



itsoftware<sup>®</sup>

Operations Management

# Agenda **Workshop**

## **Intake 09:00-12:00**

- Skapa en gemensam bild av Operations Management inom ITIL.
- Djupgående intake för Operations Management
- TOPdesk demo

## **Konfigurering & Detaljplanering 13:00-16:00**

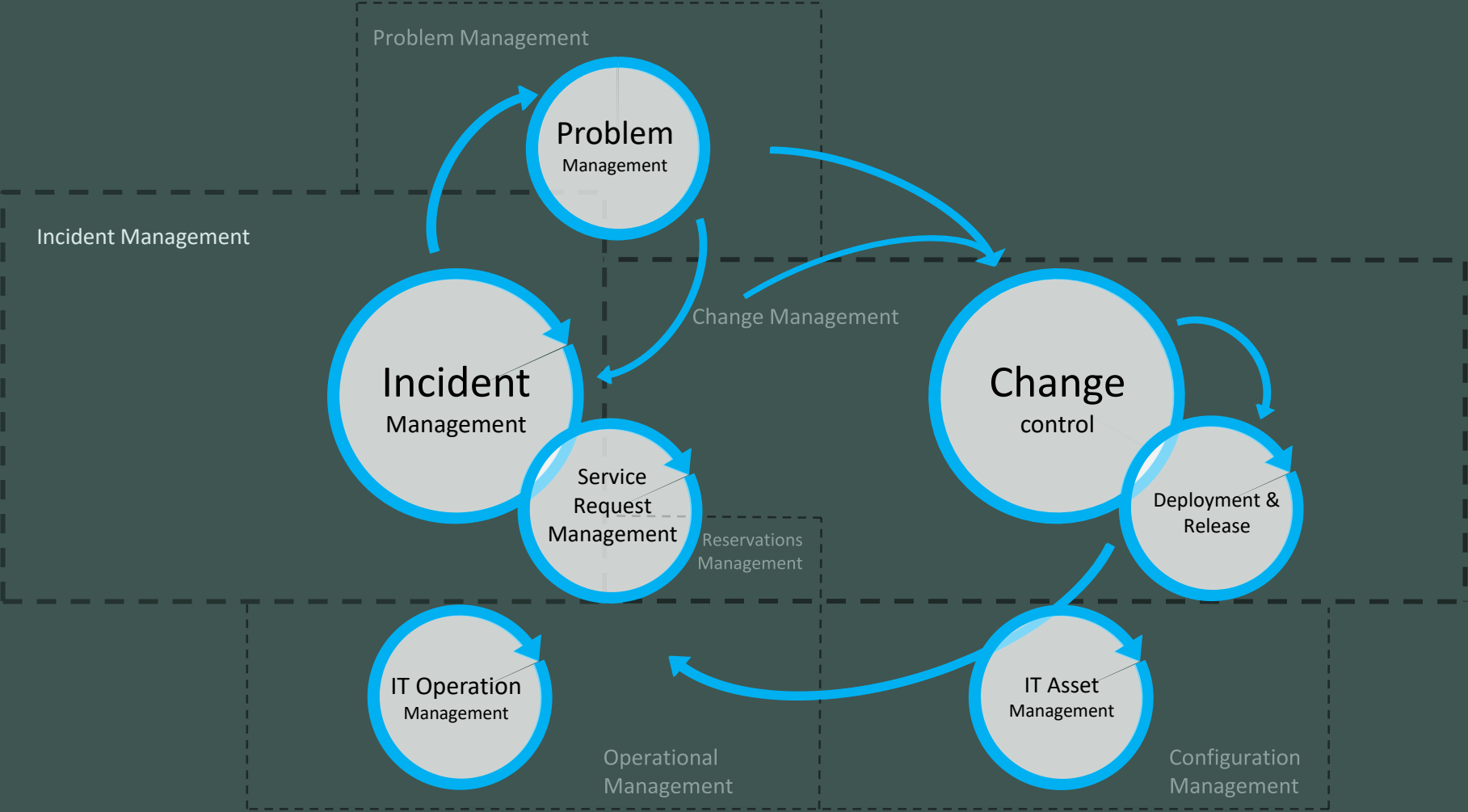
- Konfigurering
- Lägga upp ToDo:er

Mål med dagen  
**Resurser och underlag för att införa  
Operations Management till er organisation  
och översätta det in i TOPdesk**



**Ställ frågor under dagen! 😊**

# ITIL-processerna & TOPdesks moduler



# Operations Management

- Processen hanterar både engångs och återkommande uppgifter för att förhindra ärenden men även för att underhålla resurser.
- Mål: Att övervaka och kontrollera tjänster och tillgångar.



