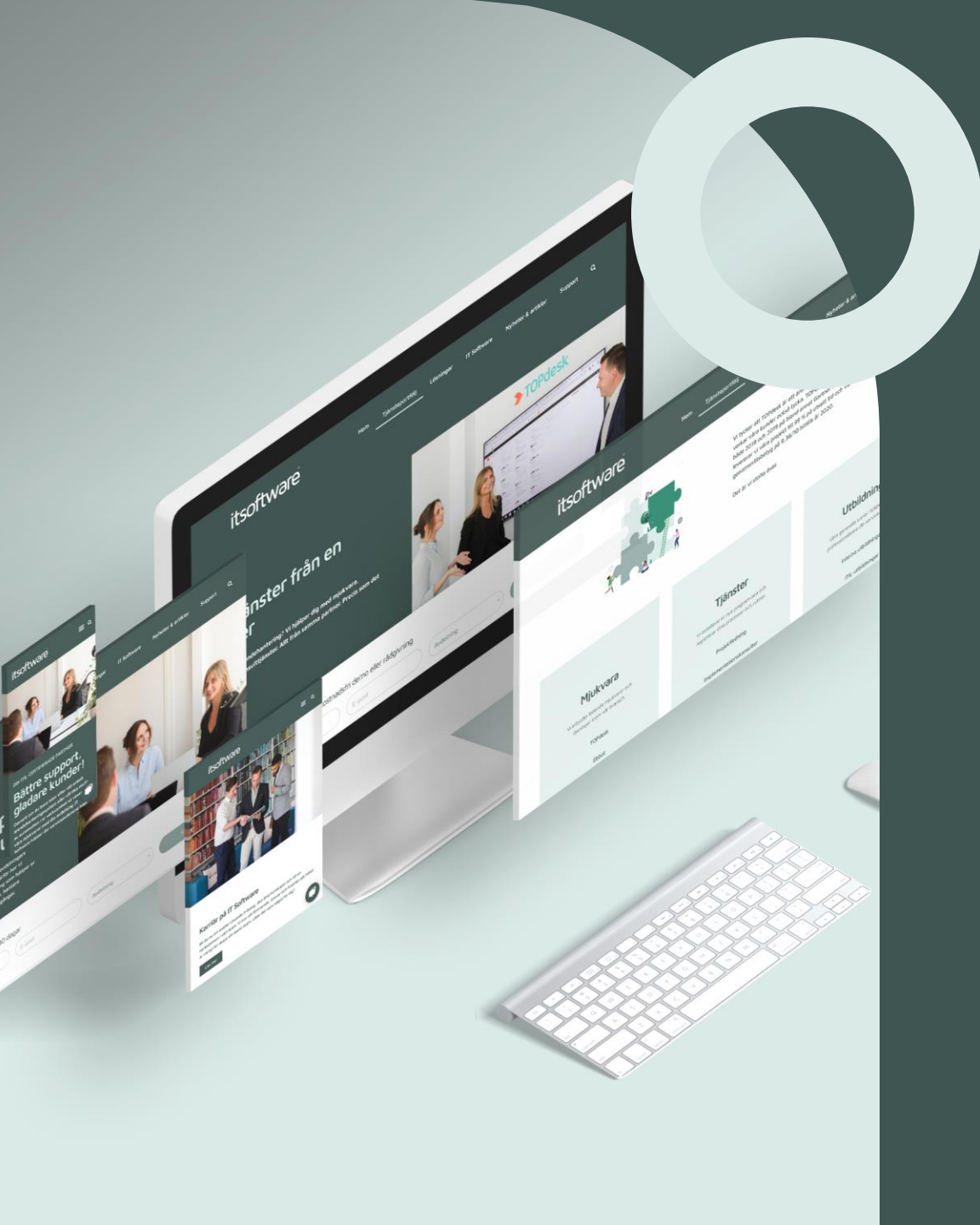




itsoftware[®]

