



itsoftware[®]

Incident & Service Request Management

Agenda **Workshop**

Workshop 09:00-12:00

- Skapa en gemensam bild av Incident & Service Request Management inom ITIL. Varför pratar vi ITIL?
- Djupgående intake för Incident & Service Request Management
- Processflöde för Incident & Service Request Management
- TOPdesk demo

Konfigurering 13:00-16:00

- Konfigurering
- Lägga upp ToDo:er

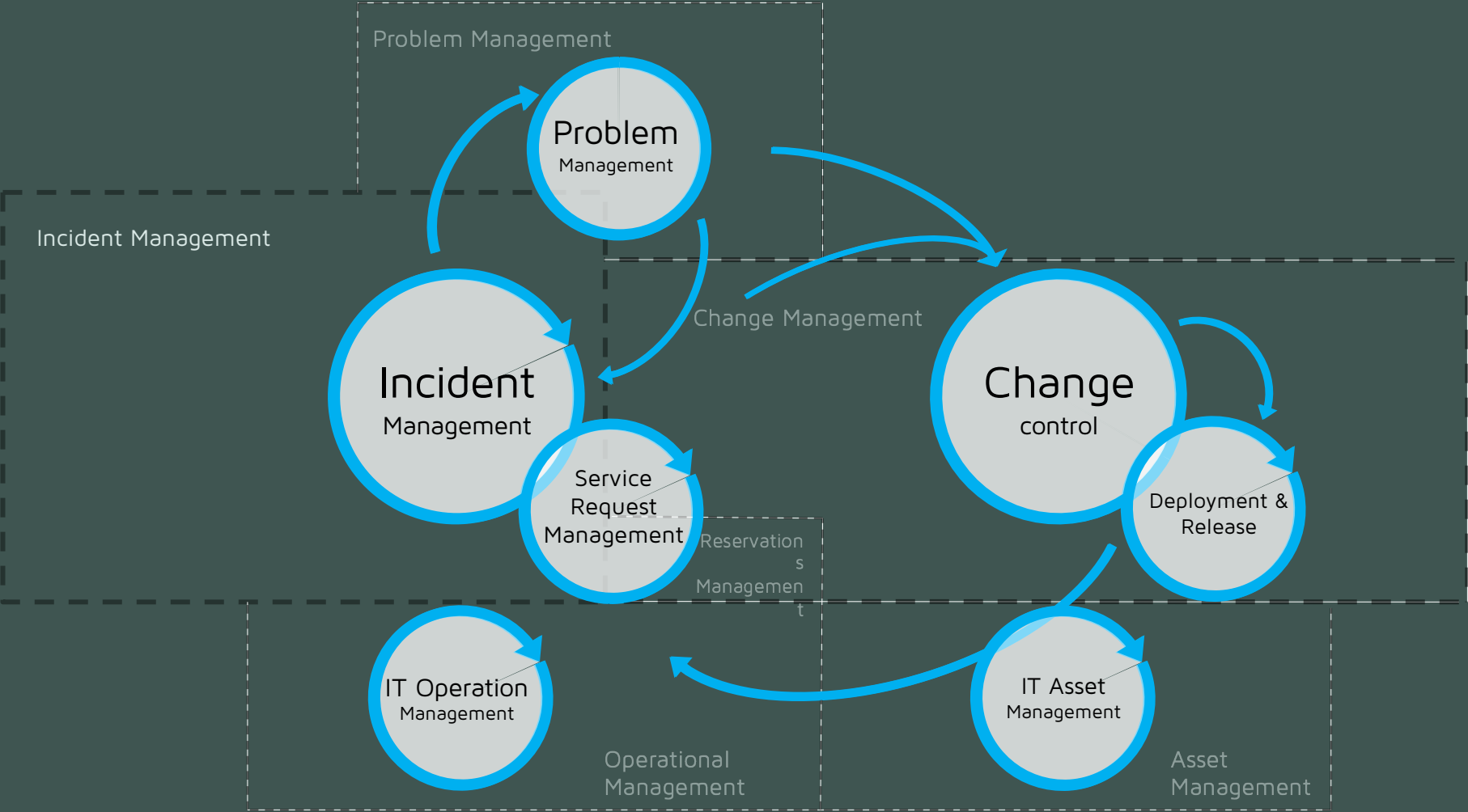
Mål med dagen

Resurser och underlag för att införa Incident Management till er organisation och översätta det in i TOPdesk



Ställ frågor under dagen! ☺

ITIL-processerna & TOPdesks moduler



Incident Management

- Process som har den *reaktiva* uppgiften att avhjälpa eller reducera konsekvenserna av (potentiella) *avbrott* av IT-tjänster, så att användare kan fortsätta med sitt arbete *så snart som möjligt*
- Mål: Att säkerställa återställandet av servicenivån till en normal nivå, enligt överenskommet SLA*, så snart som möjligt, med så liten påverkan på affären som möjligt.

