

itsoftware®

TOPdesk

Tillgångshantering

(CMDB/Inventarier)

Förberedelse inför arbete med tillgångshantering
(Asset Management)



Tillgångshantering

Syfte med dagen

- Allmän orientering i tillgångshantering och best practice i TOPdesk
- Diskussion om processer och roller
- Konfigurering av verktyget tillsammans med IT Software
 - Skapa tillgångsmallar för de tillgångar ni önskar att tillämpa i TOPdesk
 - Påbörja importer av tillgångar i TOPdesk
 - Ställa in e-postflöde (när och till vem som e-post skickas från TOPdesk)
- Utbildning av applikationshanterare så att du kör själv 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 samt en grundstruktur i tillgångshanteringsmodulen. Vi ska tillsammans ha skapat upp tillgångsmallar som ni som kund också kan fortsätta arbeta med efter dagen.

Syfte

Hur fungerar modulen?

Modulen för tillgångshantering ger tillgång till Configuration Management Database (CMDB), som innehåller alla organisationens tillgångar. Termen tillgångar används eftersom tillgångar inte bara utgör CI (Configuration Items = IT-enheter). Ni kan också skapa företagsbilar, nyckelkort, lösenord och vad som helst som kan vara relevant för just ert företag. Modulen är uppbyggd kring så kallade tillgångsmallar, som görs baserat på era önskemål och behov. Det betyder att ni själva bestämmer vilka fält ni vill ha på era olika typer av tillgångar. Det betyder också att ni får rätt information om en tillgång, oavsett om det är en PC eller en företagsbil.

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.

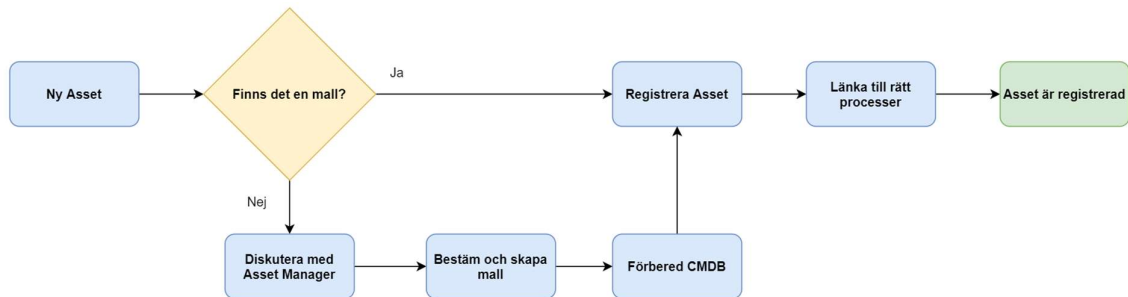
Förbered/diskutera inför dagen:

- Varför ska tillgångar finnas i TOPdesk? Vad är värdet? Fundera på om ni bör begränsa vilka tillgångar som finns i TOPdesk.
- Vilka typer av tillgångar ska finnas i TOPdesk? T.ex. datorer, skrivare, möbler, bilar etc.
- Vilka källor för data finns det? Vart hämtar vi information om de tillgångar som finns? Viktigt att det finns underlag för de tillgångar som ska importeras till TOPdesk på plats inför denna dag.
- Ska TOPdesk vara master för tillgångarna eller ska TOPdesk uppdateras ifrån andra källor? Vilka är i så fall master?
- Vilken information behöver synliggöras? Serienummer, tillverkare, kostnadsställe etc.
- Finns det dokumenterat vilka tillgångar som tillhör vilka personer? Vill vi knyta tillgångar till personer i TOPdesk?
- Definiera övriga relationer som är viktiga att visualisera i TOPdesk. T.ex. applikationer som blir berörda när en server "går ner".
- Har ni en processkarta för hur ni hanterar livscykeln av en tillgång? Registrera, hantera/använda & arkivera/utränga tillgång. Ta i så fall med dessa.
- Hur underhåller ni informationen av tillgångarna?

