

ITILin hyödyt ja haitat

Tietojärjestelmäprojekti ja muutos

Tarja Nylander

Timo Kirkkala



Sisältö

1	Johdanto	2
2	Teoria.....	2
3	Tutkimusongelma	5
4	Aineisto ja tutkimusmenetelmät	5
4.1	Tutkimuskysymykset.....	5
4.2	Tutkimustulokset.....	6
4.2.1	Oletko käynyt ITIL koulutuksen?.....	6
4.2.2	Kuinka hyvin koulutus vastasi käyttöönottovaiheen tarpeita?.....	7
4.2.3	Oletko tyytyväinen ITIL viitekehukseen?	8
4.2.4	Onko ITIL:stä enemmän hyötyä kuin haittaa? Miksi?	9
5	Johtopäätökset.....	10
6	Yhteenveto.....	10

1 Johdanto

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) valittiin ryhmälle tietojärjestelmät ja muutos -tutkimuksen kohteeksi. ITIL on melko tuntematon käsite suurelle yleisölle, mutta niille, jotka asian kanssa ovat tekemisissä työnsä puolesta viitekehys tullut tutuksi.

Jotta IT-yrityksessä pystyttäisiin takaamaan palvelun laatu jatkuvasti muuttuvissa tarpeissa ja vaatimuksissa, on havaittu tarvittavan hallintamenetelmiä –prosesseja, jotka on testattu ja hyödyllisiksi havaittu. ITIL on tällainen prosessien hallintatapa. ITIL tarjoaa myös laajan kirjaston IT-yrityksen toimintojen määrittämistä

2 Teoria

ITIL on kehitetty 1980-luvun lopulla ja se on muodostunut maailmanlaajuisesti "de-facto"-standardiksi tietotekniikkapalveluiden liiketoimintalähtöiselle hallinnalle ja johtamiselle. ITIL:iä tarjotaan parhaat käytännöt kirjasarjana (lähinnä englanniksi), joka esittelee konseptin prosessimallit IT palveluiden tuottamiseen.

Yleisesti hyväksytyyn viitekehykseen lisäksi ITIL:n suureksi hyödyksi on katsottu yhteisen käsitteistön ja kielen luominen. ITIL:n tarjoama kirjasto sisältää suuren määrän terminologiaa ja niihin liittyviä määrittelyjä. Suomenkielisestä käännöstyöstä vastaa IT Service Management Forum Finland (www.itsmf.fi).

ITIL hyödyt asiakkaalle (lähde Wakaru: www.wakaru.fi/fi)

- Palvelujen tasalaatuisuus
- Palvelut määriteltä
- Selkeät kommunikointitavat palveluntarjoajalle
- Kontrolli (raportit ja vastuut määriteltä)
- Hinnan ja laadun tasapainottaminen helpottuu
- Liiketoiminnan riskit pienenevät
- Palvelut vastaavat liiketoiminnan tarpeita
- Mitattavuus (kustannus vs hyöty)

ITIL hyödyt palvelun tarjoajalle (lähde Wakaru: www.wakaru.fi/fi)

- Asiakastyytyväisyys kasvaa
- Henkilöstön tyytyväisyys kasvaa
- Kustannukset pienenevät
- Riskit paremmin hallinnassa
- Palvelut vastaavat asiakkaan tarpeita
- Toiminnan johtaminen paranee

Wakarun hyötyajattelun mukaan palvelun tarjoajan näkökulmasta asiakastyytyväisyys kasvaa kun ei ole perusteettomia lupauksia. Henkilöstön osalta tyytyväisyyttä lisää se, että on määritelty selkeät roolit ja tavoitteet. Kustannusnäkökulmasta kulut pienenevät kun turha työ poistuu ja virheet vähenevät.

Parhaiden käytäntöjen ytimen muodostaa palveluiden hallintakokonaisuus (Service Management), palveluiden tuki (Service Support) sekä palveluiden toimitus (Service Delivery). Palveluntoimitus sisältää Service Level Managementin. SLM on sopimus, jonka mukaan asiakkaalle toimitetaan palvelua. SLM:n lisäksi voidaan palveluntoimintaa sisällyttää Kapasiteetin hallinta eli Capacity Management. Tällä tarkoitetaan voimavarojen (resurssien) arviointia lähitulevaisuuteen. Financial Management eli taloushallinta huomioi kustannustehokkuutta palvelun tuottamisen eri vaiheissa. Availability Management eli Saatavuushallinta tarkoittaa palvelun tuottamista ja infrastruktuuria optimointia. Tällä taataan osaltaan kustannustehokkuutta ja palvelusopimuksen kriteereiden täyttymistä. IT Service Continuity Management eli IT palvelun jatkuvuuden hallinta tahtaa toimintasuunnitelmaan, jonka mukaan IT infra ja palvelut voidaan taata jatkuvan sovitussa ajassa.