Tjänstekatalogs Workshop

Agenda **Workshop**

Workshop 09:00-12:00

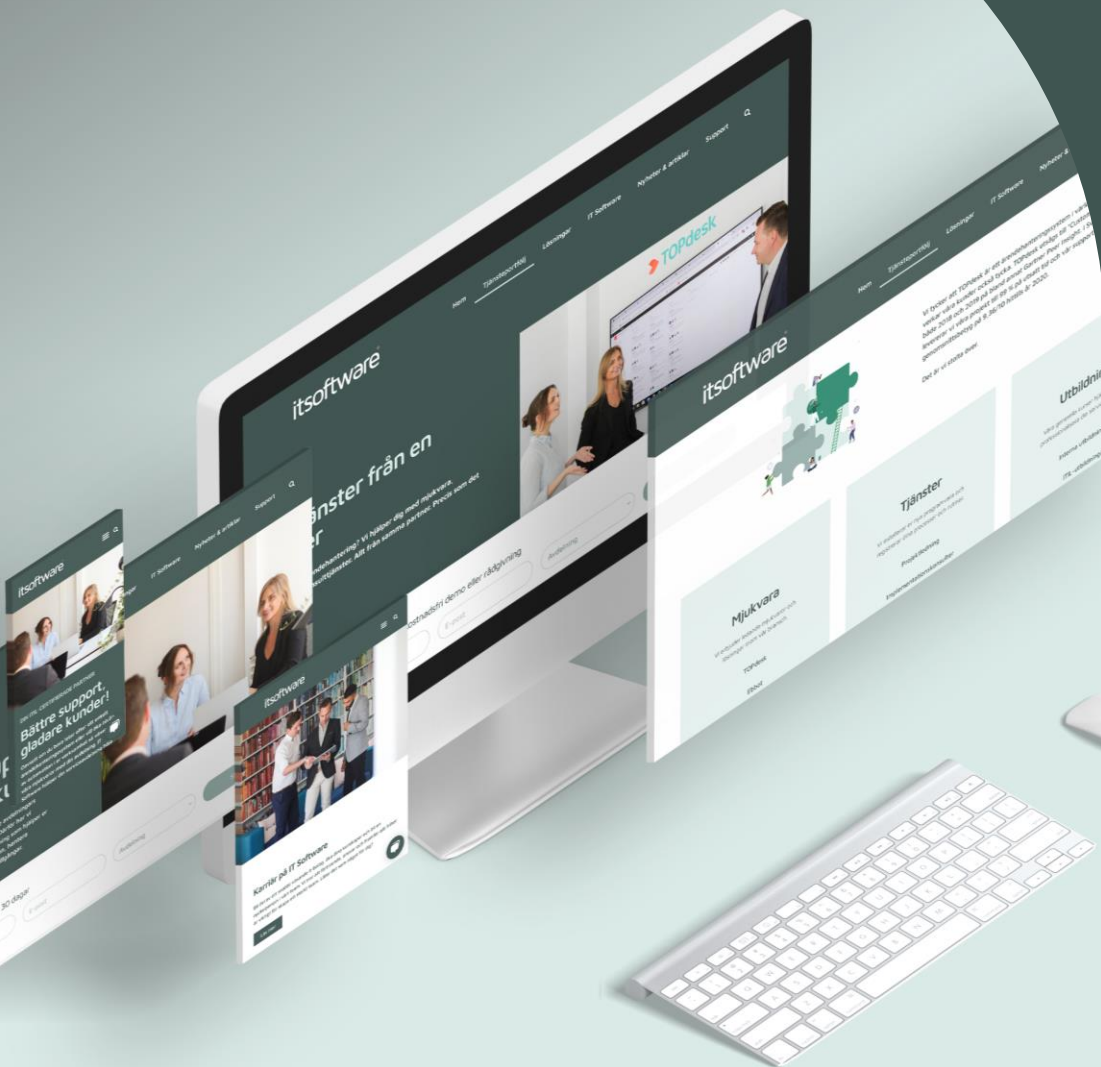
- Skapa en gemensam bild av Service catalogue Management inom ITIL
- Workshop tjänstekatalog
- Topdesk demo

Konfigurering 13:00-16:00

- Konfigurera i TOPdesk
- Lägga upp ToDo:er



Ställ frågor under dagen! 😊



Vad är en tjänstekatalog? Vad är produkter och tjänster?

