

itsoftware®

TOPdesk

Ärendehantering

Förberedelse inför arbete med ärendehantering

(Incident Management)



Ärendehantering

Syfte med dagen

- Allmän orientering i ärendehantering och best practice i TOPdesk
- Diskussion om processer och roller
- Konfigurering av verktyget tillsammans med IT Software
 - Design av processen för incidenter och förfrågningar
 - Ställa in ärendekortet (inklusive rullgardinslistor, obligatoriska fält, aktiva fält etc.)
 - Ställa in e-postflöde (när och till vem som e-post skickas från TOPdesk)
 - Ställa in automatik (t.ex. automatisk stängning av ärenden baserat på status)
- Utbildning för applikationshanteraren så att personen själv kan köra i modulen efter genomförd implementering
- Urval & uppgiftslistor för handläggare & handläggargrupper

Implementeringen sker som undervisning och sparring, så att ni sedan kan arbeta självständigt i modulen på egen hand.

När dagen är slut ska vi ha konfigurerat grunderna i ärendehanteringsmodulen och påbörjat skapandet av urval och uppgiftslistor.

Syfte

Hur fungerar modulen?

Modulen för ärendehantering samlar förfrågningar från era användare (eller kunder) på ett ställe. Alla förfrågningar kan skapas som ärenden. Ärenden kan delas in i typer som frågor, beställningar eller oförutsedda driftsstörningar (incidenter). Ärenden kan också delas in i två nivåer (första och andra linjen), precis som ett ärende kan tilldelas till en ansvarig eller ansvarig grupp som ansvarar för ärendet.

Ärenden kan visas och sorteras efter en brett utbud av kriterier, vilket skapar en överblick och gör det möjligt att prioritera arbetet, både för organisationen som helhet och för en tilldelad handläggare.

Hur ser en framgångsrik implementering ut?

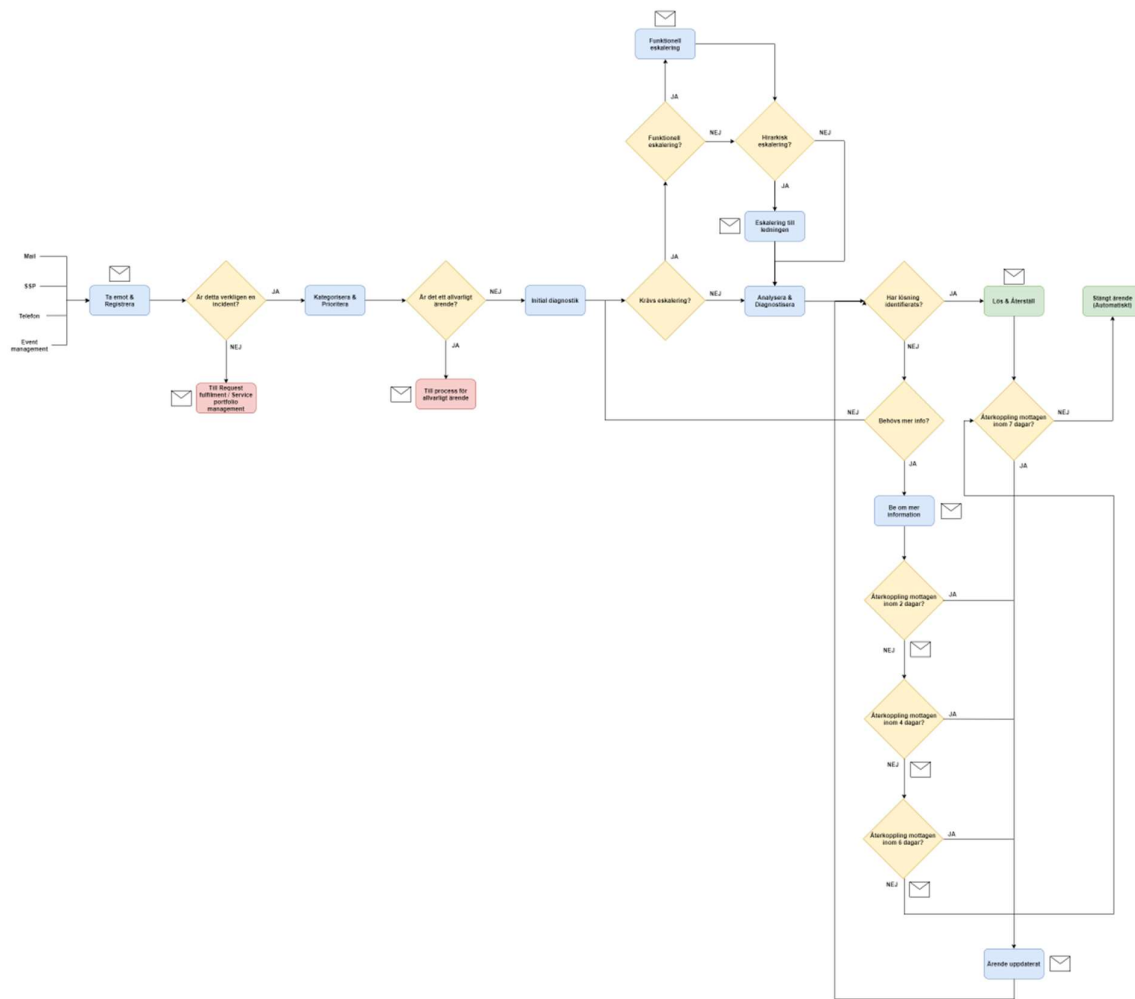
Implementeringen lyckas när ni är redo att slutföra installationen och i framtiden kunna underhålla modulen på egen hand. Var beredd på att detta vanligtvis kräver arbete med både TOPdesk och er organisation och innefattar processer som konsult från IT Software hjälper till med.