(www.pcuf.fi/sytyke/lehti/kirj/st20042/st042.pdf)

Palveluiden tuki (Service Support) kokonaisuus keskittyy IT palveluiden operatiiviseen tuottamiseen liittyviin prosesseihin sekä keskitettyyn asiakaspalveluorganisaatioon (Service Desk). Kokonaisuus käsittää seuraavat prosessit:

- Service Desk (Palvelupiste)
- Incident Management (Tapahtumanhallinta)
- Problem Management (Ongelmanhallinta)
- Change Management (Muutoksenhallinta)
- Configuration Management (Konfiguraationhallinta)

- Release Management (Versionhallinta)

SERVICE DESK, joka voi olla palvelupiste tai palvelukeskus on IT palveluntoimittajan toiminto, jolla luodaan ensisijainen yhteydenottokanava asiakkaan ja palvelun tuottajan välille.

INCIDENT MANAGEMENT eli Tapahtumanhallinta on normaalitoiminnan ulkopuolinen tekijä, joka voi aiheuttaa palvelutason heikkenemisen. Kun asiakas ottaa yhteyttä Service Deskiin, kirjataan yhteydenotto tapahtumana, josta voidaan luoda ongelma. Ongelmaa selvitetään ongelmanhallinnassa.

PROBLEM MANAGEMENT eli Ongelmanhallinta on tapahtuman aiheuttava tuntematon tekijä, josta seuraa palvelutason heikkeneminen. Tarkoituksena ongelmanhallinnalla on selvittää virhetila ja tunnistaa virhetilanne sekä löytää korjaava toimenpide. Lisäksi tavoitteena on ennakoivasti säilyttää normaali toimintatila.

CHANGE MANAGEMENT eli muutoshallinta liittyy laite-, verkko- tai ohjelmistomuutokseen ja sen hallintaan.

CONFIGURATION MANAGEMENT eli laitehallinta on tapa, jolla tunnistetaan ja hallitaan IT infrastruktuurin laitteita.

RELEASE MANAGEMENT eli versionhallinta on tapa, jolla varmistetaan versionmuutoksessa toiminnan jatkuvuus pienemmin mahdollisin häiriöin palveluntuottamisessa.

www.pcuf.fi/sytyke/lehti/kirj/st20042/st042.pdf

ITIL -konseptilla on myös vastineita, mm.

- ISPL (Information Services Procurement Library)
- ASL (the Application Services Library)
- DSDM (Dynamic Systems Development Method)
- CobIT (Control Objectives for Information and related Technology)

3 Tutkimusongelma

ITILin hyödyt ja haitat kehittyi tutkimusongelmaksi seuraavin kysymyksin:

Mitä hyötyä tai haittaa ITILista on?

Mitä itse ITIL tarkoittaa käytännön tasolla?

Miksi siirtyä käyttämään outoja ITIL termejä kun vanhoillakin termeillä asia tulee hyvin hoidetuksi?

Miten ITIL on lisännyt organisaatiossa työskentelytapoja?

Miten ITILin käyttöönotto on lisännyt tehokkuutta asiakaspalvelussa?

Miten se on vähentänyt tai lisännyt työtyytyväisyyttä?

Lisäksi kiinnostaisi tietää kuinka hyvin ITIL voidaan oppia ja opettaa.

Aliongelmia:

Kysymys: milloin ITIL otettu käyttöön?

Mitä käyttöönotossa havaittu puutteet/hyvät puolet jne?

Oliko ITIL:n käyttöön siirtymisessä minkälaisia koulutuksia/infotilaisuuksia?

Vastasiko koulutus käytäntöä?

Onko ITIL negatiivinen vai positiivinen?

ITIL näkökulma asiakas/palveluntarjoaja?

4 Aineisto ja tutkimusmenetelmät

4.1 Tutkimuskysymykset

Haastattelututkimuksessa marraskuussa 2008 kysyttiin seuraavanlaisia asioita liittyen tutkimukseen:

- 1) Oletko käynyt ITIL koulutuksen?
- 2) Kuinka hyvin koulutus vastasi käyttöönottovaiheen tarpeita? (asteikolla 5-erittäin hyvin, 4 -melko hyvin, 3 -en osaa sanoa, 2 - eipä juurikaan, 1 - ei lainkaan).
- 3) Oletko tyytyväinen ITIL viitekehukseen? (asteikolla 5-erittäin , 4 -melko , 3 -en osaa sanoa, 2 - enpä juurikaan, 1 - en lainkaan). ja perustelut päälle.
- 4) Onko ITILista enemmän hyötyä kuin haittaa? Miksi?

