



TRAINING ORGANIZATION ACCREDITED BY

PEOPLECERT ON BEHALF OF  **AXELOS**

Minikurs 'Värde'

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.

Värde

Verksamheten vill skapa värde för sina konsumenter genom olika aktiviteter.

Verksamheten behöver stöd för att utföra sina aktiviteter. Det kan vara design av en produkt, logistik, produktion, försäljning, hantering av garantier, företagssupport (HR, lokal, kommunikation, mm.)

Verksamheten kan idag oftast inte göra detta utan IT stöd. Det IT levererar idag är inte bara system och applikationer och hårdvara, utan dessa är paketerade till tjänster.

ITs uppgift är att verksamheten skall kunna utnyttja sina resurser snabbare, lättare, billigare, eller t o m möjliggöra för verksamheten att genomföra något.

Vad är värde?

Definition:

Den upplevda fördelen, nyttan och betydelsen av någonting

The perceived benefits, usefulness and importance of something.

Tjänster kan påverka användarens önskade resultat (outcome) och kan medföra kostnader och risker.

Samtidigt, tjänster kan stödja att användaren får ut sitt önskade resultat och minskar kostnader och risker.

Om högersidan är större än den vänstra, då har man skapat värde.

Värde för intressenter

Intressent	Värde
Tjänstekonsumenten - användaren	Fördelen uppnådd
Tjänsteleverantören	Betalning från kunden
Tjänsteleverantörens anställda	Lön, utveckling
Samhället	Skatter
Aktieägaren	Utdelning

Förstå först vem som är mottagare av tjänsten.

Värde samskapande (co-creation)

Aktiv samverkan mellan tjänsteleverantör och tjänsteanvändaren

Till exempel:

- Att leverera en tjänst med större kapacitet och mera tillgång än nödvändigt är onödigt och är inget som kunden uppskattar
- Att leverera en tjänst som inte gör vad som förväntas är heller inget kunden uppskattar.

Utility och Warranty - Värdeskapande

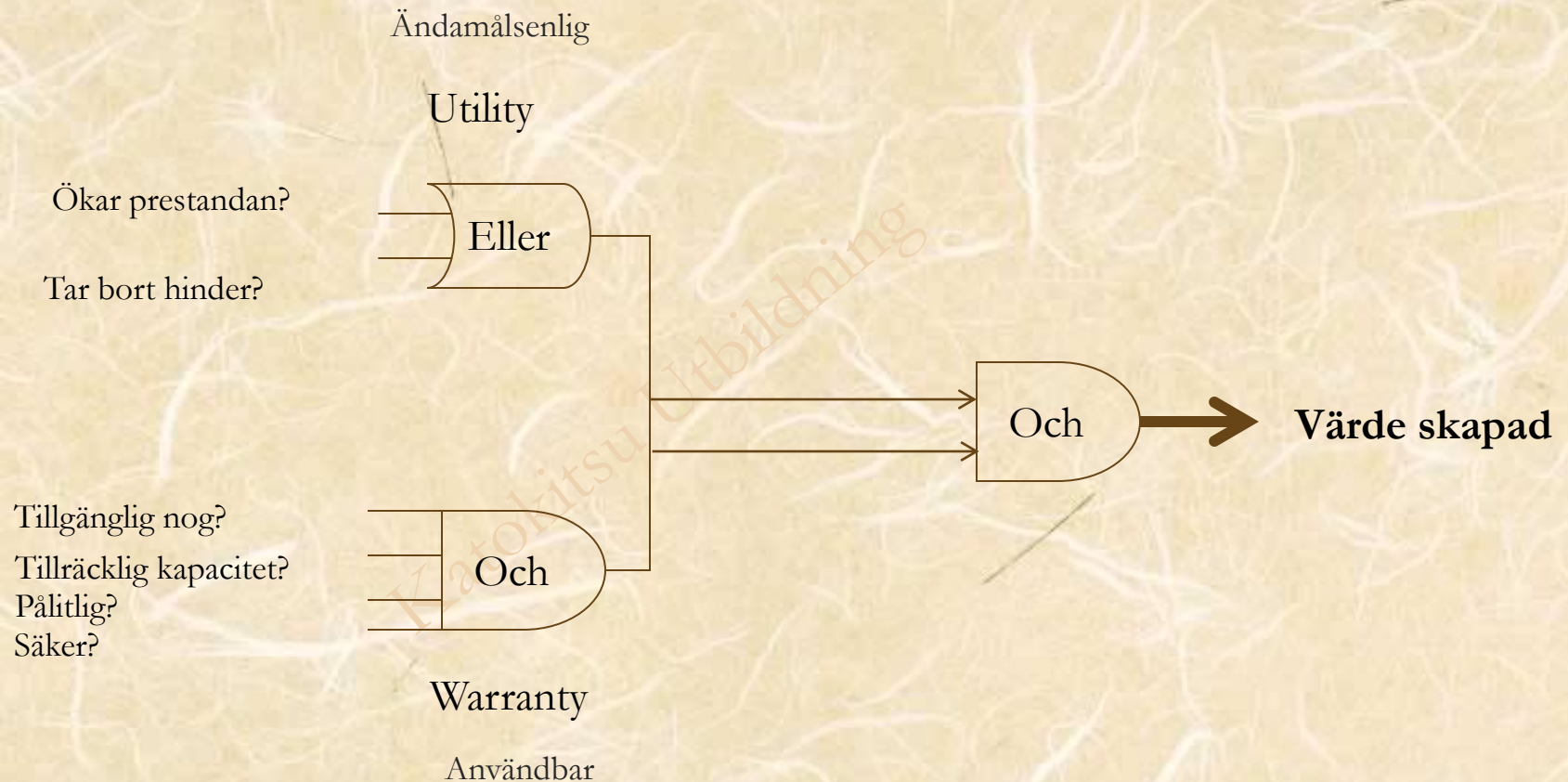
Värde skapas genom att man tillverkar något som gör vad den skall och gör det på ett pålitligt sätt.

Detta kallas Utility (=fit for purpose, ändamålsenlig) och Warranty (fit for use, användbar).

Utility (fit for purpose): funktionalitet (functional requirement)

En tjänst stödjer användaren genom att antingen öka produktiviteten eller genom att ta bort hinder – eller båda.

Utility och Warranty



Samskapande

Det agila arbetssättet, då man utvecklar tjänster och deltjänster i mindre block möjliggör att konsumenten och utvecklaren har möjlighet att snabbt anpassa tjänsten efter eventuellt förändrat önskemål.

Det kanske också var så att kraven var mindre tydliga och detaljerade från början från kundens sida och dessa krav utvecklas samtidigt som man tar fram den nya tjänsten.

Utility and Warranty - Värdeskapande

Warranty (fit for use): Försäkran om att produkten eller tjänsten möter kraven. T ex när det gäller kapacitet, tillgänglighet, säkerhet.

Dessa krav kallas icke-funktionella krav '*Non-functional requirements*'.

ITIL 4 relevans

ITIL 4 fokuserar på att samskapa och leverera värde mha en produkt eller tjänst.

Tidigare ITIL utgåvor fokuserade mera på vilka processer man skall följa då man vill leverera tjänster och hur dessa processer ser ut och implementeras.

Katokitsu Utbildning

Tack för denna gång!
Detta avslutar minikursen 'Value' 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>,