- **Tjänstekatalog:** Central källa av konsekvent information om alla tjänster och tjänsteerbjudanden, samt för relevant målgrupp
- **Tjänster:** Ett medel för att samskapa värde genom att möjliggöra ett resultat som kunder vill uppnå, utan att kunden behöver ansvara för specifika kostnader och risker.
- **Produkt:** En tjänst består av en eller flera produkter. En tjänst består av alla ingående komponenter (produkter) som krävs för att tjänsten ska fungera.

Service catalogue management

Tjänstekatalogen möjliggör värdeskapande, och används av många olika praxis inom tjänstevärdekedjan. På grund av detta behöver tjänstekatalogen vara flexibel avseende detaljer, attribut, etc. baserade på sitt avsedda syfte.

→ Skräddarsydda tjänstevyer

Organisationer bör därför överväga att tillhandahålla olika vyer av tjänstekatalogen för olika målgrupper.

Tjänsten kan tillhandahålla information avseende tjänsteerbjudanden som kan efterfrågas och leveransvillkor, tjänstenivåer, finansiell och tjänsteprestandadata.

Exempel på tjänstekataloger och tjänster

- Restaurang med meny
- Biluthyrning
- Spotify, bookbeat etc

IT



Kontorsfaciliteter



Felanmälan



Boka rum



Min anställning



Min arbetsplats



HR



Beställ hörlurar



Resor



Avdelningsfokuserad

IT



Kontorsfaciliteter



Felanmälan



Boka rum



Min anställning



Min arbetsplats



HR



Beställ hörlurar



Resor



Action-fokuserad

IT



Kontorsfaciliteter



Felanmälan



Boka rum



Min anställning



Min arbetsplats



HR



Beställ hörlurar



Resor



Tjänstefokuserad

IT



Kontorsfaciliteter



Felanmälan



Boka rum



HR



Beställ hörlurar



Min anställning



Min arbetsplats



Resor



Avdelningsfokuserad

IT



Kontorsfaciliteter



HR



Action-fokuserad

Felanmälan



Boka rum



Beställ hörlurar



Tjänstefokuserad

Min anställning



Min arbetsplats



Resor



Exempel på tjänstekataloger

itsoftware

Doncaster Metropolitan Borough Council

The screenshot shows the Doncaster Metropolitan Borough Council i-serve portal. At the top, there is a header with the council's logo, the 'i-serve' logo, and a user profile for Daniel Edward Hill (DMBC) with a 'Log Out' link. Below the header is a banner image of a modern building with a search bar overlay that says 'How can we help?'. The main content area is divided into two columns. The left column features a grid of nine purple tiles with white icons and text: 'Track my requests' (magnifying glass icon), 'My workspace' (desk and chair icon), 'Systems, software and applications' (curved arrow icon), 'Access and permissions' (person and key icon), 'Email, calendars and instant messaging' (envelope and calendar icon), and 'Can't find it?' (question mark icon). The right column contains a 'News' section with a welcome message: 'Welcome to i-Serve. i-Serve is the new internal services portal, from where you will be able to access a range of internal support services to help you carry out your job. more »'.

