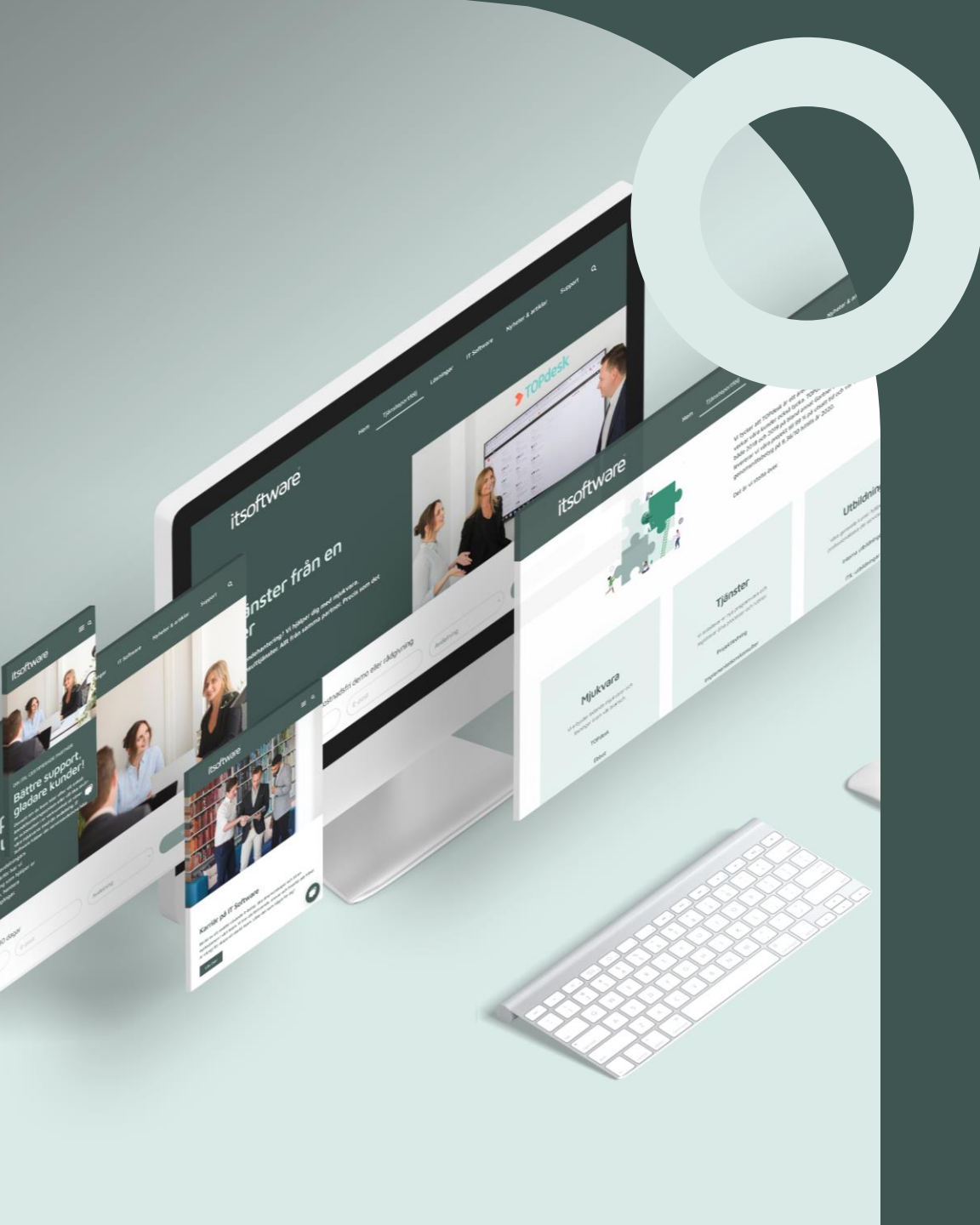