Lisäksi pyydettiin yleisiä kommentteja liittyen aiheeseen

4.2 Tutkimustulokset

Haastattelututkimukseen saatiin viisi vastausta, alla yhteenveto vastauksista

4.2.1 Oletko käynyt ITIL koulutuksen?

Taulukkoon on kerätty vastaukset kysymykseen

vastaaja	vastaus kyllä/ei
x1	ei
x2	kyllä
x3	kyllä
x4	kyllä
x5	kyllä

Vast (X1): En. Meille "alempien tason työntekijöille ei varsinaista ITIL koulutusta järjestetty.

Onneton infotilaisuus, jossa kerrottiin, että tällainen tulee käyttöön.

Vast (X2): Olen

Vast (X3): olen käynyt

Vast (X4): Olen käynyt 1-päiväisen ITIL-pähkinänkuoressa peruskurssin ja sen jälkeen itseopiskellut.

Vast (X5): Kyllä olen saanut (firma taisi olla equant): yksi 2-3 pvän kurssi, jonka jälkeen suoritin ITIL perustason sertifiointin.

4.2.2 Kuinka hyvin koulutus vastasi käyttöönottovaiheen tarpeita?

(asteikolla 5-erittäin hyvin, 4 -melko hyvin, 3 -en osaa sanoa, 2 - eipä juurikaan, 1 - ei lainkaan)

Taulukossa on esitetty vastaajien mielipiteet kysymykseen

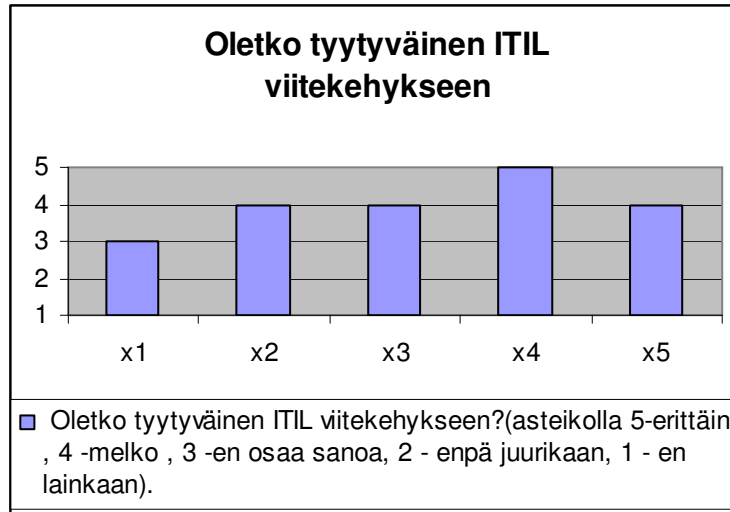


Lähes kaikki vastaajat (n=5) olivat sitä mieltä, että koulutus on vastannut ITILin käyttöönottovaiheentarpeita melko hyvin. Vain yksi ei osannut sanoa kantaansa. Tämä osoittaa, että koulutus on vastannut ITIL-konseptin soveltamista käytännössä.

4.2.3 Oletko tyytyväinen ITIL viitekehukseen?

(asteikolla 5-erittäin , 4 -melko , 3 -en osaa sanoa, 2 - enpä juurikaan, 1 - en lainkaan)

Taulukossa on esitetty vastaajien mielipiteet kysymykseen



Vastaajat olivat kokonaisuudessaan tyytyväisiä ITIL viitekehukseen. Yksi vastaajista oli jopa erittäin tyytyväinen, kolme vastaajaa melko tyytyväisiä ja yksi ei osannut sanoa. Henkilöiden saama ITIL-koulutus heijastaa selvästi tyytyväisyyttä ITIL-viitekehukseen. Eli ne, jotka ovat saaneet koulutusta ja perehtyneet paremmin ITIL:iin ovat saaneet siitä hyödyn irti ja pitävät viitekehystä tarpeellisena.

Vast (X4): Arvosanani on 5, sillä ITIL on erittäin hyvä viitekehys ja sovitettavissa yhteen myös mm. COBIT-viitekehysten kanssa..

Vast (X2): 4 –melko. Sain täydellisemmän kuvan koko IT-managementista. Voisin sanoa, että konsulttina ymmärrän paremmin asiakkaita ja heidän tarpeitansa

Vast (X5):4: ITIL muodostaa viitekehksen jonka sisällä voi toimia ja jota voi käyttää asiakkaiden kanssa kommunikointiin. Puutteita: service request käsittely ja application management puuttuvat (siitä ITIL versiosta josta olen saanut koulutuksen - saattaa olla että nämä asiat on huomioitu uudemmassa ITIL -versiossa).

4.2.4 Onko ITIListä enemmän hyötyä kuin haittaa? Miksi?

Taulukossa on kerättyä vastaajien mielipiteet kysymykseen

x1	haittaa
x2	hyötyä
x3	hyötyä
x4	hyötyä
x5	hyötyä

Kaikkien muiden paitsi yhden vastaajan mielestä ITIListä on enemmän hyötyä kuin haittaa.

