

# Med ITIL kan Kriminalforsorgen løse mange flere opgaver med samme ressourcer

Et omfattende procesarbejde baseret på ITIL har givet Kriminalforsorgen en moderne, systematisk og fleksibel it-drift. Nu sover it-cheferne trygt, endda selv om it-afdelingen er gået over til 24 timers drift i forbindelse med afsoning med fodlænke i eget hjem.



GLOBETEAM



“Nu kan jeg roligt afvise en klage – eller henvise til den rette, fordi jeg er helt tryk ved, at det fungerer som det skal.”

Lars Vinther  
It-chef  
Kriminalforsorgen

It-chef i Kriminalforsorgen, Lars Vinther, var ikke glad for den klassiske arbejdsdeling i it-afdelingen. De cirka 20 medarbejdere i it-driften blev ikke udnyttet ordentligt, og han var ikke tryk, når der pludselig opstod problemer. Alt for tit var der tale om brandslukning. “Jeg hadede, når en medarbejder sagde: Jeg har ringet til leverandøren, fordi det betød, at vi ikke selv var i stand til at løse problemerne. Jeg havde en klar ide om, at det vi gjorde ikke var godt nok,” fortæller han.

De sidste fem-seks år har Kriminalforsorgen arbejdet på at fungere som koncerntit, og Kriminalforsorgen stod blandt andet overfor at skulle overtage it-driften af Justitsministeriets departement – dog undtaget politiets og domstolenes it-systemer. Samtidig skulle it-afdelingen i 2005 overgå til sikker 24-timers drift, fordi Kriminalforsorgen skulle drifte det nye fodlænke-koncept, hvor fangerne kan afsone i eget hjem med en elektronisk fodlænke, der overvåger dem hele døgnet.

ITIL har de nødvendige processer til at styre it.

“Jeg ville ikke turde påtage mig de opgaver, hvis jeg ikke var sikker på, at Henning havde fået styr på det. Men nu fungerer det solidt – uanset sygdom og skiftende vagter. Med fodlænken accepterer vi ingen svipsere. Det skal være helt tæt,” forklarer Lars Vinther med henvisning til sin driftschef, Henning Thomsen, der for to år siden begyndte at indføre strukturerede og systematiske processer i driftsafdelingen efter principperne i ITIL.

Hensigten med at implementere ITIL processerne i driftsafdelingen var at løse flere opgaver med færre ressourcer og sikre, at driften bliver personuafhængig.

Systematisk slagting af hellige køer

Henning Thomsen lægger ikke skjul på, at det er en kompliceret proces at gøre

”Jeg hadede, når en medarbejder sagde: Jeg har ringet til leverandøren, fordi det betød, at vi ikke selv var i stand til at løse problemerne. Jeg havde en klar ide om, at det vi gjorde, ikke var godt nok.”

Lars Vinther, it-chef, Kriminalforsorgen



op med den traditionelle arbejdsdeling og indføre systematiske metoder til alle processer.

”Det har krævet, at vi skulle slagte en masse hellige køer, og det har vi gjort. Det er en rar ting at få ord på de begreber og processer, men det bliver også meget tydeligt, hvad man ikke gør godt nok. Vi har kæmpet nogle kampe. Der er svære ting at sluge som for eksempel, at man skal registrere alting – også småting som at skifte passwordet for en medarbejder,” smiler Henning Thomsen og tilføjer:

”Men medarbejderne er vokset med opgaven, og mange har vist at rumme nogle kvaliteter, som vi ikke havde fået øje på, fordi de har siddet fastlåst i vaner og arbejdsopgaver.”

**Driften er blevet professionel**  
Kriminalforsorgen har helt fjernet strukturen i driftsafdelingen og i stedet indført en flad organisation, hvor alle er projektere. I øvrigt er de fysiske vægge i kontorerne også revet ned, så både alle medarbejdere og kvadratmeter bliver udnyttet optimalt.

Den flade organisation gør det muligt at

flytte ressourcerne hen, hvor der er brug for det. Det har fået både it-chefen og driftschefen til at sove roligt om natten, fordi driftsafdelingen nu ”reagerer professionelt,” som it-chef Lars Vinther udtrykker det.

”Nu kan jeg roligt afvise en klage – eller henvise til den rette, fordi jeg er helt tryk ved, at det fungerer som det skal,” siger han og glæder sig over, at Kriminalforsorgens nye strømlinede it-afdeling har kunnet byde ind som it-leverandør til en række institutioner under Justitsministeriet.

”De har med rette en forventning om, at vi reagerer professionelt. De opgaver skal vi jo løse på samme vilkår som en leverandør i det private,” siger Lars Vinther, der vurderer, at Kriminalforsorgen med indførelse af ITIL-processerne er længere fremme end mange andre i det private erhvervsliv.

## Uden konsulentbistand går det ikke

ITIL er baseret på en service livscyklus model og indeholder systematiske processer til at understøtte it-organisationen.

Kriminalforsorgen valgte fra begyndelsen seks processer ud, som havde relevans i deres tilfælde. ”Men det bliver nok til indførelse af ni processer, og jeg tror, at vi har nået det niveau, vi har brug for om et lille års tid,” vurderer driftschef Henning Thomsen.

Undervejs i processen har en ekstern proceskonsulent i perioder haft sin daglige gang i Kriminalforsorgens it-afdeling – specielt når en ny proces skulle færdigimplementeres. ”Indimellem var det os, der skulle gøre arbejdet. Men vi havde ikke fået gennemført det her uden hjælp udefra,” siger it-chef Lars Vinther.

”Jeg havde selv ideerne, da vi skulle i gang. Men Globeteam havde de metodikker og systematikker, vi skulle bruge. Så jeg har fået verificeret de tanker, jeg havde. Så måske kunne vi have gjort det selv, men det ville i hvert fald have taget urimelig lang tid,” supplerer driftschef Henning Thomsen.

Kontakt: Hans Christian Holst,  
E-mail: [hch@globeteam.com](mailto:hch@globeteam.com),  
Mobil: +45 4089 7756

## Situation

Kriminalforsorgen skulle etablere alt for 24 timers drift for at lægge teknik til overvågning af fanger i eget hjem ved hjælp af en elektronisk fodlænke. Samtidig skulle Kriminalforsorgen indføre IPtelefoni og etablere driftsfællesskab med Justitsministeriets itafdeling – dog ikke med politio domstolssystemer. Kriminalforsorgens klassiske driftsafdeling var slet ikke gearet til at løse de opgaver, og ofte var der brandslukning i stedet for sikker drift.

## Løsning

Ved at indføre ITIL Best Practice rammeværk til styring og systematisering af arbejdsgangene, blev alle ”skranker” it-afdelingen brudt ned til fordel for en flad struktur, hvor alle har ansvar. Løsningen er leveret af Microsoft Services i partnerskab med Globeteam.

## Kriminalforsorgen

I det strafferetslige system er det Kriminalforsorgens opgave at begrænse kriminalitet og fuldbyrde de straffe, som domstolene fastsætter. Kriminalforsorgens it-afdeling drifter it for omkring hundrede fængsler, arresthuse, pensioner og andre institutioner – heraf fem lukkede og otte åbne fængsler. Samt cirka fem andre institutioner under Justitsministeriet.