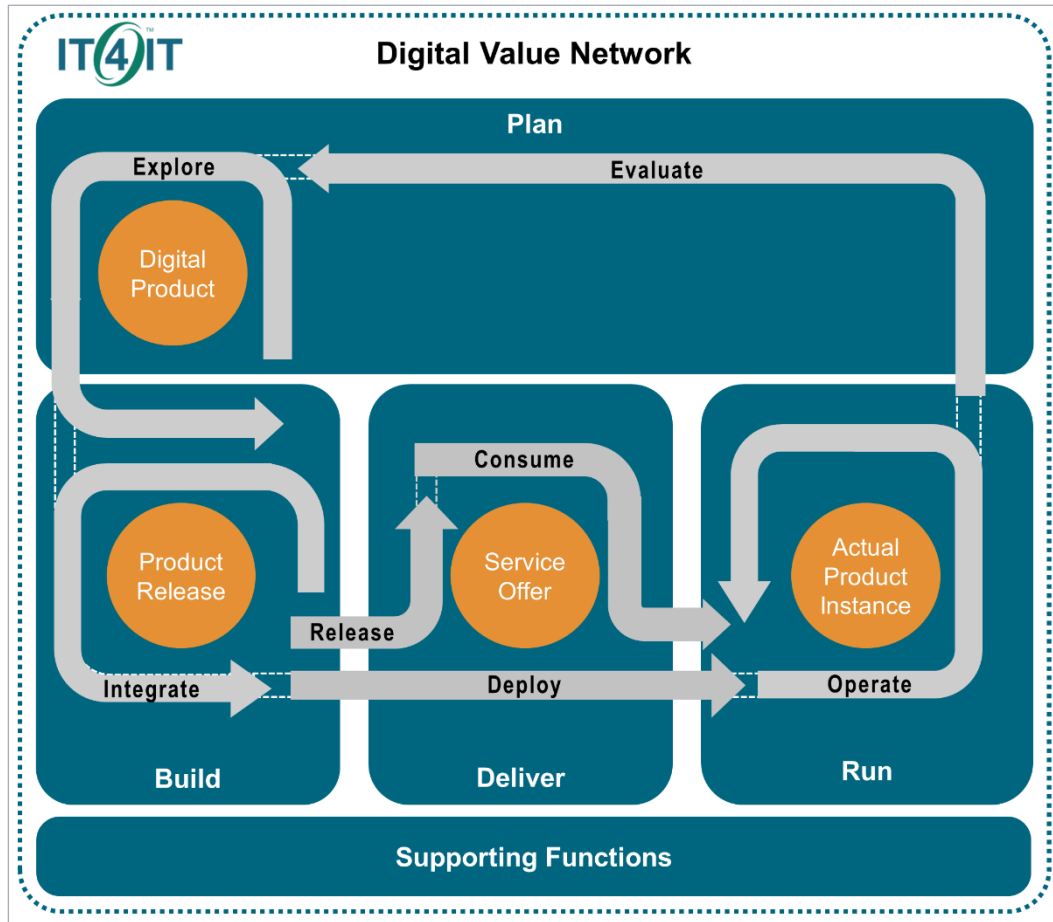
Hvor skal vi begynne? – kan rammeverk hjelpe?



© Scaled Agile, Inc.

