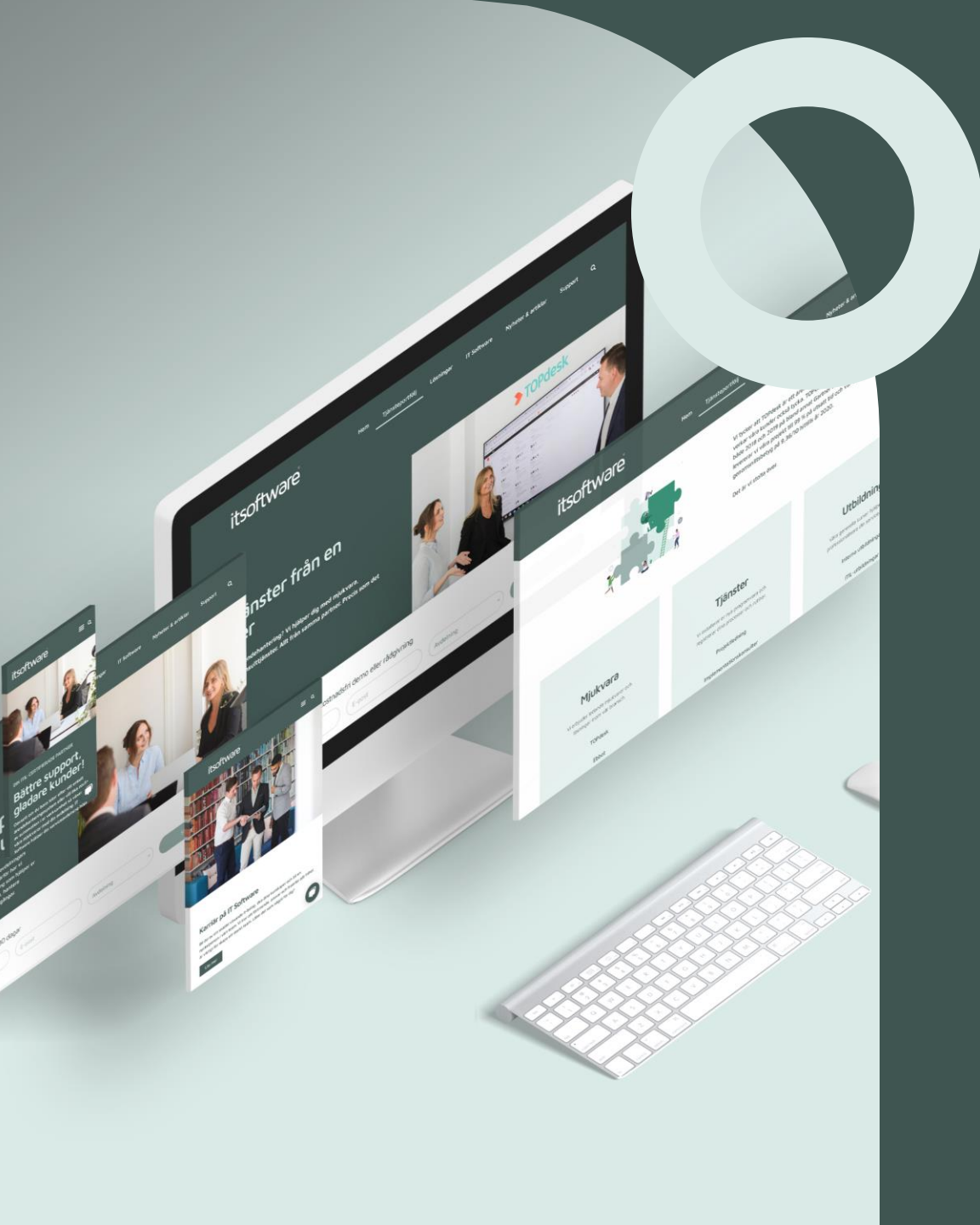




itsoftware®

IT Asset Management & Service Configuration Management

Agenda **Workshop**

Workshop 09:00-12:00

- Skillnaden mellan IT Asset Management vs Service Configuration Management
- Djupgående intake för Asset Management
- Processflöde för Asset Management
- TOPdesk demo