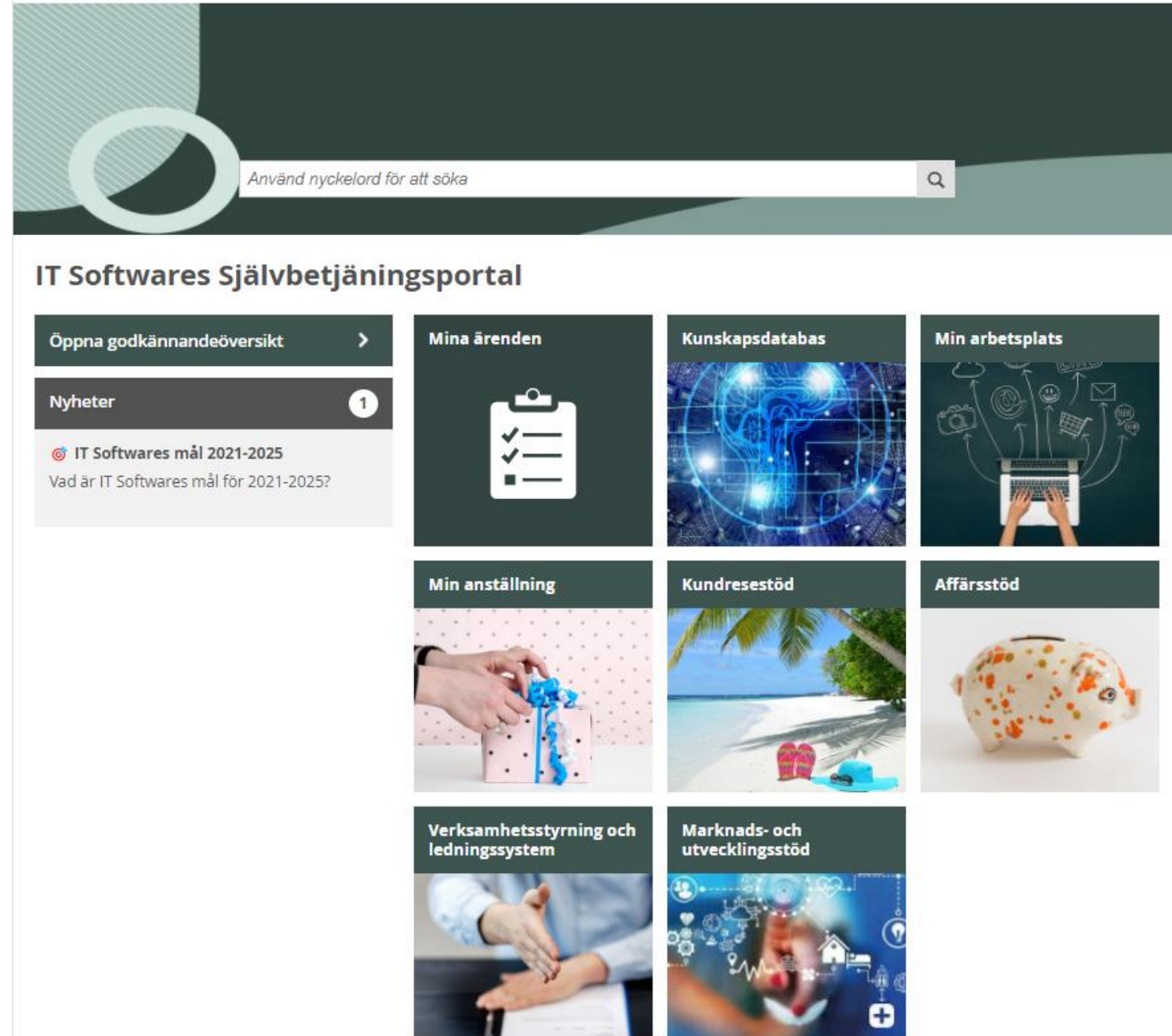
London School of Hygiene and Tropical Medicine

The screenshot shows the London School of Hygiene and Tropical Medicine ServiceDesk portal. The header features the institution's logo and a search bar with the placeholder text 'Use keywords to search'. The main content area is a grid of service tiles. The top row includes 'My requests', 'My workstation', 'Buildings maintenance', 'Meetings, teaching & events', and a dark grey 'Awaiting approval' tile with a counter showing '0'. The second row contains 'Email', 'Software & applications', 'Reception & security', and 'Audiovisual & multimedia'. The third row includes 'FAQs', 'Contact us', 'A-Z of services', and 'About ServiceDesk'. Each tile has a corresponding icon. To the right of the grid is a 'News' section with a headline 'Prize draw - Be in it to win it!' and a paragraph: 'Anybody who raises an issue or requests a service via the ServiceDesk portal by 31st March 2017 will be entered into a prize draw to win either a bike or a £100 voucher for a store of choice. more »'. Below the news section is a 'Welcome to the ServiceDesk portal' message: 'You can find information and frequently asked questions regarding professional services provided by Agresso Support, Estates and IT Services. more »'.