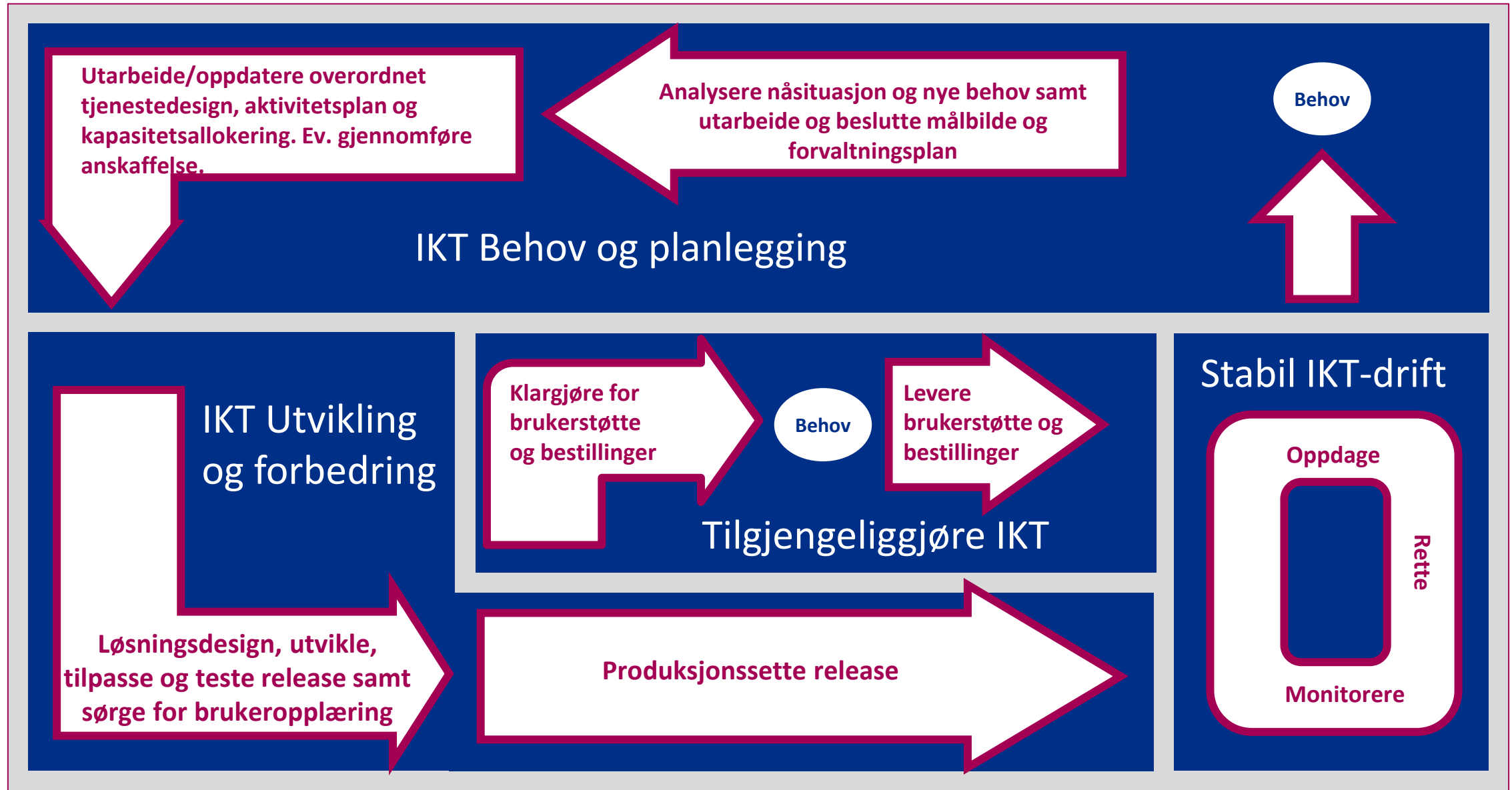


Vi tok utgangspunkt i IT4IT!



- Generisk beskrivelse av verdistrømmer
- Kan brukes for applikasjoner, plattformer og infrastruktur
- Mulig å realisere uavhengig av
 - Organisering
 - Modenhet i smidig arbeid

Helhetlig forvaltning av IKT-tjenester





...vi vil ikke kaste ut barnet med badevannet

Verdistrømmer og praksiser

Hovedprosess



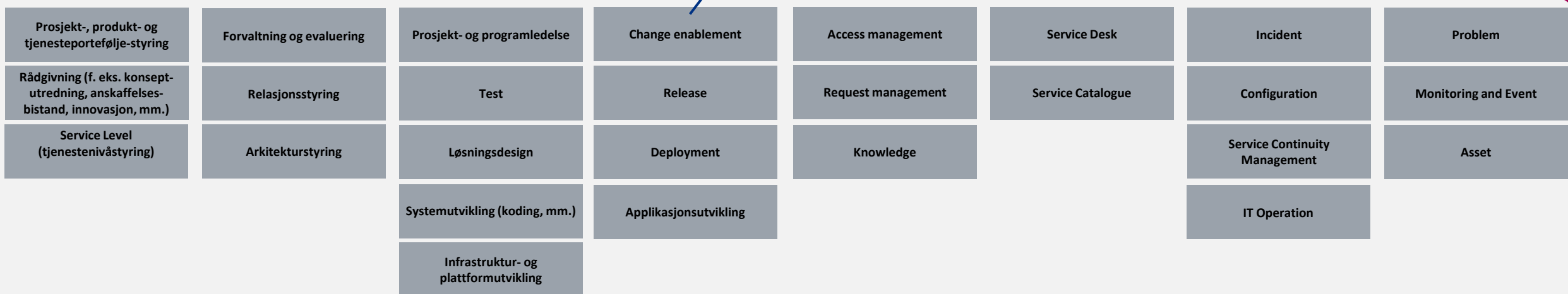
Verdistrøm



En verdistrøm er en rekke av aktiviteter som gjennomføres for å kunne levere på kundebehov.

