

IBM strømliner IT-driften hos Danfoss



Overview

■ Udfordringen

Danfoss så et potentiale for store besparelser med en mere effektiv IT-drift ved at anvende ITIL (IT Infrastructure Library) best practice-processerne. Danfoss havde med en ServiceCenter-løsning fra Peregrine allerede indført en effektiv håndtering af incidents. Danfoss valgte at anvende IBM til at strømline IT-driften yderligere.

■ Løsningen

IBM implementerede ITIL-processen Problem Management og herunder en proces for Knowledge Management. Desuden opdaterede og udbyggede IBM ServiceCenter-løsningen til at understøtte disse to områder.

Implementeringen af processerne blev forenklet og effektiviseret med IBMs Accelerator for ITIL.

■ Udbyttet

Danfoss har opnået en mere strømlinet IT-infrastruktur, en mere stabil IT-drift, færre fejl, hurtigere fejlretningen og en mere effektiv vidensstyring og kommunikation i koncernen.

IT-support og IT-services udgør i mange virksomheder i dag op mod 80 procent af de samlede IT-udgifter. ITIL-processerne er udviklet til at hjælpe virksomhederne med at opnå en øget effektivisering og strukturering af IT-driften, så udgifterne til support og services kan nedbringes. Danfoss er en af de danske koncerner, der har taget ITIL til sig.

ITIL (IT Infrastructure Library) er en samling af processer, som beskriver best practices inden for IT-drift. ITIL stammer fra England, hvor det blev udviklet af den britiske regering. Herfra har det bredt sig til det meste af verden, og i Danmark har det vundet indpas i en lang række store virksomheder i de seneste år. Ud over Danfoss drejer det sig eksempelvis om Post Danmark, Danske Trælast, DMdata og KMD.

”I Danfoss har vi fra øverste sted taget en strategisk beslutning om at tilrettelægge vores IT-drift efter de principper og processer, som ITIL beskriver.”

– Claus Brinck, IT Support Manager, Danfoss

Det er et spørgsmål om at tænke mere struktureret i omgangen med virksomhedens IT. Det handler om, hvordan vi vælger at gøre tingene i dagligdagen, og derfor er indførelse af ITIL meget et spørgsmål om virksomhedskultur og om at lære medarbejderne at tænke i nye baner, når de omgås IT, og når der tages beslutninger, som vedrører IT-infrastrukturen, siger Claus Brinck, Afdelingsleder for Danfoss' IT Service Desk.

IBM udbygger ServiceCenter fra Peregrine

Arbejdet med service management i Danfoss begyndte med investeringen i et ServiceCenter-system fra Peregrine i 1999. Systemet har i dag cirka 300 brugere i koncernen og fungerer som IT-afdelingens 'single point of contact' med servicering af al trafik i form af kommunikation ud og ind af IT-afdelingen. I løbet af det seneste halve års tid er systemet med IBMs hjælp blevet opdateret og udbygget, så det nu understøtter ITIL-processerne.

Vi kom hurtigt frem til, at de skulle starte med Problem Management fordi det ville give hurtig værdi til Danfoss. Problem Management undersøger de grundlæggende årsager til problemerne i en virksomheds IT-infrastruktur, og det kigger på, hvordan man eliminerer problemerne, så de ikke opstår igen, siger engagement manager Thomas V. Pind fra IBM Global Services.



Claus Brinck, IT Support Manager, Danfoss

Som en naturlig del af implementeringen af Problem Management blev processen for vidensstyring og indsamling af viden om fejl (eller incidents) defineret og fastlagt. Vidensstyringen blev integreret i Peregrine ServiceCenter-løsningen, så viden samles i virksomhedens ServiceCenter, og så Danfoss løbende kan udbygge vidensdatabasen og nemt og fleksibelt indhente viden i forbindelse med arbejdet med incidents.

IBM og Danfoss gik videre med at tilpasse Incident Management-processen, som Danfoss allerede selv havde arbejdet med igennem længere tid, til ITIL-standarden.

Incident Management omfatter procedurer og processer, som sætter virksomheden i stand til med minimalt tidstab at reetablere IT-driften, hvis der, på trods af de forebyggende processer i Problem Management, alligevel sker nedbrud eller fejl i systemet.