Tjänstekatalog

i självbetjäningsportalen

1. Startside



The screenshot shows the IT Software Self-Service Portal. At the top, there is a search bar with the placeholder text "Använd nyckelord för att söka" and a magnifying glass icon. Below the search bar, the title "IT Softwares Självbetjäningsportal" is displayed. The main content area is a grid of nine tiles. The first tile on the left is a sidebar with two sections: "Öppna godkännandeöversikt" with a right arrow, and "Nyheter" with a badge showing "1". The "Nyheter" section contains a news item titled "IT Softwares mål 2021-2025" with the subtitle "Vad är IT Softwares mål för 2021-2025?". The other eight tiles are arranged in a 2x4 grid (with the last cell empty) and include: "Mina ärenden" with a clipboard icon, "Kunskapsdatabas" with a brain icon, "Min arbetsplats" with a laptop and workflow icon, "Min anställning" with a gift icon, "Kundresestöd" with a beach icon, "Affärsstöd" with a piggy bank icon, "Verksamhetsstyrning och ledningssystem" with a handshake icon, and "Marknads- och utvecklingsstöd" with a hand holding a globe icon.

Öppna godkännandeöversikt >

Nyheter 1

IT Softwares mål 2021-2025
Vad är IT Softwares mål för 2021-2025?

Mina ärenden

Kunskapsdatabas

Min arbetsplats

Min anställning

Kundresestöd

Affärsstöd

Verksamhetsstyrning och ledningssystem

Marknads- och utvecklingsstöd

Tjänstekatalog

i självbetjäningsportalen

1. Startside

2. Undersida (Tjänsteöversikt)



[HEM](#) > [MIN ARBETSPLATS](#)

Min arbetsplats

Information om Tjänsteområdet

Områdesägare: Head of Technical Success



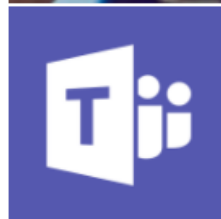
Dator och kringutrustning

Här finner du information om standardiserat utbud av dator och kringutrustning



Telefoni

Här finner du information om hur du använder och får tillgång till mobil- och IP-telefoni



Lagrings- och kommunikationshantering

Fyllagring, chat och samarbetsplattform



Behörighetshantering

Här finner du information om hur du får access till våra kontor och tjänster/applikationer



Utskriftshantering

Här finner du information om de skrivare som erbjuds genom respektive kontorshotell som IT Software nyttjar



Wifi & Nätverk

Här finner du information om hur du får tillgång till Wifi & Nätverk på våra kontor

Stödande tjänst (understöder de flesta tjänster)

Här hittar du ytterligare info gällande Min Arbetsplats i Kunskapsdat...

Tjänstekatalog

i självbetjäningsportalen

1. Startside

2. Undersida (Tjänsteöversikt)

3. Paketering

- a. Tjänster
- b. Formulär
- c. Kunskaps-
artiklar



HEM > MIN ARBETSPLATS

Min arbetsplats

Information om Tjänsteområdet Områdesägare: Head of Technical Success	Behörighetshantering Här finner du information om hur du får access till våra kontor och tjänster/applikationer
Dator och kringutrustning Här finner du information om standardiserat utbud av dator och kringutrustning	Utskriftshantering Här finner du information om de skrivare som erbjuds genom respektive kontorshotell som IT Software nyttjar
Telefoni Här finner du information om hur du använder och får tillgång till mobil- och IP-telefoni	Stödjande tjänst (understöder de flesta tjänster)
Lagrings- och kommunikationshantering Fyllagring, chat och samarbetsplattform	Wifi & Nätverk Här finner du information om hur du får tillgång till Wifi & Nätverk på våra kontor

Här hittar du ytterligare info gällande Min Arbetsplats i Kunskapsdat...

Tjänstekatalog

i självbetjäningsportalen

1. Startside

2. Undersida (Tjänsteöversikt)

3. Paketering

- Tjänster
- Formulär
- Kunskaps-
artiklar

Använd nyckelord för att söka



[HEM](#) > [MIN ARBETSPLATS](#) > [DATOR OCH KRINGUTRUSTNING](#)

Dator och kringutrustning

Här finner du information om standardiserat utbud av dator och kringutrustning

Dator och kringutrusning består av följande:

Dator

Dell Mobile Precision Workstation 3560, läs mer info [KI 0326](#)

Bildskärm

ASUS VG248QE - 24" 1920 x 1080 16:9

Mus

Logitech M705

Tangentbord

Microsoft

Via "Felanmäl dator och kringutrustning" kan du felanmäla dator och kringutrustning.