Praksisene beskriver rutinene for hvordan aktivitetene skal utføres.

Praksiser



Felles støttende og styrende praksiser

Prosesslandskapet

Hovedprosess

IKT-behov og Planlegging

IKT Utvikling og Forbedring

Tilgjengeliggjøre IKT

Stabil IKT-Drift

Praksisene er organisert under de 4 hovedprosessene basert på hvilke hovedprosesser de er mest involvert i
NB: Alle praksiser jobber på tvers!

Praksiser

Prosjekt-, produkt- og tjenesteportefølje-styring

Forvaltning og evaluering

Prosjekt- og programledelse

Change enablement

Access management

Service Desk

Incident

Problem

Rådgivning (f. eks. konsept-utredning, anskaffelses-bistand, innovasjon, mm.)

Relasjonsstyring

Test

Release

Request management

Service Catalogue

Configuration

Monitoring and Event

Service Level (tjenestenivåstyring)

Arkitekturstyring

Løsningsdesign

Deployment

Knowledge

Service Continuity Management

Asset

Systemutvikling (koding, mm.)

Applikasjonsutvikling

Infrastruktur- og plattformutvikling

IT Operation

Risiko, sikkerhet og compliance

Økonomi

Styring og rapportering

HR

Kommersiell forvaltning og juridisk støtte

Kommunikasjon og samhandling

Felles støttende og styrende praksiser



Ny rolle: Hovedprosessleder

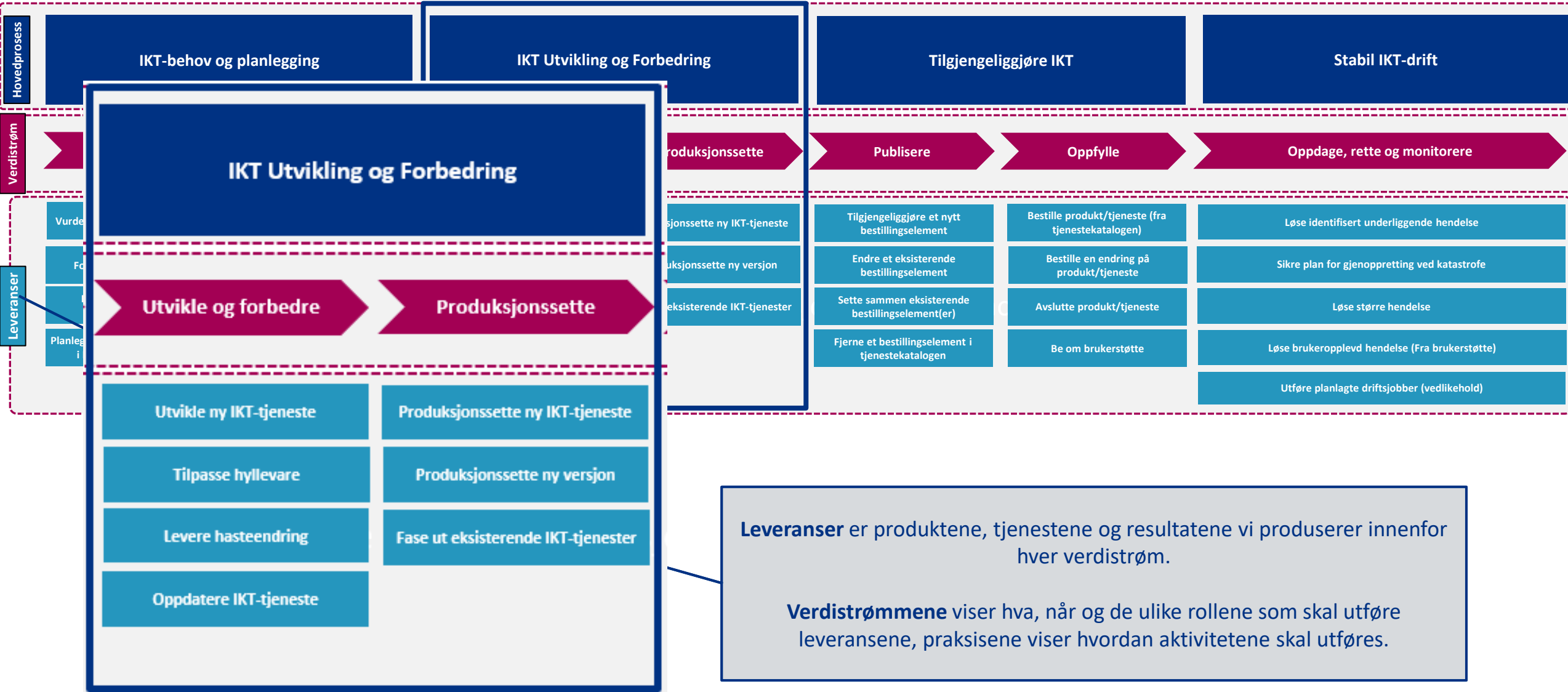
- Utøve eierskap og oppfølging av praksisene innen egen Hovedprosess
- Sikre at relevante verdistrømmer og praksiser etableres, drives og videreutvikles
- Sikre resultatoppnåelse i Hovedprosessen via verdistrømmer og praksiser ved å måle etablerte KPI-er

