

itsoftware®

TOPdesk

Drifthantering

Förberedelse inför arbete med drifthantering

(Operations Management)



TOPdesk

Drifthantering

Syfte med dagen:

- Allmän orientering i drifthantering och best practice i TOPdesk.
- Dokumentation av processer och roller.
- Konfigurering av verktyget tillsammans med IT Software.
- Konfigurera behörigheter gällande drifthantering. Besluta vem/vilka som ansvarar för återkommande uppgifter. Vilka handläggare arbetar med drifthantering?
- Skapa minst ett schema och tillhörande serier samt aktiviteter.
- Utbildning för applikationshanteraren så att personen själv kan köra i modulen efter genomförd implementering

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 satt behörigheter i systemet och en grundstruktur i drifthanterings-modulen som ni kan arbeta utefter.

Syfte

Hur fungerar modulen?

Modulen gör det möjligt att organisera företagets repetitiva uppgifter på flera nivåer. Uppgifterna visas i serie, så att du till exempel kan skapa den veckovisa kontrollen av företagsbilar, det dagliga utbytet av säkerhetskopieringsband och lagret av anställdas timförbrukning på aktiviteten "Extra timmar" den 1:e i månaden.

I stora organisationer kan det vara lämpligt att dela upp serien i scheman. Scheman kan användas på många sätt, men används vanligtvis för att dela upp aktivitets serier beroende på vilken organisationsenhet de tillhör. Det kan till exempel vara relevant att skapa separata scheman för IT, HR och ekonomi, så att dessa avdelningar får en omfattande översikt över sina serier och aktiviteter.

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 fram tre återkommande aktiviteter som ni utför inom er avdelning eller organisation. T.ex. serverbackuper, lönerevisioner, brandövningar osv.
- Diskutera vilka handläggare och avdelningar som arbetar med drifthantering idag.
- Diskutera hur ni hanterar ni återkommande aktiviteter i dagsläget.
- Finns det en drifthanteringsansvarig idag? Om inte, diskutera kring om ni behöver det eller inte. Vem kan det i så fall vara på respektive avdelning?
- Har ni en processkarta för hur ni hanterar driftaktiviteter i er organisation?
- Fundera/diskutera kring vilka som ska/kan skapa nya scheman, serier och aktiviteter i TOPdesk.
- Vilka urval och listor är viktiga att presentera för handläggare och eventuellt avdelningschefer eller koordinator(er)?

Genomförande

Med drifthanteringen tar du effektivt hand om dina repetitiva uppgifter. Du lär dig att dela upp uppgifterna i scheman och serier och får skräddarsydda förslag på hur du bäst underhåller uppgifterna och strukturen där de ingår.

Du får lära dig hur du skapar en översikt över de upprepande uppgifterna med filtrering och sammanfattningar eller rapporter som ger insikt i hur effektivt de upprepande uppgifterna utförs. Vi diskuterar hur datan som du så småningom behandlar i modulen kan vara utgångspunkten för att förbättra ditt sätt att organisera och slutföra upprepade uppgifter.

Vi ser över möjligheterna att samla värdefull information om avvikelser och missade uppgifter, så att du kan lära dig av verkligheten och ha en grund för att organisera dina upprepade uppgifter optimalt.

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 respektive avdelning
- 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 hos kunden

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.

Efterbehandling

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

- Mata in data (t.ex. skapa serier och aktiviteter)
- 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