Vast (X1): Ehkä enemmän haittaa, koska kaikki eivät edes tiedä mikä ITIL on.

Vast (X2): Nykypäivänä sanoisin, että hyötyä. V3 tuntui ainakin olevan aika ”maalaisjärkistä” ja eikä liian kankeaa.

Vast (X3): enemmän hyötyä, ainakin servicen deskin kannalta työnkulku on selkiintynyt itilin myötä (kuka tekee ja mitä tekee)

Vast (X4): Hyötyä, ilman muuta! Esim. Globaaleissa yrityksissä ja partnereiden kanssa työskennellessä erilainen terminologia aiheuttaa usein kommunikointiongelmia. ITILin vahvuus on mielestäni erityisesti sen terminologia, joka on helppo ottaa sellaisenaan käyttöön eri toimialojen yrityksissä.

Vast (X5):Ehdottomasti enemmän hyötyä. Ks. perustelut kohtiin 2 (Vast (X5):4: koulutuksessa esitettiin kokonaisuus asoista, joihin olin törmännyt töissäni jolloin sirpaleisen kokonaisuuden osat loksahdivat paikoilleen

Vast (X5): ITIL muodostaa viitekehyksen jonka sisällä voi toimia ja jota voi käyttää asiakkaiden kanssa kommunikointiin. Puutteita: service request käsittely ja application management puuttuvat (siitä ITIL versiosta josta olen saanut koulutuksen - saattaa olla että nämä asiat on huomioitu uudemmassa ITIL -versiossa.)

Olen sitä mieltä, että kaikenlainen omaa ymmärtämistä lisäävä jäsentäminen on hyödyksi. (On myös esitetty, että liiallinen tieto estää näkemystä uusista ideoista ja lukitsee ajatukset tiettyyn kehikkoon. Mutta tämä ei IT-infran jatkuvien palvelujen ylläpidossa vielä ole tilanne - tarve on enemmänkin saada hommia hanksaan edes jollain tavalla ;) Vast (X5).

5 Johtopäätökset

Vastausten vähäisestä lukumäärästä johtuen ei voi vetää mitään kovin tieteellisiä tai tosielämään täysin heijastettavissa olevia tuloksia, mutta on aistittavissa, että huolellisesti implementoitu ja henkilökunnalle koulutettu ITIL on viitekehystenä toimiva IT-alan yrityksissä.

ITIL:iä opiskelleet ja sitä käyttävät organisaatiot ovat mitä ilmeisimmin pystyneet suoriutumaan käyttöönotosta hyvin. Koulutusta on useimmissa ITIL:iä soveltavissa organisaatioissa annettu ainakin perustasolla.

ITIL:iin siirtyminen ei vaadi, että kaikki koulutuksen käyneet sertifikoituisivat, mutta perusasiat ovat tärkeitä osaamisen kannalta. Kun muutos - kuten ITIL viitekehysten käyttöönotto on - on ajankohtainen ja perusteltu, tulee se paremmin lyömään itsensä läpi. ITIL:iin tuntuu kuitenkin liittyvän paljon odotuksia, sillä hyödyt palveluntarjoajalle on markkinoitu niin, että monet tutkimukseen vastanneet sekä lähdeotokset puhuvat jo samaa kieltä määritelleessään hyötyjä. Kuten minkä tahansa muunkin konseptin, niin ITIL:kään käyttöönotosta ei liene käyttäjän kannalta suurta hyötyä mikäli aiheesta ei anneta tarpeellista koulutusta/tiedottamista.

6 Yhteenveto

ITILin käyttöönottoa suositellaan isompiin organisaatioihin ja vaikuttaisi nimenomaan siltä, että ITIL on ensisijaisesti parhaassa paikassa sisäisen IT:n palvelun hallinnassa, konseptihan on ensikädessä IT-alan toimijoille suunnattukin. ITIL itsessään ei rajoita sen käyttöä tiettyyn liiketoiminta-alueeseen eikä toimintaan, vaan antaa vapauden soveltaa viitekehystä

laajemminkin. Tässä laajennetussa käytössä kannattaisi varmaan olla tarkka, että ajaa ensin pienemmässä mittakaavassa ITIL termistön talon sisään ja vasta sitten ottaa käyttöön muut mahdolliset toiminnot.

Eräs tutkimukseen osallistujista tiivistä ITIL asian näin:

”Korostaisin kuitenkin sitä, että ITILin käyttöönotto on aina yrityksen prosessien kehittämisprojekti. Terminologian voi ehkä suoraan ottaa käyttöön, mutta prosessien osalta ITIL on nimenomaan viitekehys eli käyttöönotto vaatii myös prosessiajattelun hallintaa ja ITILin prosessien sovittamista ko. yrityksen tarpeisiin ”.