Praksisledere har fått utvidet mandat!

- Praksisledelse
 - Praksisinnføring
 - Dokumentasjon
 - Måling og rapportering
 - Kontinuerlig forbedring
 - Løpende praksisledelse
 - Verktøystøtte
- Forbedre verdistrømmer
 - Bidra til at verdistrømmene tydeliggjøres, beskrives og implementeres
 - Bidra til flyt i verdistrømmene
 - Dele kunnskap og støtte hverandre
 - Løpende evaluere nye og foreslåtte forbedringstiltak, og sikre at disse blir koordinert



Prosesslandskapet - Leveranser



Prosesslandskapet

Hovedprosess



Verdistrøm



Leveranser

Vurdere behov for ny IKT-tjeneste	Utforske ide for ny IKT-tjeneste	Utvikle ny IKT-tjeneste	Produksjonssette ny IKT-tjeneste	Tilgjengeliggjøre et nytt bestillingselement	Bestille produkt/tjeneste (fra tjenestekatalogen)	Løse identifisert underliggende hendelse
Forvaltningsstyring av IKT	Optimalisere eksisterende IKT-tjeneste	Tilpasse hyllevare	Produksjonssette ny versjon	Endre et eksisterende bestillingselement	Bestille en endring på produkt/tjeneste	Sikre plan for gjenoppretting ved katastrofe
Rasjonalisering av IKT-tjenesteporteføljen	Etablere ny IKT-tjeneste	Levere hasteendring	Fase ut eksisterende IKT-tjenester	Sette sammen eksisterende bestillingselement(er)	Avslutte produkt/tjeneste	Løse større hendelse
Planlegge investeringer og budsjett i IKT-tjenesteporteføljen	Terminere IKT-tjeneste	Oppdatere IKT-tjeneste		Fjerne et bestillingselement i tjenestekatalogen	Be om brukerstøtte	Løse brukeropplevd hendelse (Fra brukerstøtte)
						Utføre planlagte driftsjobber (vedlikehold)

Praksiser

Prosjekt-, produkt- og tjenesteportefølge-styring	Forvaltning og evaluering	Prosjekt- og programledelse	Change enablement	Access management	Service Desk	Incident	Problem
Rådgivning (f. eks. konsept-utredning, anskaffelses-bistand, innovasjon, mm.)	Relasjonsstyring	Test	Release	Request management	Service Catalogue	Configuration	Monitoring and Event
Service Level (tjenestenivåstyring)	Arkitekturstyring	Løsningsdesign	Deployment	Knowledge		Service Continuity Management	Asset
		Systemutvikling (koding, mm.)	Applikasjonsutvikling			IT Operation	
		Infrastruktur- og plattformutvikling					

Risiko, sikkerhet og compliance	Økonomi	Styring og rapportering	HR	Kommersiell forvaltning og juridisk støtte	Kommunikasjon og samhandling
---------------------------------	---------	-------------------------	----	--	------------------------------

