

itsoftware®

TOPdesk

Tjänstekatalog

Förberedelse inför arbete med tjänstekatalog i TOPdesk
självbetjäningsportal

(Self-service portal)



Tjänstekatalog

Syfte med dagen

- Allmän orientering i Självbetjäningsportalen och best practice i TOPdesk
- Konfigurering av verktyget tillsammans med IT Software
- Skapa en grundstruktur för hur tjänstekatalogen presenteras i självbetjäningsportalen i TOPdesk
- 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 genomförd ska ni på egen hand kunna skapa och konfigurera i TOPdesk designverktyg för självbetjäningsportalen.

Syfte

Hur fungerar modulen?

Självbetjäningsportalen är användarnas (eller kunders) fönster till din TOPdesk-miljö. I självbetjäningsportalen kan användarna skapa och svara på ärenden, skapa RFC (request for change), läsa i kunskapsdatabasen eller vidta andra åtgärder - beroende på vilka moduler ni i övrigt köpt.

Självbetjäningsportalen ger också möjlighet att se de senaste nyheterna, söka i ett brett utbud av information i system, placera beställningar i servicekatalogen, se en översikt över egna objekt i systemet (dator, mobiltelefon, surfplatta eller annan enhet) och se aktuella förfrågningar.

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

- Vilka typer av förfrågningar kommer ni att erbjuda användare av portalen?
- Finns det en allmänt känd tjänstekatalog? Om det gör det, ta med den till mötet!
- Kan användare kontakta er via liknande digitala kanaler? Vilket syfte ska TOPdesk självbetjäningsportal fylla?
- Vilka användare/kunder ska använda sig av självbetjäningsportalen?
- Vilken kunskap uppmuntrar vi användare att själva söka i självbetjäningsportalen?
- Eventuellt ta fram bilder för ikoner (brickor/tiles) i självbetjäningsportalen. Finns standardiserade bilder att tillgå (enkla att ändra i efterhand). Har ni en grafisk profil? Ta med färgkoder.

Genomförande

Självbetjäningsportalen är ett nyckelelement i er installation bland annat för att den utgör en del av användargränssnittet för TOPdesk.

Konsult från IT Software kommer be er överväga balansen mellan att skapa enkelhet i systemet med ert behov att få så mycket information som möjligt från användarens förfrågan. Det finns många överväganden att ta och prioritering av dem har en inverkan på hur er självbetjäningsportalen är inställd på bästa möjliga sätt. Er konsult kommer bidra med sin erfarenhet från andra kunder för att ge er nya idéer och sätt att relatera till självbetjäningsportalen.

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.

Efterarbete

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

- Mata in data (t.ex. tjänstebeskrivningar)
- 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