



TRAINING ORGANIZATION ACCREDITED BY

PEOPLECERT ON BEHALF OF  **AXELOS**

Minikurs 'processor'

ITIL® is a registered trademark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

The Swirl logo™ is a trademark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

Vad är en process?

En process är ett definierat arbetsflöde som utgår från något indata och förädlar / förändrar indata till något resultat.

Arbetsstegen (= aktiviteterna) är alltid samma, därmed kan man förvänta sig alltid likadana resultat.

Tidsåtgången, resursåtgången och kvaliteten är mätbara, både för hela processen och delaktiviteterna.

Det spelar ingen roll vilken organisation man jobbar i, det viktigaste är att man har en viss roll i processen.

Processer

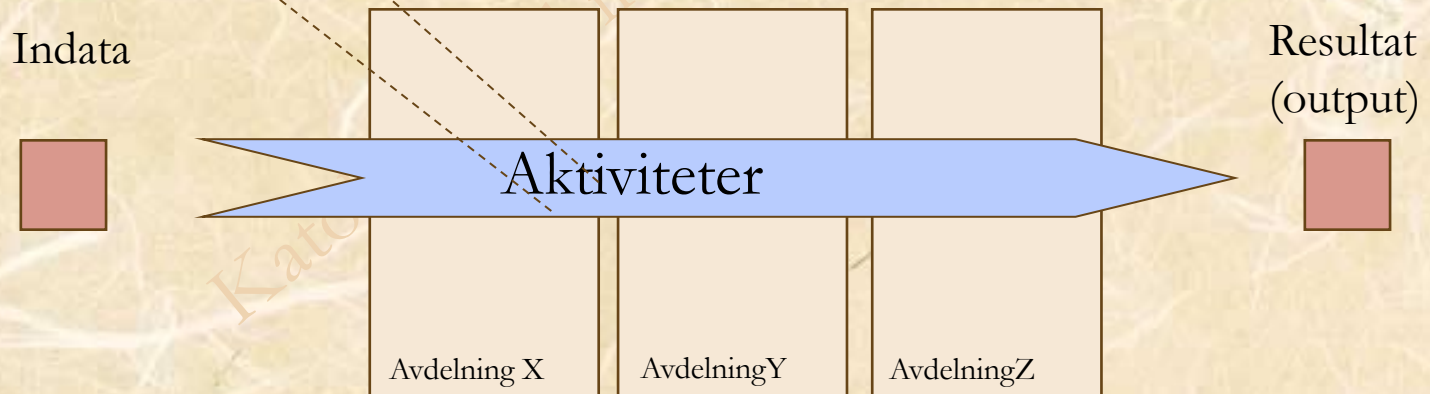
En uppsättning av sammankopplade aktiviteter som omvandlar ingångsdata (input) till leverablar (output).

Det kan finnas flera ingångsdata och leverablar.

Processer definierar ordningen på aktiviteterna och deras beroenden.

Processtänk

- Syfte (resultat, output)
- Terminologi
- Roller
- Resurser
- Regler
- Indata/ resultat
- Aktiviteter



Processmodell

Kontroll

Processägare, dokumentation, policy, syfte, feedback

Process

Aktiviteter, mätningar, rutiner, roller, förbättringar

Möjliggörare
(Enablers)

Resurser, förmågor
(Personal, infrastruktur, verktyg, kunskaper)

Process (**VAD** GÖR VI)

Länkade aktiviteter som genomförs med intention av att tillfredsställa något syfte eller uppnå något mål.

Rutin (Procedur) (**HUR** VI GÖR)

Specifika steg som beskriver aktiviteterna inom en process.

Processägare

Ansvarig för att säkra att det finns en process, att den resulterar i det som förväntas, med förväntad kvalite och förväntade kostnader

Process Manager

*Ansvarig för det dagliga arbetet, att de som jobbar i processen faktiskt följer processen.
I praktiken också ansvarig för att dokumentera och förbättra processen, i samråd med processägaren.*

Rollerna i en process definieras gärna med hjälp av RACI matrisen. På svenska heter det HUKI – Huvudansvarig, Utförare, Konsulterad, Informerad)

- **Responsible (Utförare)**– the person responsible for getting the job done
- **Accountable (Huvudansvarig)** – only one person can be accountable for each task
- **Consulted (Konsulterad)** – the people who need to be consulted
- **Informed (Informerad)** – the people who are kept up to date on progress