* SLA = Service Level Agreement



Service Request Management

- En förfrågan från en behörig användare av en tjänst som ingår i verksamhetens avtalade tjänsteleverans.
- Mål: Process som har till uppgift att leverera fördefinierade användarinitierade förfrågningar på ett effektivt och användarvänligt sätt.



Exempel på ärenden som hanteras i TOPdesk

■ Felanmälan (Incident)

- Trasig dator
- Segt nätverk

■ Tjänsteförfrågan (Service request)

- Uthyrning av datorutrustning
- Access till en delad mapp

■ Informationsförfrågan (Request For Information)

- Förfrågan om användarguide
- Frågor om semester

Snabba vinster

- Enhetligt
- Uppföljning
- Proaktiv
- Kostnad- & tidseffektivt
- Synliggöra resursåtgång
- Transparens
- Elimineras personberoende
- Struktur



Processflöde Incident

- Vårt rekommenderade flöde för incident processen
- Enligt best practise



IncidentManagement.html



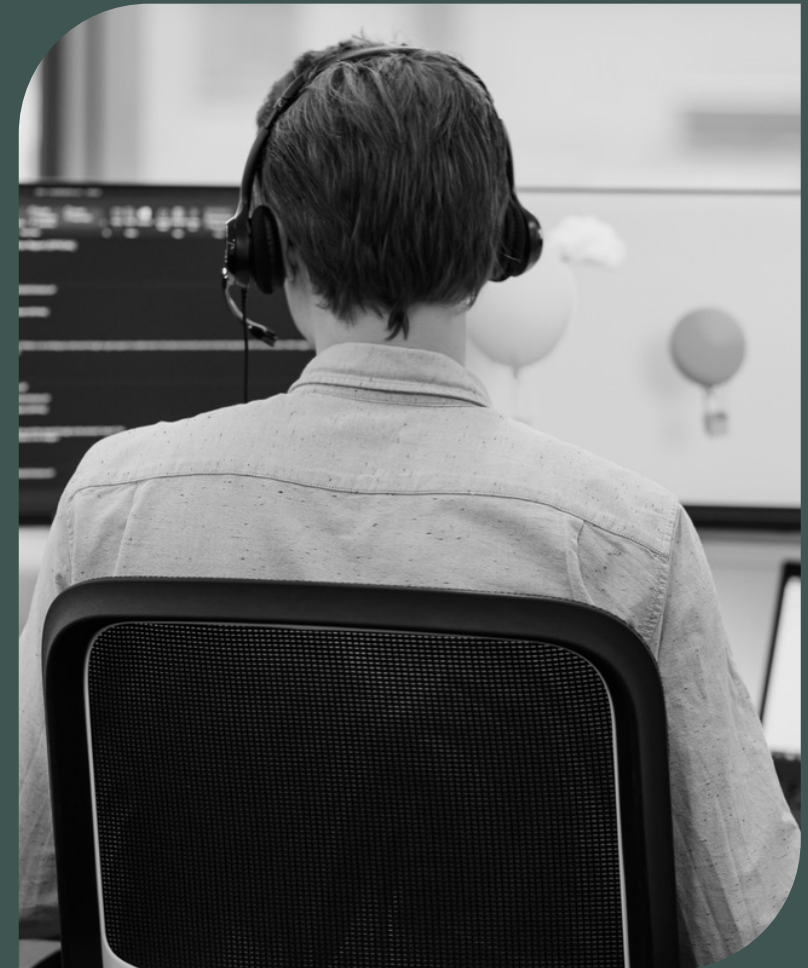
RequestFulfilment.html



Nuläge och önskvärt läge

■ Berätta om er situation idag

- Hur hanteras Incidenter?
- Hur hanteras tjänsteförfrågningar?





itsoftware[®]