Förbered/diskutera inför dagen

- Diskutera hur ni arbetar med ärenden idag. Vilka ärenden hanterar er tjänsteleverans? Eskaleras ärenden, i så fall när? Vad fungerar bra/mindre bra idag?
- Vilka avdelningar/handläggargrupp(er) ska skapas i TOPdesk?
- Finns det en utpekad ansvarig för incidenter (Incident Manager)? Om inte, diskutera om det är en roll ni bör tillsätta.
- Diskutera vilka kategorier som finns idag samt vilka ni vill använda i TOPdesk
- Har ni en processkarta för hur ni hanterar ärenden i er organisation idag? Ta i så fall med den.
- Vilka kanaler arbetar ni med idag för inkommande ärenden? T.ex. telefon, mejl, självbetjäning etc.
- Hur vill ni att mejl som skickas ut ifrån TOPdesk ska se ut? Finns en grafisk profil vi bör tillämpa?
- När ska mejl skickas? Ärendet registreras, uppdateras, väntar på återkoppling, löses etc.
- Finns det ett behov av "three strike rule"? Ärendet blir automatiskt stängt efter X dagar när slutanvändare/kund ej återkopplat på ärende. Hur ofta vill vi skicka påminnelser till slutanvändare/kund?
- Vilka urval och uppgiftslistor (ärendelistor) är viktiga att presentera för handläggare och eventuellt avdelningschefer eller koordinator(er)?
- Vilken statistik och andra former av översikt behöver ni?
- Vill ni att handläggare ska tidsregistrera på ärenden de arbetar med?
- Skapa gärna en test-epostlåda som vi kan använda för att testa vår mejlkommunikation med.
- Diskutera vilka status-steg som ni vill använda i TOPdesk t.ex. Registrerat, pågående, löst, avslutat etc.
- Finns det behov för att behörighetsstyra vad de olika handläggargrupperna ska se i TOPdesk? Finns det sekretessärenden?

Tänk på att det är viktigt att hitta en bra balans mellan förberedelser och öppenhet för nytänkande.

Exempel på processkarta



Genomförande

Modulen för ärendehantering implementeras baserat på era framtida behov för ärendehantering. Konsult från IT Software hjälper er att analysera era behov utifrån systemets kapacitet. Förutom sparring och reflektion i förhållande till er ärendehantering lär konsulten hur ni på egen hand ändrar inställningar i modulen så att ni kan själva testa olika inställningar.

Vem ska delta?

Förutom konsult från IT Software är en grupp på 3-6 av era nyckelpersoner ofta en lämpliga storlek för att säkerställa noggrannhet, sparring, ägande, idéutveckling och ansvarsfördelning. Det kan t.ex. vara:

- Projektledare
- Systemägare med några kollegor från IT
- Relevanta processägare från andra avdelningar
- Er TOPdesk-administratör

Allmänt angående modulimplementeringar

Dagordningen för konsultbesöket varierar från kund till kund, men den övergripande implementeringen av modulen innehåller vanligtvis följande element:

- Identifiering av övergripande behov för modulen
- Introduktion av intressenter, både närvarande och andra
- Granskning av processer i förhållande till modulen, som också kan omfatta andra moduler
- Definition av uppföljningsuppgifter

Implementeringen börjar med en analys av era organisatoriska behov, som baseras på era förberedelser och konsultens erfarenhet av att sätta upp systemet för att stödja och optimera processer.

Efterarbete

Efter varje konsultbesök måste ni ofta fortsätta arbeta med vissa uppgifter konsulten har definierat, såsom:

- Mata in data (t.ex. fylla i listan med kategorier)
- Involvering av andra intressenter än mötesdeltagarna för att få sparring och ytterligare input
- Testa processerna med faktiska användare och chefer från organisationen
- Förberedelser inför nästa möte