Via "Beställa dator och kringutrustning" kan du som chef lägga en beställning på dator och kringutrustning till din medarbetare.

[Beställa dator och kringutrustning](#) >

[Fråga Dator och kringutrustning](#) >

[Beställning Dator och kringutrustning](#) >

[Felanmälan Dator och kringutrustning](#) >

[Förändringsförfrågan Dator och kringutrustning](#) >

Vanliga frågor och svar

[Inköp: Dator och kontorsutrustning](#)

Vad gäller vid inköp av dator och kontors...

[Dator: Dell Mobile Precision Workstation 3560 BTX](#)

Vad är det för specifikation på Dell Mobil...

[Inköp: Kontorsmaterial](#)

Vad gäller vid inköp av kontorsmaterial?

Tjänstekatalog

i självbetjäningsportalen

1. Startside

2. Undersida (Tjänsteöversikt)

3. Paketering

- Tjänster
- Formulär
- Kunskaps-
artiklar

Använd nyckelord för att söka



HEM > MIN ARBETSPÅS > DATOR OCH KRINGUTRUSTNING

Dator och kringutrustning

Här finner du information om standardiserat utbud av dator och kringutrustning

Dator och kringutrustning består av följande:

Dator

Dell Mobile Precision Workstation 3560, läs mer info [KI 0326](#)

Bildskärm

ASUS VG248QE - 24" 1920 x 1080 16:9

Mus

Logitech M705

Tangentbord

Microsoft

Via "Felanmäl dator och kringutrustning" kan du felanmäla dator och kringutrustning.

Via "Beställa dator och kringutrustning" kan du som chef lägga en beställning på dator och kringutrustning till din medarbetare.

Beställa dator och kringutrustning >

Fråga Dator och kringutrustning >

Beställning Dator och kringutrustning >

Felanmälan Dator och kringutrustning >

Förändringsförfrågan Dator och kringutrustning >

Vanliga frågor och svar

Inköp: Dator och kontorsutrustning

Vad gäller vid inköp av dator och kontors...

Dator: Dell Mobile Precision Workstation 3560 BTX

Vad är det för specifikation på Dell Mobil...

Inköp: Kontorsmaterial

Vad gäller vid inköp av kontorsmaterial?

Tjänstekatalog

i självbetjäningsportalen

1. Startside

2. Undersida (Tjänsteöversikt)

3. Paketering

- a. Tjänster
- b. Formulär
- c. Kunskaps-
artiklar

Beställning Dator och kringutrustning

Beställare

Namn

Plats

Telefon

E-post

Avdelning

Kostnadställe

Plats (Beställare)

Specifikation

Stad

Vad gäller din beställning? (kort
beskrivning) *

Utveckla din beställning *

Bilaga



Bifoga fil



Ctrl+V/Cmd+V

* Obligatoriska fält

Skicka

Tjänstekatalog

i självbetjäningsportalen

1. Startsidea

2. Undersida (Tjänsteöversikt)

3. Paketering

- a. Tjänster
- b. Formulär
- c. Kunskaps-
artiklar



Dator och kringutrustning

Här finner du information om standardiserat utbud av dator och kringutrustning

Dator och kringutrustning består av följande:

Dator

Dell Mobile Precision Workstation 3560, läs mer info [KI 0326](#)

Bildskärm

ASUS VG248QE - 24" 1920 x 1080 16:9

Mus

Logitech M705

Tangentbord

Microsoft

Via "Felanmäl dator och kringutrustning" kan du felanmäla dator och kringutrustning.

Via "Beställa dator och kringutrustning" kan du som chef lägga en beställning på dator och kringutrustning till din medarbetare.

