



Østlandsforeningen i itSMF inviterer til et fagseminar om kapasitets- og tilgjengelighetsstyring (Capacity & Availability Management).

**Hvordan skape tillit hos kunder, unngå  
brannsløkkinger, redusere kostnader og  
samtidig forbli en populær arbeidsplass?  
Kapasitets- og tilgjengelighetsstyring er  
nøkkelen til suksess og vi skal lære at det er  
enklere enn mange tror. Gevinstene er store.**

Vi er stolte av å kunne presentere to internasjonalt faglige anerkjente og erfarne ressurser som foredragsholdere til vårt seminar: **Adam Grummitt** og **Stuart Rance**. Sammen med prosessutvikler **Svanhild Kverme** vil vi få en innholdsrik dag som forteller oss mer om:

- hvorfor tilgjengelighet av IT-tjenester er mer enn 99,9% oppetid og hva vi kan gjøre for å levere kvalitet og møte kundenes krav på en kostnadseffektiv måte
- hvordan vi lærer av uheldige hendelser og forbedre evner til sikker drift og leveranser av IT-tjenester
- hvilke roller, ansvar og oppgaver vi trenger til kapasitets- og tilgjengelighetsstyring
- hvorfor en kapasitetsplan er smart og nødvendig, og hvordan vi etablerer det
- praktiske tips for å forbedre prosesser i raske, små og effektive steg

*les mer om foredragene, foredragsholderne, og hva  
mangel på kapasitetsstyring kan føre til, på neste side.*

Sponsor: **karabin** [www.karabin.no](http://www.karabin.no)

**P  
R  
O  
G  
R  
A  
M**

**ONSDAG 1. SEPTEMBER 2010**

- kl. 09:00 Om itSMF og dagens program
- kl. 09:10 **Stuart Rance:** Hvordan definere tilgjengelighet for en IT-tjeneste
- kort pause
- kl. 10:00 **Adam Grummitt:** Gjør mer med mindre - i en tid med strammere økonomi og større krav til miljøbevissthet - ved hjelp av kapasitetsstyring.
- kl. 10:50 pause med forfriskninger
- kl. 11:00 **Stuart Rance:** om SFA (Service Failure Analysis)
- kl. 11:45 Lunsj

- kl. 12:30 Workshop med Adam Grummitt og Stuart Rance
- kl. 14:00 pause med forfriskninger
- kl. 14:10 **Svanhild Kverme:** Lean thinking
- kl. 14:40 Oppsummering og veien videre – skal vi etablere en egen faggruppe for Capacity & Availability Management?
- kl. 15:00 slutt

**Sted:** Oslo kongressenter, Youngsgate 11, 0179 Oslo (tidligere LO-bygget)

**Pris:** kr. 0,- for medlemmer; kr. 500,- + mva for andre  
**Lunsj og forfriskninger er inkludert i prisen**

**Påmelding:** itSMF – [www.itsmf.no](http://www.itsmf.no)

## Om foredragsholderne

**Adam Grummitt** er grunnlegger av konsultentselskapet Metron-Athene, han har mer enn 20 års praktisk erfaring med kapasitetsstyring og er forfatteren av håndboken "Capacity Management: A Practitioner guide".



*"In my view, capacity Management is the most important of the ITIL functions and processes. Adam Grummitt has long been a recognized expert and someone whose advice and guidance many of us have been very fortunate to benefit from"*

**Brian Johnson**, forfatter av ITIL V1 Capacity Management, medetablerer av itSMF og livsvarig æresmedlem itSMF som visepresident.

**Stuart Rance** er seniorekspert i IT Service Management i Hewlett-Packard og han har hjulpet mange store kunder med å forbedre sine IT-tjenester. Stuart har lang erfaring fra alle ITIL funksjoner og prosesser men har spesielt fokus på strategiutvikling, tjenestestyring, sikkerhetsvurderinger og gap-analyser. Stuart vet mer enn mange andre om hvordan man best designer, implementerer, styrer og forbedrer prosesser med Continual Service Improvement.