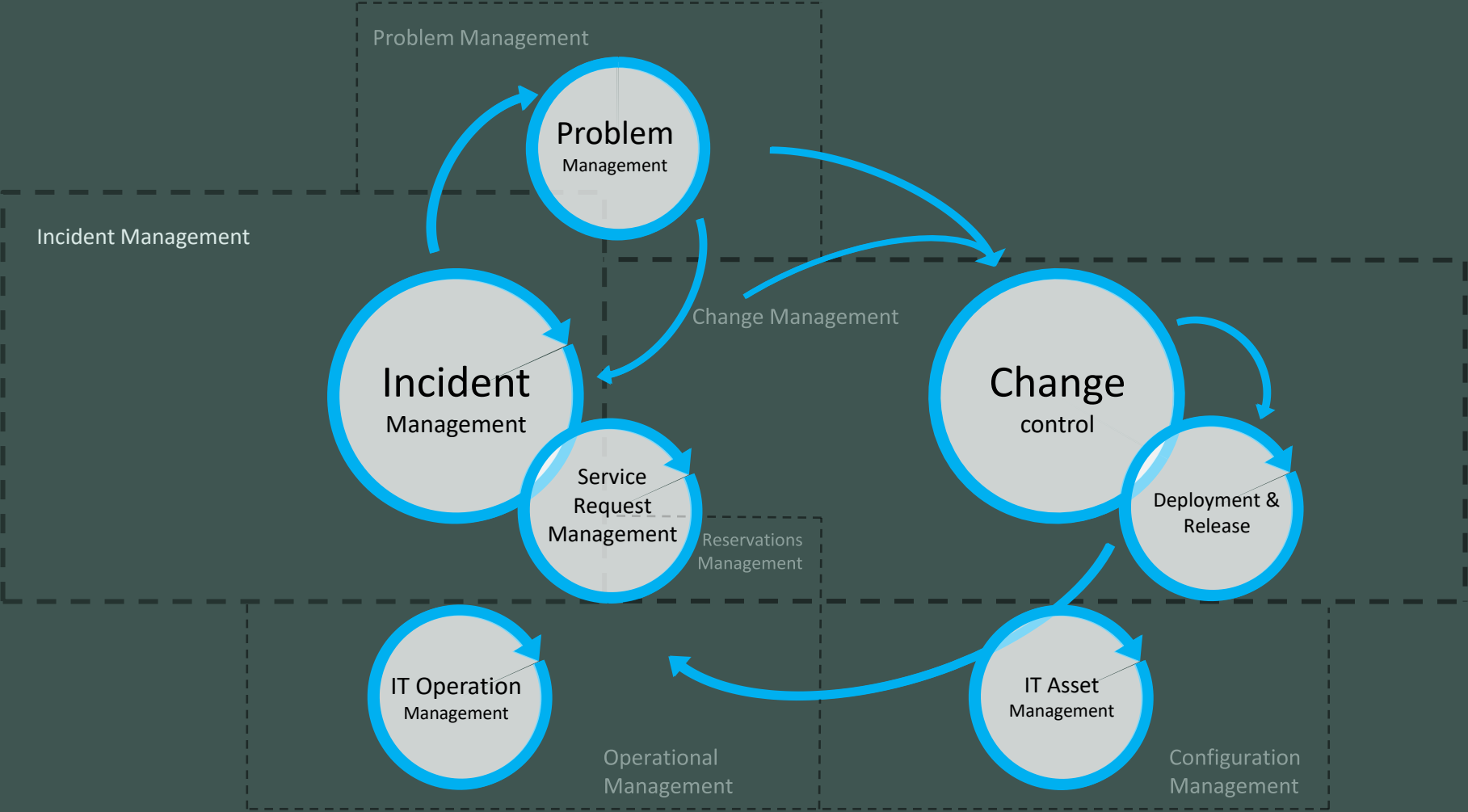