Beställa dator och kringutrustning >

Fråga Dator och kringutrustning >

Beställning Dator och kringutrustning >

Felanmälan Dator och kringutrustning >

Förändringsförfrågan Dator och kringutrustning >

Vanliga frågor och svar

[Inköp: Dator och kontorsutrustning](#)

Vad gäller vid inköp av dator och kontors...

[Dator: Dell Mobile Precision Workstation 3560 BTX](#)

Vad är det för specifikation på Dell Mobil...

[Inköp: Kontorsmaterial](#)

Vad gäller vid inköp av kontorsmaterial?

Tjänstekatalog i självbetjäningsportalen

1. Startside

2. Undersida (Tjänsteöversikt)

3. Paketering

- a. Tjänster
- b. Formulär
- c. Kunskaps-
artiklar

HEM > DATOR OCH

Dator och k

Här finner du int

Dator och kringutru

Dator
Dell Mobile Precision

Bildskärm
ASUS VG248QE - 24"

Mus
Logitech M705

Tangentbord
Microsoft

Via "Felanmäl dator

Via "Beställa dator o
kringutrustning till c

Dator: Dell Mobile Precision Workstation 3560
BTX

KI 0326

Vad är det för specifikation på Dell Mobile Precision Workstation 3560 BTX?

Dell Mobile Precision Workstation 3560 BTX



- Intel Core Processor i7-1165G7 non-vPro with NVIDIA T500 2GB, TBT
- Intel Core Processor i7-1165G7 (4 Core, 12MB Cache, 2.8 GHz up to 4.70 GHz Turbo, 17.5W)
- EPEAT 2018 Registered (Gold)
- 15.6"FHD, 16x9, 1920x1080, 250 nit, WVA, 45% NTSC, 60Hz, Non-Touch

kringutrustning >

ringutrustning >

och >

och >

gan Dator och >

th svar

ntorsutrustning
av dator och kontors...

recision Workstation

ikation på Dell Mobil...

erial
av kontorsmaterial?

En bricka innehåller:

1. Tjänst
2. Formulär: felanmälning, beställning, reservation
3. Kunskapsartiklar

Standard Work Space

What is a standard work space made up out of?



A standard work station consists of:

- An adjustable desk;
- An office chair;
- A thin client;
- A monitor (24 inch);
- A desk telephone;
- Peripherals (incl. a mouse and keyboard).

Terms of supply

If there is an error in one or more parts of your work space, please report it using the form [Call about Work Space](#) on the right.

A standard workstation can be requested by a supervisor using the form Request for [Standard Work Space](#) on the right.

A request for a standard work place lasts one week. The standard work space will be installed in the desired location.

[Call about Work Space](#)

[Request for Standard Work Place](#)

Frequently Asked Questions

[FAQ - Adjust the Desk](#)

How to adjust your desk in height?

[FAQ - How do I set my office chair?](#)

[Instructions - Desk and Office Chair](#)

Tjänst:

- Namn
- Beskrivning
- Leveransvillkor

Standard Work Space

What is a standard work space made up out of?



A standard work station consists of:

- An adjustable desk;
- An office chair;
- A thin client;
- A monitor (24 inch);
- A desk telephone;
- Peripherals (incl. a mouse and keyboard).

Terms of supply

If there is an error in one or more parts of your work space, please report it using the form [Call about Work Space](#) on the right.

A standard workstation can be requested by a supervisor using the form Request for [Standard Work Space](#) on the right.

A request for a standard work place lasts one week. The standard work space will be installed in the desired location.

[Call about Work Space](#)

[Request for Standard Work Place](#)

Frequently Asked Questions

[FAQ - Adjust the Desk](#)

How to adjust your desk in height?

[FAQ - How do I set my office chair?](#)

[Instructions - Desk and Office Chair](#)

Tjänstflöden (formulär):

- Rapportera fel
- Göra en beställning
- Göra en förändringsförfrågan

Standard Work Space

What is a standard work space made up out of?



A standard work station consists of:

- An adjustable desk;
- An office chair;
- A thin client;
- A monitor (24 inch);
- A desk telephone;
- Peripherals (incl. a mouse and keyboard).

Terms of supply

If there is an error in one or more parts of your work space, please report it using the form [Call about Work Space](#) on the right.