Herudover har IBM hjulpet til med undervisningen af en række nøglepersoner i Danfoss, der efterfølgende har uddannet deres kollegaer i brugen af de nye ITIL-processer og i tankegangen bag.

Lang ITIL-erfaring hos IBM

IBMs erfaring med ITIL går helt tilbage til 1980'erne, da procesværktøjet første gang så dagens lys. Lige siden har IBM været en stor spiller i udviklingen af ITIL-standarden, blandt andet som medforfatter til den seneste ITIL-bog.

IBM har endvidere udviklet en unik løsning, som kan hjælpe i forbindelse med indføring af ITIL. Løsningen kaldes IBM Accelerator for ITIL.

”Vi gik i dialog med Danfoss om opgaven med at få implementeret ITIL-processerne i organisationen.”

- Thomas V Pind, engagement manager, IBM Global Services

IBM Accelerator for ITIL indeholder en ITIL Proces Reference, som gør ITIL-processerne operationelle gennem detaljeret definition af ITIL-processerne, med definering af alle roller, politikker og lignende.

Igennem årene har IBM globalt hjulpet flere hundrede virksomheder med at indføre ITIL og ad den vej opnå kontante besparelser på IT-driften. IBM Accelerator for ITIL indgik også som en del af løsningen hos Danfoss.

- ITIL er det bagvedliggende koncept, og med udgangspunkt i det eksisterende service- desk-system har vi hjulpet med implementeringen af de nye moduler. Hvor ITIL er processer, som beskriver de gode råd, så gør IBM Accelerator for ITIL rådene konkrete, så man for eksempel præcist ved, hvilke personer med hvilke skills der skal til for at styre processerne. IBM Accelerator for ITIL gør procesværket levende i organisationen, så det ikke bare står på en hylde og samler støv, siger Thomas Pind.

Processens næste skridt

ITIL er under stadig udvikling, men som det ser ud i dag, omfatter det i alt ti processer under hovedområderne Service Support og Service Delivery. De næste skridt i Danfoss' arbejde med ITIL bliver efter planen implementering af disciplinerne Configuration Management, som handler om konfigurationstyring af virksomhedens IT-komponenter, og Change Management, som styrer ændringer i IT-infrastrukturen.

– ITIL er for Danfoss blevet en del af virksomhedskulturen, og vi er indstillet på at fortsætte videre ad den vej. Vi har været godt tilfredse med samarbejdet med IBM i forbindelse med de ITIL-processer, vi allerede har implementeret. Og det er vores forventning, at IBM vil være involveret også fremover, slutter Claus Brinck.

IBM Global Services leverede følgende til løsningen:

- Opgradering og udbygning af Peregrine ServiceCenter.
 - Konsulentbistand i forbindelse med implementering af ITIL-processerne Problem Management, Incident Management og Knowledge Management.
 - Undervisning af nøglepersoner i Danfoss i ITIL.
-



IBM Danmark A/S

Nymøllevej 91
2800 Kgs. Lyngby
Danmark
+45 45 23 30 00 Telefon
+45 45 93 24 20 Telefax

IBM's hjemmeside findes på Internettet
på adressen **ibm.com**

Der er flere oplysninger om IBM Global
Services på **ibm.com/services**

Varemærkerne IBM, IBM-logoet, e-logoet,
ibm.com, tilhører International Business
Machines Corporation.

Alle andre varemærker anerkendes.

Der kan være henvisninger til eller oplysninger
om IBM-produkter (maskiner eller programmer),
-programmering eller -serviceydelser, som
ikke er introduceret i Danmark. Sådanne
henvisninger eller oplysninger betyder ikke
nødvendigvis, at IBM på et senere tidspunkt vil
introducere det pågældende i Danmark.

Henvisning til IBM-produkter, -programmering
eller -serviceydelser betyder ikke, at kun IBM-
produkter, -programmering eller -serviceydelser
kan benyttes.

Trykt i Sverige

© Copyright IBM Corporation 2004.
Alle rettigheder forbeholdes.