

Westergaard CSM GAP analyse

Westergaard CSM's GAP analyse er en hurtig og effektiv måde at definere og afgrænse et ITIL projekt på. Ingen IT-organisation kan binde an med mere end få discipliner ad gangen, og det er vigtigt at udvælge de discipliner, der bedst opfylder IT-organisationens behov.

På 1 - 2 dage etableres det fundament, som IT-ledelsen kan lægge til grund for beslutningen om at igangsætte et ITIL projekt.

Deltagerkredsen er IT-afdelingens ledelse, evt. suppleret med udvalgte nøglepersoner.

Processen faciliteres af Westergaard CSM's erfarne ITIL konsulenter, som styrer, forankrer og kvalitetssikrer arbejdet. Mindst én af disse konsulenter er certificeret ITIL Service Manager. Resultaterne dokumenteres i en rapport, som indeholder Westergaards CSM's observationer, hypoteser og anbefalinger.

Agenda - dag 1:

09:00 - 10:00

Visionen:

1. Gennemgå eksisterende vision-, mission- og strategidokumenter
2. Formuler en overordnet projektvision

10:00 - 12:00

Målene - hvor vil vi hen (1)?

1. Personlig og kollektiv brainstorming på IT-afdelingens mål
2. Konsolider mål i disciplingrupper
3. Foreløbig prioritering af disciplingrupper

12:00 - 13:00

Frokost

13:00 - 14:00

Målene - hvor vil vi hen (2)?

1. Definer hoved- og evt. delmål for hver disciplingruppe

14:00 - 16:00

Baseline - hvor er vi nu?

Definer nu-situationen for hver disciplingruppe. Sæt f.eks. fokus på:

- Organisation, struktur, roller, medarbejdere
- Processer
- Værktøjer

16:00 - 17:00

Debattimen:

- Hvilke muligheder?
- Hvilke forhindringer?
- Etc.

17:00 - 18:00

Pause

18:00

Middag og afslapning

Agenda - dag 2: Se næste side

Agenda - dag 2:

- 09:00 - 10:00 **Opsamling på dag 1:**
1. Projektvisionen
 2. Målene
 3. Baseline
 4. Ideer
- 10:00 - 12:00 **Endelig prioritering af discipliner og mål:**
1. Hvilke discipliner?
 2. Hvilke mål?
- 12:00 - 13:00 **Frokost**
- 13:00 - 14:00 **Målene - hvordan når vi dem?**
1. Etabler grovplan, herunder leverancer, succeskriterier og kritiske succesfaktorer
 2. Identificer IT-afdelingens egne nøgleressourcer
 3. Identificer evt. ekstern assistance
- 14:00 - 16:00 **Det korte sigt:**
Tag stilling til:
- Beslutningsgrundlaget
 - Beslutningsprocessen
 - Den korte plan - hvem gør hvad?
- 16:00 - 17:00 **Afrunding:**
- Er vi tilfredse med resultatet?
- 17:00 **Afslutning**