A standard workstation can be requested by a supervisor using the form Request for [Standard Work Space](#) on the right.

A request for a standard work place lasts one week. The standard work space will be installed in the desired location.

[Call about Work Space](#)

[Request for Standard Work Place](#)

Frequently Asked Questions

[FAQ - Adjust the Desk](#)

How to adjust your desk in height?

[FAQ - How do I set my office chair?](#)

[Instructions - Desk and Office Chair](#)

Kunskapsartiklar:

- FAQ - Per tjänst

Standard Work Space

What is a standard work space made up out of?



A standard work station consists of:

- An adjustable desk;
- An office chair;
- A thin client;
- A monitor (24 inch);
- A desk telephone;
- Peripherals (incl. a mouse and keyboard).

Terms of supply

If there is an error in one or more parts of your work space, please report it using the form [Call about Work Space](#) on the right.

A standard workstation can be requested by a supervisor using the form Request for [Standard Work Space](#) on the right.

A request for a standard work place lasts one week. The standard work space will be installed in the desired location.

[Call about Work Space](#)

[Request for Standard Work Place](#)

Frequently Asked Questions

[FAQ - Adjust the Desk](#)

How to adjust your desk in height?

[FAQ - How do I set my office chair?](#)

[Instructions - Desk and Office Chair](#)



Använd nyckelord för att söka



Seekers

IT Softwares Självbetjäningsportal

Öppna godkännandeöversikt >

Nyheter 1

IT Softwares mål 2021-2025
Vad är IT Softwares mål för 2021-2025?

Mina ärenden



Kunskapsdatabas



Min arbetsplats



Min anställning



Kundrestöd



Affärsstöd



Verksamhetsstyrning och ledningssystem



Marknads- och utvecklingsstöd



vs.

Clickers

Tjänstekatalog

i självbetjäningsportalen

1. Startside

2. Undersida (Tjänsteöversikt)

3. Paketering

a. Tjänster

b. Formulär

c. Kunskaps-
artiklar

itsoftware

The screenshot displays the IT Software self-service portal. At the top, the 'itsoftware' logo is visible. A search bar contains the text 'dell'. Below the search bar, a dropdown menu shows search results. The first result is 'Tjänster och Formulär', which is highlighted with a green border. This result is further categorized into three sub-items: 'Dator och kringutrustning', 'Kvalitetsledningssystem', and 'Informationssäkerhet'. The second result is 'Kunskapsdatabas', highlighted with an orange border. This result includes three articles: 'Dator: Dell Latitude 5420 BTX - KI 0343', 'Dator: Dell Mobile Precision Workstation 3560 BTX - KI 0326', and 'Välkommen till IT Software´s Operations - KI 0002'. On the right side of the portal, there are sections for 'Min arbetsplats' (My workplace) and 'Affärsstöd' (Business support). A piggy bank icon is visible at the bottom right.

Search results for 'dell':

- Tjänster och Formulär**
 - Dator och kringutrustning
Här finner du information om standardiserat utbud av dator och kringutrustning
 - Kvalitetsledningssystem
Här finner du med information om IT Softwares kvalitetsledningssystem
 - Informationssäkerhet
Här finner du med information om IT Softwares informationssäkerhetssystem
- Kunskapsdatabas**
 - Dator: Dell Latitude 5420 BTX - KI 0343
Vad är det för specifikation på Dell Latitude 5420 BTX?
 - Dator: Dell Mobile Precision Workstation 3560 BTX - KI 0326
Vad är det för specifikation på Dell Mobile Precision Workstation 3560 BTX?
 - Välkommen till IT Software´s Operations - KI 0002
Inom kort kommer vi lansera TOPdesk för vår egen del.

Visa alla sökresultat »

Tillgänglighet

- Tillgängligheten kan sättas upp på:
 - Tjänst
 - Tjänsteflöde (formulär)

Nuläge och önskvärt läge

- Berätta om er situation idag
- Vilka möjligheter har era användare idag att beställa eller anmäla till er?
- Vilka tjänster ska finnas tillgängliga via portalen?
- Vilka funktioner ska finnas tillgängliga via portalen?