Stuart er medforfatter av ITIL V3 glossary og senior ITIL eksamenssensor. Stuart skriver for tiden neste versjon av ITIL Service Transition.

**Svanhild Kverme** er ledende konsulent og fagansvarlig i konsultentselskapet Karabin. Svanhild har i over 14 år arbeidet med målstyrt prosessforbedring i selskaper som Phillips Petroleum, Conoco Phillips og GE Money Bank. Svanhild er Lean-leder med Six Sigma Black Belt, ISO revisjonsleder og har arbeidet med total kvalitetsledelse (TQM).



## Om temaene

### **Stuart Rance: Hvordan definere tilgjengelighet for en IT-tjeneste**

Mange kunder som stiller krav til tilgjengelighet for sine IT-tjenester definerer 99,9% oppetidskrav uten en klar forståelse av hva dette betyr, hvordan det kan måles eller hvordan man kan planlegge for å nå målene. Dette fører til lav tilfredshet hvor IT-leverandøren rapporterer at den har nådd målene selv om kundene ikke er fornøyd med de tjenestene de får.

Stuart Rance vil presentere noen suksessfulle tilnærminger for å definere og måle tilgjengelighet av tjenester for ulike typer kunder og tjenester.

### **Adam Grummitt: Gjør mer med mindre - i en tid med strammere økonomi og større krav til miljøbevissthet - ved hjelp av kapasitetsstyring.**

I magrere tider med større krav til økonomisk nøysomhet er det viktig å fokusere på praksis i kapasitetsstyring. Tøffere konkurranse og større oppmerksomhet om grønn økonomi gjør det viktigere enn noen gang å være pragmatisk og finne raskere og enklere løsninger.

Foredragsholderen presenterer beste praksiser for kapasitetsstyring og eksempler på det motsatte samlet gjennom mange års erfaringer i ulike virksomheter. Innholdet følger konsepter beskrevet i ITIL, men fokuserer mer på praktiske tiltak for kostnadseffektive og realistiske implementeringer enn beskrivelser av en ideell prosess for kapasitetsstyring.

### **Stuart Rance: Service Failure Analysis**

Service Failure Analysis (SFA) er en aktivitet innenfor tilgjengelighetsstyring som kan hjelpe en IT organisasjon til å forstå hendelser og identifisere muligheter for forbedringer. SFA forveksles ofte med Root Cause Analysis (RCA).

Innholdet i presentasjonen vil hjelpe deg å forstå verdiene og fordelene med SFA og hvorfor SFA ikke er RCA (som er en aktivitet innenfor Problem Management). Du vil også lære det du trenger å vite for å starte din første SFA.

### **Svanhild Kverme: Lean thinking**

Å utvikle god praksis krever forståelse for hva som skaper verdi for kunden, samt evne til å omsette denne forståelsen til forbedringstiltak i praksis. Lean prosessutvikling handler om hele tiden å jakte på den perfekte prosess gjennom å eliminere sløsing (waste).

Lean krever ledelsesatferd som utvikler, støtter og forbedrer prosessene og menneskene og innebærer at virksomhetens medarbeidere selv identifiserer og gjennomfører forbedringer. Verktøy som verdistrømanalyse og kaizen-planer gir en tydelig kobling mellom analyse av forbedringsmuligheter, tiltak på medarbeidernivå og uttak av effektmål.

Foredragsholderen vil presentere hvordan Lean som filosofi med tilhørende metoder og verktøy kan bidra til å etablere god praksis og kontinuerlig forbedre virksomhetens ITIL-prosesser.

### **Manglende kapasitets- og tilgjengelighetsstyring kan skape:**

- kapasitetsflaskehals og ytelsessvikter som kan forårsake reduserte eller utilgjengelige IT-tjenester
- unødvendige eller for tidlig gjennomførte investeringer i IT infrastruktur som øker kostnadene
- Lav forståelse for kundenes og brukernes behov for tjenester og hvilke tjenester som er viktigere enn andre
- Svakt driftede og leverte IT-tjenester som ikke møter behovene til kunder og brukere.
- Missfornøyde kunder og brukere som finner andre leverandører