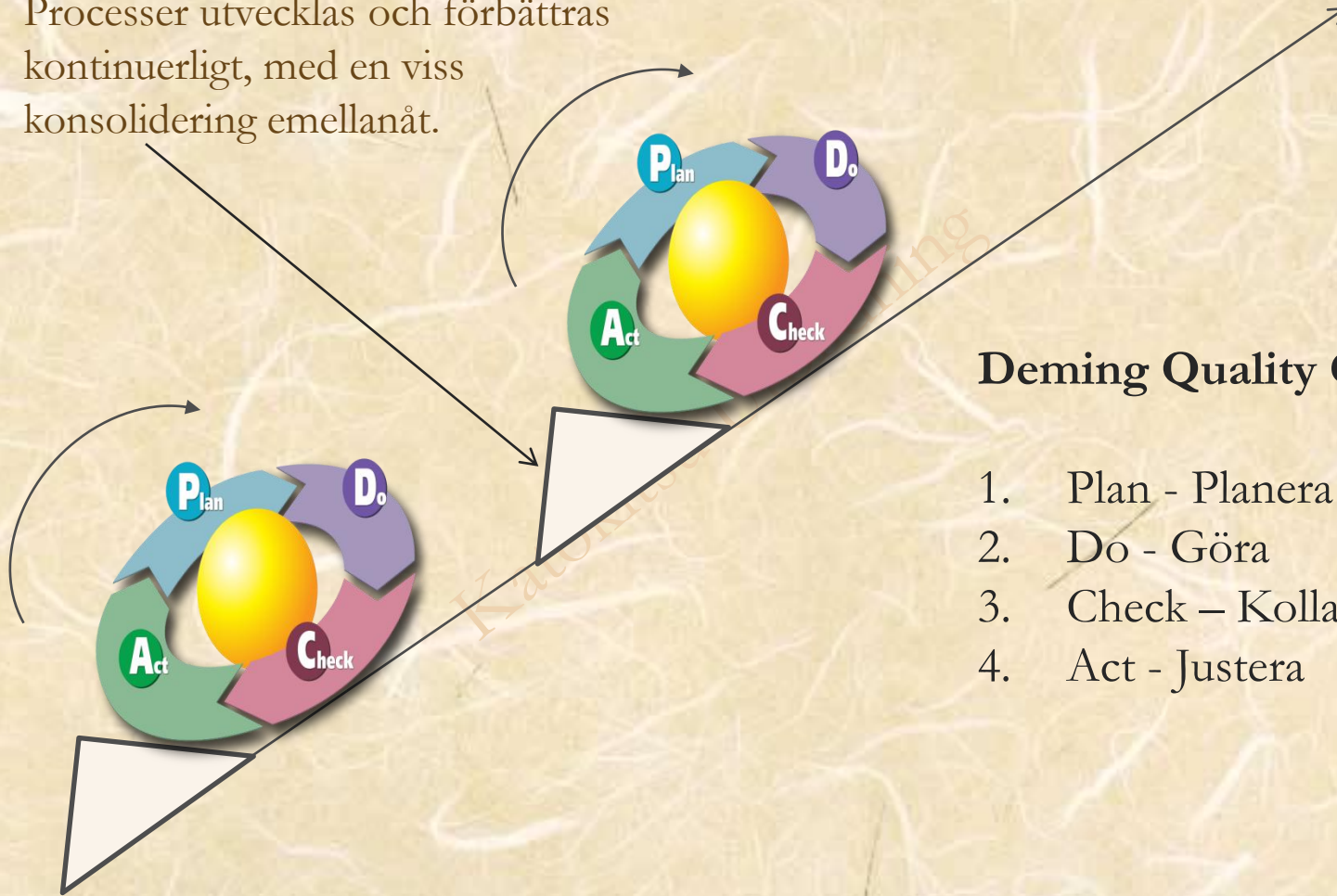
Exempel: nyanställd börjar på avdelningen

Steg	Uppgift	Service Desk	Säkerhet	IT chef	Linjeförman	Systemägare
1	Fyll i blankett för begäran att kunna få använda ett IT system				R, A	I
2	Kontrollera och godkänna begäran	I	C, I			R, A
3	Skapa ny användarprofil i systemet	I	R	A	I	I
4	Dokumentera	I	R	A		
5	Notifiera om nya användaren	R		A	I	

Deming Quality Cycle

Processer utvecklas och förbättras kontinuerligt, med en viss konsolidering emellanåt.

Kvalitet



Deming Quality Cycle

1. Plan - Planera
2. Do - Göra
3. Check – Kolla hur det har gått
4. Act - Justera

Hur använder man processer?

