

TOPdesk

Kontrakt- & SLM hantering

Förberedelse inför arbete med kontrakt- & SLM hantering

(Contract & SLM Management)



TOPdesk

Kontrakt- & SLM hantering

Syfte med dagen

- Allmän orientering i ärendehantering och best practice i TOPdesk
- Diskussion om processer och roller
- Konfigurering av verktyget tillsammans med IT Software
 - Design och dokumentation av processen för kontrakthantering och SLM
 - Inställningar för modulen (inklusive rullgardinslistor, obligatoriska fält, aktiva fält etc.)
 - Att skapa ett SLA och tillhörande kontrakt
 - Skapa mejlutskick för utgående och framtida kontrakt och automatisering (händelser och åtgärder)
- Utbildning för applikationshanteraren så att personen själv kan köra i modulen efter genomförd implementering

Implementeringen sker som undervisning och sparring med konsult, så att ni sedan kan arbeta i modulen på egen hand.

Syfte

Hur fungerar modulen?

Contract Management & SLM låter dig hantera dina kontrakt på ett strukturerat sätt, så du har en översikt över alla organisationens preliminära, nuvarande och tidigare kontrakt. Kan skapas påminnelser som meddelar din kontraktschef om kommande tidsfrister för uppsägning leverantörskontrakt eller förnyelse av befintliga kontrakt.

Man delar upp avtal i TOPdesk mellan kunder / användare och leverantörskontrakt som kan ha olika SLA:er. Dessa hålls åtskilda i systemet och du kan i princip ha olika ansvariga för de två typerna av kontrakt, men det måste finnas en övergripande ansvarig för kontraktsmodulen. Servicenivåerna för kontrakten hanteras också i modulen.

Hur ser en framgångsrik implementering?

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 kontrakt finns i organisationen?
- Vilka servicenivåer arbetar vi med?
- När ska kontrakt förnyas, sägas upp eller omförhandlas?
- Vilka föremål (datorer, telefoner, bilar etc.) täcks av SLA?
- Vem är ansvarig för kontrakt och hur definieras ansvaret?
- Vilka servicenivåer ska vi använda och för vilka ändamål?
- Finns det uttalade SLA (Service Level Agreement) idag?
- Vad vill ni mäta på? T.ex. svarstid, lösningstid etc.
- Finns det en prioritetsmatris? Om det gör det, ta med den!
- Finns det olika prioritetsmatriser beroende på tjänst?
- Finns det tjänstefönster? Har ni flera? (Vilka öppettider har era olika tjänster, skiljer de sig ifrån varan?)
- Vilka kontrakt vill ni administrera i TOPdesk? Tjänste- och/eller leverantörskontrakt?
- Har ni en processkarta för hur ni hanterar när ett kontrakt håller på att löpa ut eller behöver förnyas?

Exempel på prioritetsmatris

Prioritetsmatris

Påverkan Organisation Department Team Person

Brådska

Not able to work P1 P2 P2 P3

Partially able to work P2 P3 P4 P5

Able to work P3 P4 P5 P6

Filter: Alla

Namn	Varaktighet 1:a linjen	Varaktighet 2:a linjen	
P1	2 hours	2 hours	
P2	4 hours	4 hours	
P3	1 day	1 day	
P4	2 days	2 days	
P5	1 week	1 week	
P6	2 weeks	2 weeks	

↑

↓

Lägg till Prioritet

Det är viktigt att hitta en bra balans mellan befintlig uppsättning och öppenhet för nytänkande.

Genomförande

Konsulten lär eran modulansvarige modulens funktionalitet såsom kundkontrakt, leverantörskontrakt och servicenivåer. Den specifika genomgången är skräddarsydd efter era behov.

Modulen fungerar med servicenivåer, servicefönster och separata prioritetsmatriser och varje enskilt SLA kan ställas in på många olika sätt. Modulen är relativt komplicerad i sin fulla användning, så det är lämpligt att ta utgångspunkt från några verkliga exempel från ert företag snarare än att följa en teoretisk och fullständig genomgång av möjligheterna.

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 eller samlingen efter föregående möte
- 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 kategorier)
- 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