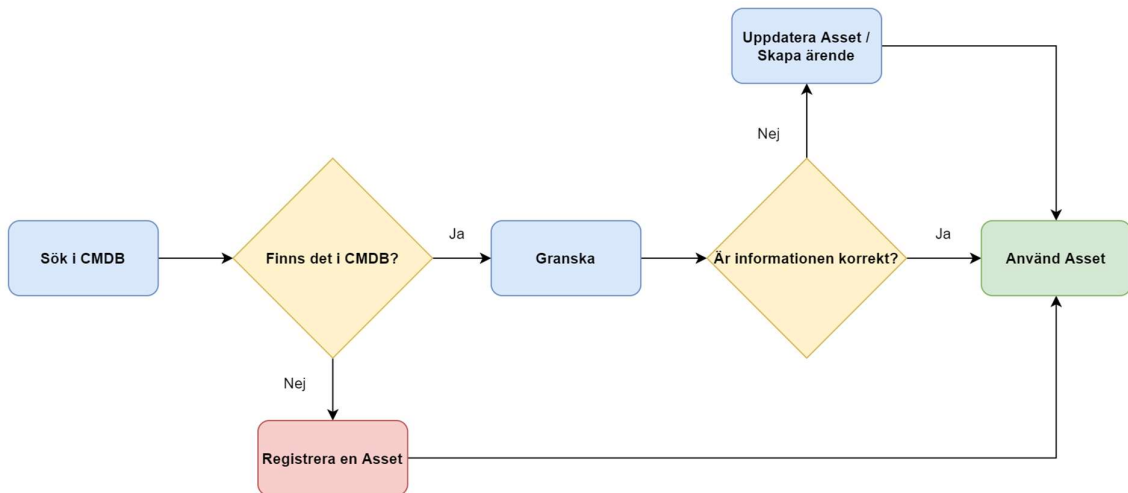
Tänk på att det är viktigt att hitta en bra balans mellan förberedelser och öppenhet för nytänkande.

Exempel på processkarta

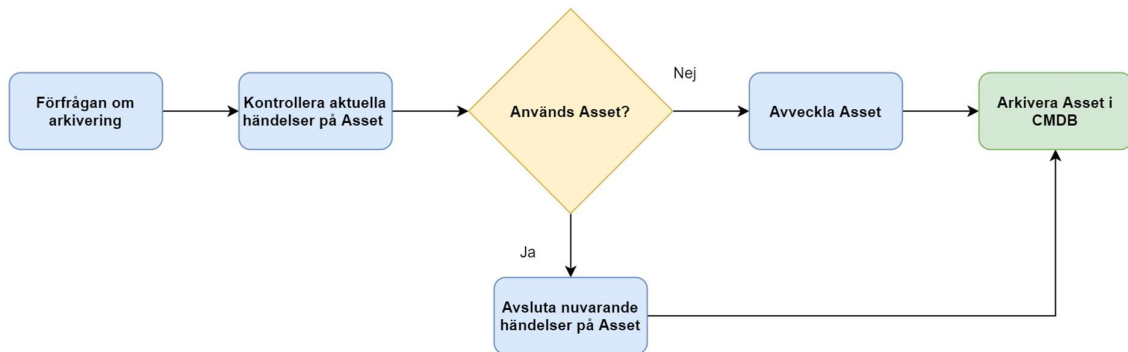
Registrera en tillgång



Hantera/använda tillgångar



Arkivera en tillgång



Genomförande

Er konsult från IT Software lär ut modulens funktionalitet såsom användning av tillgångar, koppling till andra tillgångar etc. Den specifika genomgången är skraddarsydd efter era behov.

Dessutom hjälper konsulten till med att skapa importjobb som måste hämta data från andra system. Det kan vara era datorer, mobiltelefoner, skrivare, företagsbilar eller vad som helst. Fastän era filer med data inte måste vara slutgiltigt redo under implementeringen av modulen, kan konsulten skapa dokument med nödvändiga kolumnrubriker och några testdata. Således kan ni själv manuellt fortsätta arbeta och slutföra importjobben senare.

Om ni behöver importera data från andra databaser måste ni göra nödvändig information tillgänglig för konsulten från IT Software. Detta kan göras via SQL-vyer, som Excel-filer eller som CSV-filer. Ni gör med fördel detta i förväg, men tänk på att det kan vara nödvändigt att anpassa önskemål och tekniska alternativ under implementeringen. Konsulten hjälper till att skapa importjobb baserat på era önskemål.

Vem ska delta?

Förutom konsult från IT Software är en grupp på 3-6 av era nyckelpersoner ofta en lämplig 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 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 konsulten har definierat, såsom:

- Mata in data (t.ex. fylla i listan med objekttyper)
- 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