Processer beskriver ganska strikt vilka aktiviteter och i vilken ordning skall göras för att leverera resultat.

Man kan dock observera, att i verkligheten gör man mycket mera eller t o m annorlunda än det är beskrivet i de dokumenterade processerna.

Om man fångar upp sin egen verklighet, (fast man stödjer sig på processerna att börja med), då kommer man fram till sin 'praktik'.

Mycket möjligt att en process påbörjas och sedan en annan process tar över, eller även aktiviteter som inte är dokumenterade som processaktiviteter och därefter återkommer man till ursprungliga processen.

Fördelar med processer

Möjliggör för organisationer att definiera sitt föredragna sätt att hantera en uppgift

Uppgiften utförs på ett konsekvent sätt

Personalen behöver inte komma på varje gång hur man skall utföra en uppgift

Ny personal kan utbildas snabbt

Processen är mätbar för tid, kvalitet, resurser, kostnader

Kan bli ingång för förbättring

Utmaningar med processtänket



Det är sällan att en process kan utföras utan avbrott av en annan process / aktivitet



Processer kan triggas av annan process när som helst, inte bara vid början av en process



Indata till processerna är sällan kompletta vid början



Processerna kan inte följas i varje läge



Det kan finnas aktiviteter som inte är beskrivna i processen



Processerna måste omdefinieras för att anpassas till DevOps, Agilt, mm



Processerna måste utökas för att fungera ihop i multi-sourcad miljö och styrning

Praktik

Incident -> Problem -> Incident -> Change -> Release -> Change->Incident

Det här kan ju vara en praktik för en viss incident scenario.

En annan scenario kan kräva en annan praktik och en tredje ytterligare en annan praktik.

I vissa fall kan faktiskt en traditionell process motsvara praktiken också 😊

Kontrollfrågor

Nästkommade frågorna är skrivna på engelska, för att kunna öva på terminologin.

Första bilden visar frågan, och bilden därefter ger svaret.

Katokitsu Utbildning

Kontrollfråga 1

1. Which of the following statements is CORRECT for ALL processes?
 - a) They define functions as part of their design
 - b) They should deliver value for stakeholders
 - c) They are carried out by an external service provider in support of a customer
 - d) They are units of organizations responsible for specific outcomes

Kontrollfråga 1

1. Which of the following statements is CORRECT for ALL processes?
 - a) They define functions as part of their design
 - b) They should deliver value for stakeholders
 - c) They are carried out by an external service provider in support of a customer
 - d) They are units of organizations responsible for specific outcomes

Svaret : B

En process har som syfte att åstadkomma något och det bör finnas någon som behöver detta (stakeholder = intressent).

Kontrollfråga 2

Which of the following statements about processes is/are CORRECT?

- 1.All processes must have an owner
- 2.A process takes one or more inputs and turns them into defined outputs

- a) 1 only
- b) 2 only
- c) Both of the above
- d) Neither of the above

Kontrollfråga 2

Which of the following statements about processes is/are CORRECT?

- 1.All processes must have an owner
- 2.A process takes one or more inputs and turns them into defined outputs

- a) 1 only
- b) 2 only
- c) Both of the above
- d) Neither of the above

Svaret : C

1 - Varje process skall ha en ansvarig ägare, som ser till att processens syfte uppfylls, processen är dokumenterad och de som utför aktiviteterna har kompetens att göra det och det finns förutsättningar att processen kan följas. 2 - Processen kan ta flera indata och aktiviteterna skall resultera i ett eller flera definierade resultat.

Kontrollfråga 3

4. What roles are defined in the RACI model?
- a) Responsible, Accountable, Consulted, Informed
 - b) Responsible, Achievable, Consulted, Informed
 - c) Realistic, Accountable, Consulted, Informed
 - d) Responsible, Accountable, Corrected, Informed

Kontrollfråga 3

4. What roles are defined in the RACI model?
- a) Responsible, Accountable, Consulted, Informed
 - b) Responsible, Achievable, Consulted, Informed
 - c) Realistic, Accountable, Consulted, Informed
 - d) Responsible, Accountable, Corrected, Informed

Svaret : A

Tips: varje andra svarsalternativ innehåller ord som inte är någon roll: Achievable, Realistic, Corrected

Tack för denna gång!

Detta avslutar minikursen 'Processes' ITIL® 4 Foundation.

Behöver du mera information om detta avsnitt eller om ITIL 4 i allmänhet, kontakta mig gärna:

Josef Katkits

info@itilkonsulten.se

<http://itilkonsulten.se>,

