

itsoftware®

TOPdesk

Bokningshantering

Förberedelse inför arbete med bokningshantering (Reservation Management)



Bokningshantering

Här är en kort sammanfattning av vad implementeringen av Reservation Management kommer att innehålla:

- **Design och dokumentation av processen** för hantering av reservationer
- **Utbildning av applikationsansvarig** så att ni kan navigera själv i modulen efter genomförd implementering (bokningar, bokningsbara tjänster, objekt etc.)
- **Skapa mejlutskick** för utgående och framtida kontrakt och automatisering (händelser och åtgärder)

Implementeringen sker som undervisning och sparring med konsult, så att ni sedan kan arbeta i modulen på egen hand. För att säkerställa optimalt lärande och ett framgångsrikt genomförande bör ni vara medveten om följande.

Syfte

Först introduceras modulen kort tillsammans med målet för implementeringen.

Hur fungerar modulen?

Bokningshantering används för att erbjuda och hantera utlåning av lokaler, utrustning eller bokning av andra tjänster. Detta kan göras tillgängligt för användare via serviceportalen, de kan därifrån se tillgängligheten för tillgångarna och göra bokningen själv.

Efter behov kan Reservation Management integrera tillsammans med andra moduler. Om man kan boka lokaler/rum är det rekommenderat att också ha fastighetshanterings modulen. Om man kan boka tillgångar som bilar, cyklar, IT-utrustning etc. är tillgångshanterings modulen nödvändig. Dessutom kan den användas för bokning av separata tjänster, såsom catering eller en kombination av flera typer.

Hur ser en framgångsrik implementering?

Implementeringen är "lyckad" när ni är redo att slutföra installationen och underhålla modulen på egen hand. Var beredd på att detta vanligtvis kräver arbete med både TOPdesk och din organisation och processer som konsult från IT Software hjälper till med.

Förberedelse

Konsulten kommer att fråga om användarnas interaktion med dig hittills och hur ni har använt det tidigare systemet. Med denna utgångspunkt diskuteras möjligheterna att hantera utlåning för era anläggningar och tjänster.

Hur ska ni förbereda er internt?

Ni får ut det mesta av implementeringen genom att förbereda er inför mötet. Bjud in några nyckelpersoner från de delar av organisationen som kommer att ha att göra med bokningar, utlåning och catering och ställ er följande frågor:

- Vad vill vi hantera med hjälp av bokningshanteringen?
- Vad ska användarna själva kunna reservera?
- Var finns datan / infon om lokaler, anläggningar, tjänster och catering?

- Kräver detta någon typ av godkännande?
- Hur är processen för bearbetning och leverans?
- Vilka avdelningar är inblandade?
- Finns det kostnader och debitering i samband med bokningar?
- Vilka urval och rapporter vill vi ha?

Det är viktigt att hitta en bra balans mellan befintliga uppsättningen och öppenhet för nytänkande.

1.3 Genomförande

Bokningshantering ingår vanligtvis i de senare faserna av implementeringen. Detta beror på att det oftast inte är det primära syftet med TOPdesk, och att den använder andra moduler, vilket gör att det är bäst att börja med grundmodulerna innan du ställer in bokningshantering. Under implementeringen och planeringen kommer det dock att diskuteras om hur modulen och hanteringen av reservationer övergripande måste ske.

Vem ska delta?

Förutom konsult från IT Software är en grupp på 3-6 av era nyckelpersoner ofta en lämpliga 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.

I arbetet med era processer ger konsulten exempel på scenarier i andra organisationer och styrkor ert kreativa arbete med andra åsikter svårigheter och utmanande frågor. Detta görs för att undvika det nya systemet stöder olämpliga processer och istället säkerställer en optimal lösning baserat på era behov, en organisatorisk översyn och systemets funktionalitet.

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