Felles støttende og styrende praksiser

Styring av prosesslandskapet

LEDELSESTYPER

PRAKSISLEDELSE Hvordan

Hovedprosesstyremøtet

Møteleder: Viseadministrerende direktør

Hovedprosessleder

- Mandat
- Ansvar

Praksisleder

- Mandat
- Ansvar

LINJELEDELSE Hva, Når, Hvem

Ledermøtet i HNIKT

Møteleder: Administrerende direktør

Avdelingsleder

- Mandat
- Ansvar

Seksjonsleder

- Mandat
- Ansvar

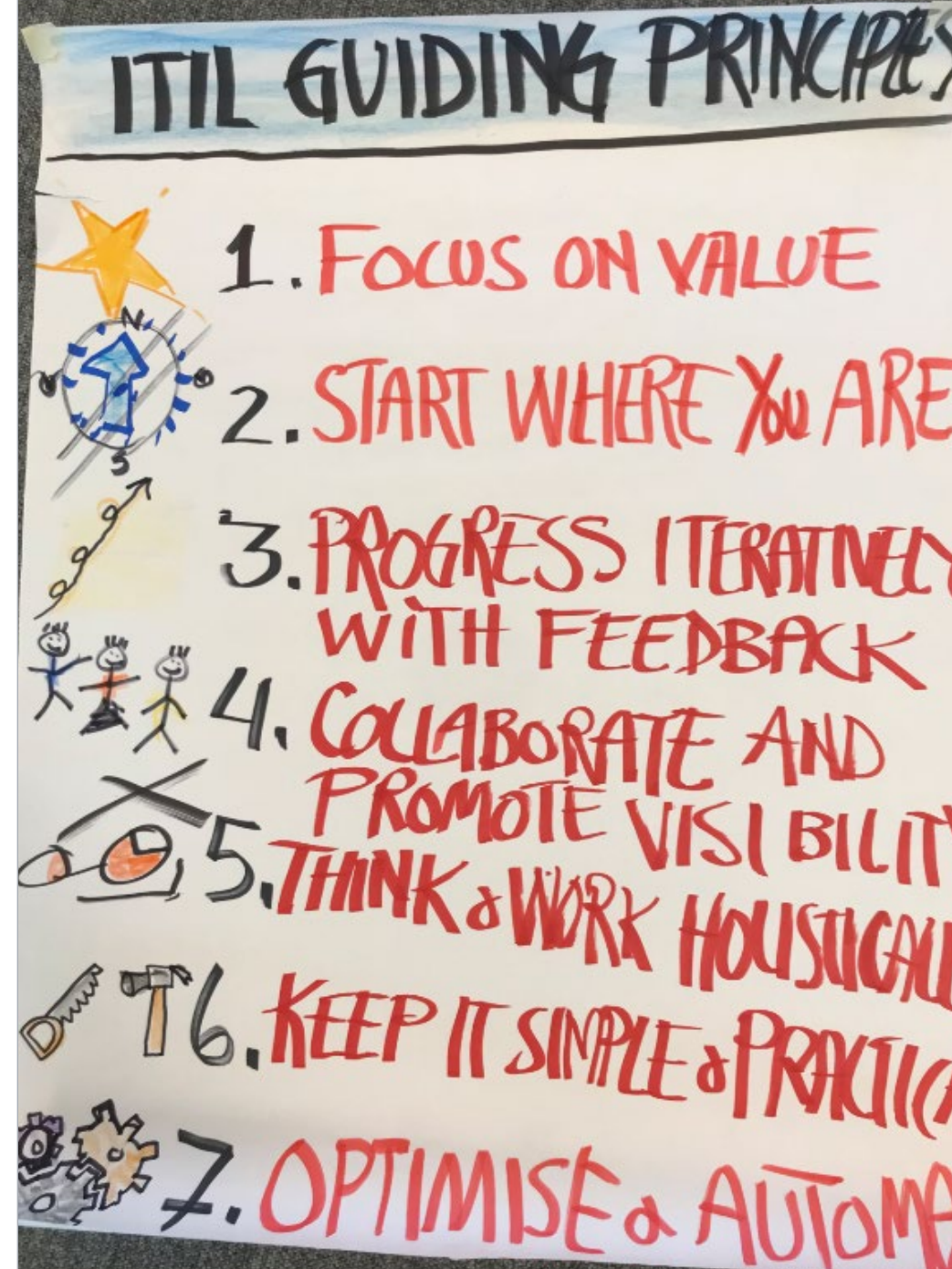
Status nå – og umiddelbare gevinster

- Hovedprosessledere og praksisledere er på plass!
 - Praksislederne har fått en aktiv praksiseier – veileder
 - «frittgående» praksiser kobles til de tradisjonelle ITIL-praksisene
 - Arkitektur
 - Løsningsdesign
 - Systemutvikling
 - Prosjektledelse
 - Praksisledere fra forskjellige avdelinger i samme hovedprosess skaper etterlengtede dialoger på tvers av «siloer»



Hva står foran oss?

- Definere og operasjonalisere verdistrømmer
 - Start med prioriterte problemstillinger fra ledelsen
 - Synliggjøre verdi
 - Enklere å få ressurser og prioritet
 - Kontinuerlig forbedring over «revolusjon»
 - Utvikle praksiser fortløpende
- Noen rolleavklaringer
 - Kapasitet hos praksisledere
 - Linjeledelse vs praksisleder i «spesialiserte enheter»
 - Prosesslandskapets plassering i linjehierarkiet





Gunhild Sivertsen Sørvig
gunhild.sivertsen.sorvig@hnikt.no