Konfigurering 13:00-16:00

- Skapa mallar för asset typer
- Lägga upp ToDo:er

Mål med dagen

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

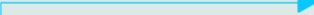


Ställ frågor under dagen! 😊

CI



IT Asset



CI Lifecycle

In Service
Out of Service
ITIL Change Process

Hardware Configuration

Server
Memory
Disk Space

Software Configuration

Server
Memory
Disk Space

Network Configuration

Impact Analysis
Architecture

Physical

Hardware
Software License
Network

Location

Country
State
City

Procurement

Purchase Order
Purchase Request
Invoice

Asset Lifecycle

Available
Assigned

Finanacial/Contractual

License Agreements
Maintenance / Support
Professional Services
Lease
Escrow
Proof of Purchase

Vendors

Information
Link to Contracts
Performance

IT Asset VS Configuration Item

- Alla konfigurationsobjekt (CI) är assets men alla assets är inte CIs
- Assets är fristående objekt som har ett ekonomiskt värde för organisationen
- En CI är ett objekt eller tjänstekomponent som behöver hanteras för att kunna leverera tjänster

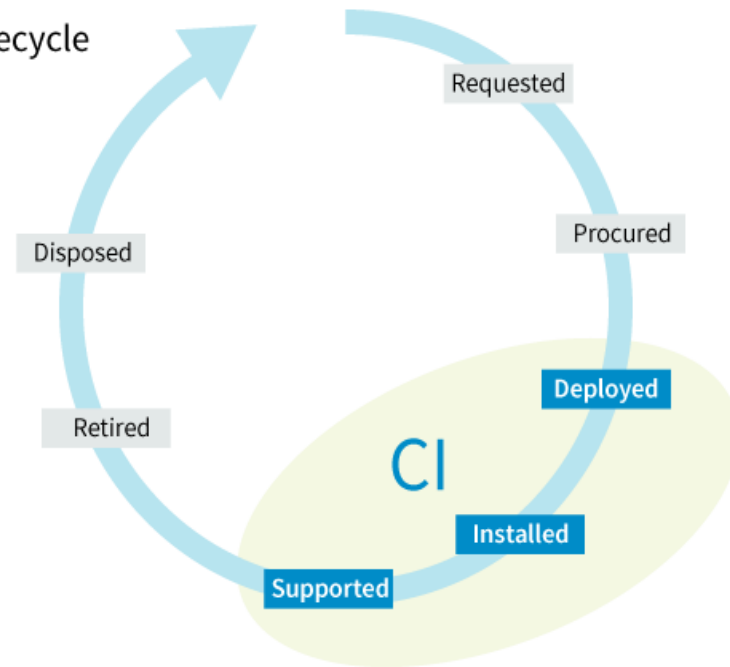
Livscykeln

- **Registrering**
Se till att Assets blir registrerade
- **Användning**
Aktivt använda och underhålla Assets
- **Arkivera**
Säkerställ att assets på ett korrekt sätt lämnar organisationen



IT Asset Management vs Service Configuration Management

The Asset Lifecycle



IT Asset management

Databas för tillgångar

Process för hantering

Information om tillgångar

Exempelvis, värde, garanti, kontrakt för tillgångarna

Service Configuration Management

CMDB = databas för CI

Hjälper verksamheten att hantera CIs

Innehåller attribut som exempelvis:

Exempelvis typ, ägare, version, relationer (med andra CI)

Vad behöver registreras?



Tillgångar (Assets)

Lista av tillgångar: felanmäla, spåra förändringar, lämna in tillgångar vid off-boarding (personliga) och tillfälliga (reservationer)

Finansiellt: översikt över garantier / försäkringar / repareringskostnader och fakturering internt

Avskrivning: skapa utbytesplaner (projekt)



Konfigurationsobjekt (CI):

Problemanalys: ärenden orsakas av en viss typ, till exempel varumärkeshårdvara eller version av en applikation

Konsekvensanalys: påverkan på andra CI

Nuläge och önskvärt läge

- Berätta om er situation idag
- Hur hanteras era tillgångar idag?
- Vilka typer av tillgångar?