itsoftware®

Change Management

# ITIL-processerna & TOPdesks moduler



# Change Management

## ■ Service Request

- Del av standardtjänsterna
  - Förfrågan av support, leverans, information, råd eller dokumentation
  - Förfrågan av en standardförändring
- Inte en 'incident' – varför?

## ■ Change

- Samtliga tillägg, modifikationer eller borttagningar som kan påverka (IT-)tjänsterna
  - Standardförändring
  - Icke standardförändring / CAB-förändring



# Olika typer av förändringar

## ■ Standardförändring

- Återkommande, fördefinierad och detaljrik beskrivning av förändring och procedur för att vara relativt riskfri.
- Del av standard-tjänsteleveransen

## ■ Normal förändring / CAB-förändring

- Mer unik eller större förändring. Proceduren är endast definierad på högre nivå och är inte lika detaljrik
- Många kontroller och godkännanden
  - Normal förändring
  - Akut ändring

Är driftsättningen av en 'release' också en förändring?

# Typer av förändringar som kan hanteras i TOPdesk Change Management

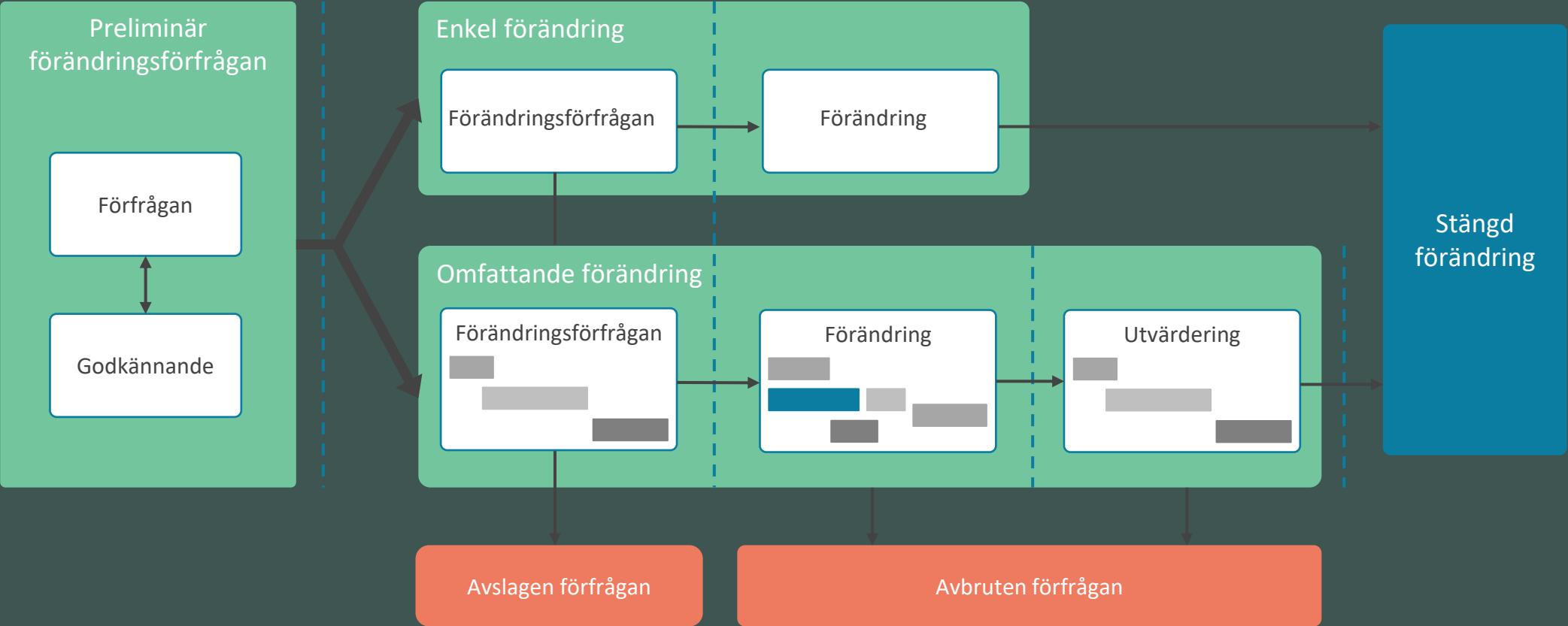
## Förändringar/Change

- **IT:** Uppdatering av mjukvara, förnyelse av behörigheter
- **Fastighet:** Utbyte av möbler, förfrågan av en hyrbil
- **HR:** Kontraktändringar, löneadministration
- **Procedurer som involverar olika avdelningar:** Nyanställning, förflyttning av arbetsplats

# Introduktion av Change Management-modulen

*Självbetjäningsportal*

*Handläggardelen*



# Nuläge och önskvärt läge

## ■ Berätta om er situation idag

- Hur hanteras förändringar/change?
- Hur hanteras tjänsteförfrågningar?

