

Faldgruber ved implementering af ITIL.

Her er lidt om mine egne erfaringer med implementering af ITIL og nok især Faldgruber set ud fra egne erfaringer og der imellem ikke mindst et totalt kuldsejlet implementerings projekt.

Dette skriv er ikke ment som en "gør sådan ellers fejler du" det er ment som inspiration til at få startet rigtigt op og få de grundlæggende ting på plads fra starten.

! VIGTIG! Det er ikke sikkert at man behøver at indfører alle aspekter af ITIL, det er vigtigt kun at indfører de dele af ITIL, der giver mening og værdi for organisationen, måske oven i købet kun de dele der giver en umiddelbar fordel, for at skabe en succesoplevelse for både de enkelte medarbejdere og organisationen som helhed, så man har et godt udgangspunkt at fortsætte den videre udvikling på, men starter man for mange steder på en gang eller starter et sted hvor fordelene ikke er særlig tydelige, kan det risikere at få den helt modsatte effekt.

Ting der er et "Must" for implementeringen af ITIL bliver en succes:

- Dedikeret og målrettet ledelse.
- Et klart formål og en klar strategi.
- De rigtige og nødvendige ressourcer.
- God forandringsledelse.
- Værktøjer og procedure der giver mening.
- Den rigtige træning og uddannelse.
- Den rette tidshorisont.

Dedikeret og målrettet ledelse.

Uden en dedikeret og målrettet ledelse vil ITIL aldrig blive en succes. Hvis ledelsens fokus forsvinder, vil det gøre arbejdet umuligt for de ansvarlige i organisationen. Ledelsen må aldrig fjerne fokus fra implementeringen af ITIL hvis det skal blive en succes. Vælger en ledelse at implementere ITIL er det en permanent forandring, der kan godt startes nye projekter når ITIL er på plads men de skal alle forankres i ITIL ellers mister platformen sin værdi for virksomheden.

Et klart formål og en klar strategi.

Uden et klart formål og en klar strategi bliver et forandringsprojekt aldrig til en succes. Her vil man i de fleste tilfælde bruge en "top down" strategi¹ for at kunne styre hvilke tiltag der kommer i spil, styre tidsplaner så man er sikker på at de nøglemedarbejdere man har udset til at være forandringsagenter har modtaget den rette træning, er coachet og klar.

¹ "Top Down" strategi, informationer og tiltag flyder fra toppen af ledelsen og ned igennem organisationen.

De rigtige og nødvendige ressourcer.

Det vil sige medarbejdere der er udvalgt til og har modtaget træning i at være Forandringsagenter og kan gå forrest for at skabe den nødvendige viden og goodwill for de nye tiltag i deres respektive dele af organisationen.

God forandringsledelse.

Som ethvert andet forandringsprojekt kræver implementeringen af ITIL god forandringsledelse, det er sikkert mange meninger om hvad god forandringsledelse er, men teksten herefter bygger helt og holdent på min egen definition. Store forandringer i en organisation kræver seriøs forberedelse og planlægning, man skal ha opbygget et godt kendskab til medarbejderne i organisationen, have pin pointet de medarbejdere der har de rette forudsætninger for at kunne motiveres og Coaches til at være forandringsagenter der kan drive forandringsprocessen rundt om i afdelinger eller teams og skabe en positiv stemning omkring forandringerne, hvis man kan få alle eller de fleste medarbejdere til føle at de gør en forskel og har del i forandringsprocessen er man nået rigtig langt og kan dreje organisationen næsten hvorhen man vil.

Værktøjer og procedure der giver mening.

Som før nævnt er det vigtigt at værktøj og metoder der implementeres giver mening for virksomheden, der er ingen grund til at indføre procedure for procedurernes skyld, de skal understøtte forretningen og ikke virke som en hæmsko og ikke mindst skal det give mening for den enkelte medarbejder, dette er utroligt vigtigt fordi, kan medarbejderne ikke se meningen med nye procedure og værktøjer vil de ikke ha incitamentet til at anvende dem rigtigt og i stedet ha en negativ holdning til måske hele projektet og det kan være katastrofalt, "Give mening" handler også om, at vælge få, men rigtige værktøjer. Få værktøjer der giver resultater, frem for mange værktøjer der løber ud i ingenting er langt at foretrække.

Den rigtige træning og uddannelse.

Hvis man ikke frigør de rigtige medarbejdere i den tid der behøves for at coache dem og give dem den rigtige træning så de har de rette kompetencer, kan man ha mere end svært ved at drive forandringsprocessen frem til succes.

Den rette tidshorisont.

Den nødvendige tid er utrolig vigtig for at få alle med, hvis man er for ambitiøs risikere man at hele projektet virker desperat og man taber både respekten og entusiasmen omkring det Og uden det vil ITIL dø en stille død inden for kort tid uanset hvor mange resurser man ellers har postet i projektet. Organisationen skal være i stand til at føre værktøjer og metoder videre. Hvis de ansvarlige for forandringen blot vil nå at implementere (set fra deres synspunkt) vil alting dø straks de forlader området.