

Samspil mellem PRINCE2 og ITIL Change Management

Af Ole Sten Christensen, SPOCE.dk

■ I ITIL Service Transition manualen beskrives Change Management som en proces, hvis formål er at sikre, at alle ændringer registreres, evalueres, godkendes, prioriteres, planlægges, testes, implementeres, dokumenteres og reviews på en styret måde.

PRINCE2 definerer et projekt som en midlertidig organisation, der etableres for at levere ét eller flere forretningsprodukter i henhold til en aftalt Business Case. Det betyder i praksis, hvis løsningen af en opgave kræver, at flere personer involveres i en organisatorisk struktur, løses opgaven som et projekt, der kan styres ved at anvende PRINCE2.

For en Request for Change (RFC), som registreres i ITIL Change Management processen, kan det i den efterfølgende evaluering konstateres, at en implementering af RFC'en vil kræve involvering af flere personer i en organisationsstruktur. Det betyder, at RFC'ens videre forløb vil foregå i et projekt. Implementeres RFC'en som et PRINCE2 projekt, vil RFC'en være det projektoplæg, der igangsætter PRINCE2 processen "Start af et Projekt". Output herfra - Projektgrundlaget - vil være det beslutningsgrundlag, som ITIL Change Management processen skal anvende for at prioritere og godkende RFC'en.

Godkendes RFC'en, igangsættes planlægning af RFC'ens implementering, som udarbejdes i PRINCE2 initieringsfasen, hvor processen "Initiering af et Projekt" og "Ledelse af en Faseovergang" anvendes. Output herfra er beslutningsoplægget - Projekt Initierings Dokumentation (PID) - for implementering af RFC'en.

Besluttes det at implementere RFC'en igangsættes PRINCE2 processerne "Styring af en Fase" og "Styring af Pro-

duktleverancer". Her udvikles, testes, implementeres og dokumenteres RFC'en i en passende faseopdeling, så implementeringen af RFC'en foretages på en styret måde.

ITIL Change Management anvender den organisatoriske enhed - Change Advisory Board (CAB), som rådgiver it-ledelsen om at gennemføre RFC'er.

På lignende måde er der i PRINCE2 en organisatorisk enhed - Projektsikring, der rådgiver Styregruppen i relation til styregruppebeslutninger. Derudover er der i PRINCE2 en organisatorisk enhed - Ændringsmyndigheden, hvortil Styregruppen kan uddelegere myndighed til at tage beslutning om visse definerede typer af ændringer (RFC'er). Ændringsmyndigheden varetages ofte af samme personer, som varetager Projektsikringen for forretningen og brugerne.

For en RFC, som vil have en forretningsmæssig effekt eller er initieret af forretningen, vil det ofte være fornuftigt at gennemføre en sådan RFC som et PRINCE2 projekt.

Ifølge PRINCE2 vil projektorganisationen kunne etablere den nødvendige kommunikation mellem it-afdelingen og forretningen, så RFC ikke blot bliver en teknisk succes, men også en forretningsmæssig succes.