## Fördelar med att ha detta i TOPdesk

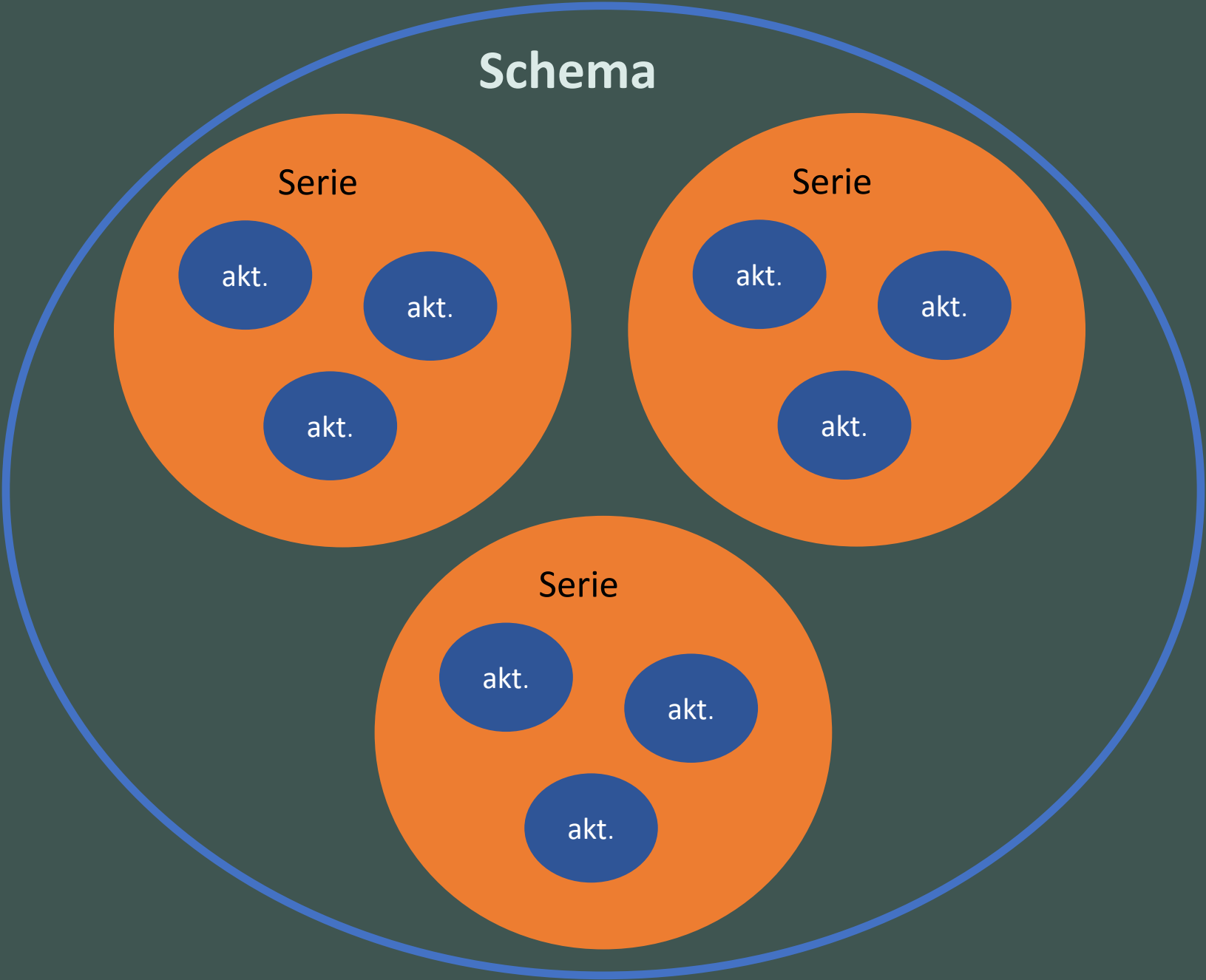
- All information är samlad på en plats
- Få fram historik på tillgångar och filial
- Personliga ärendelistor med aktiviteter



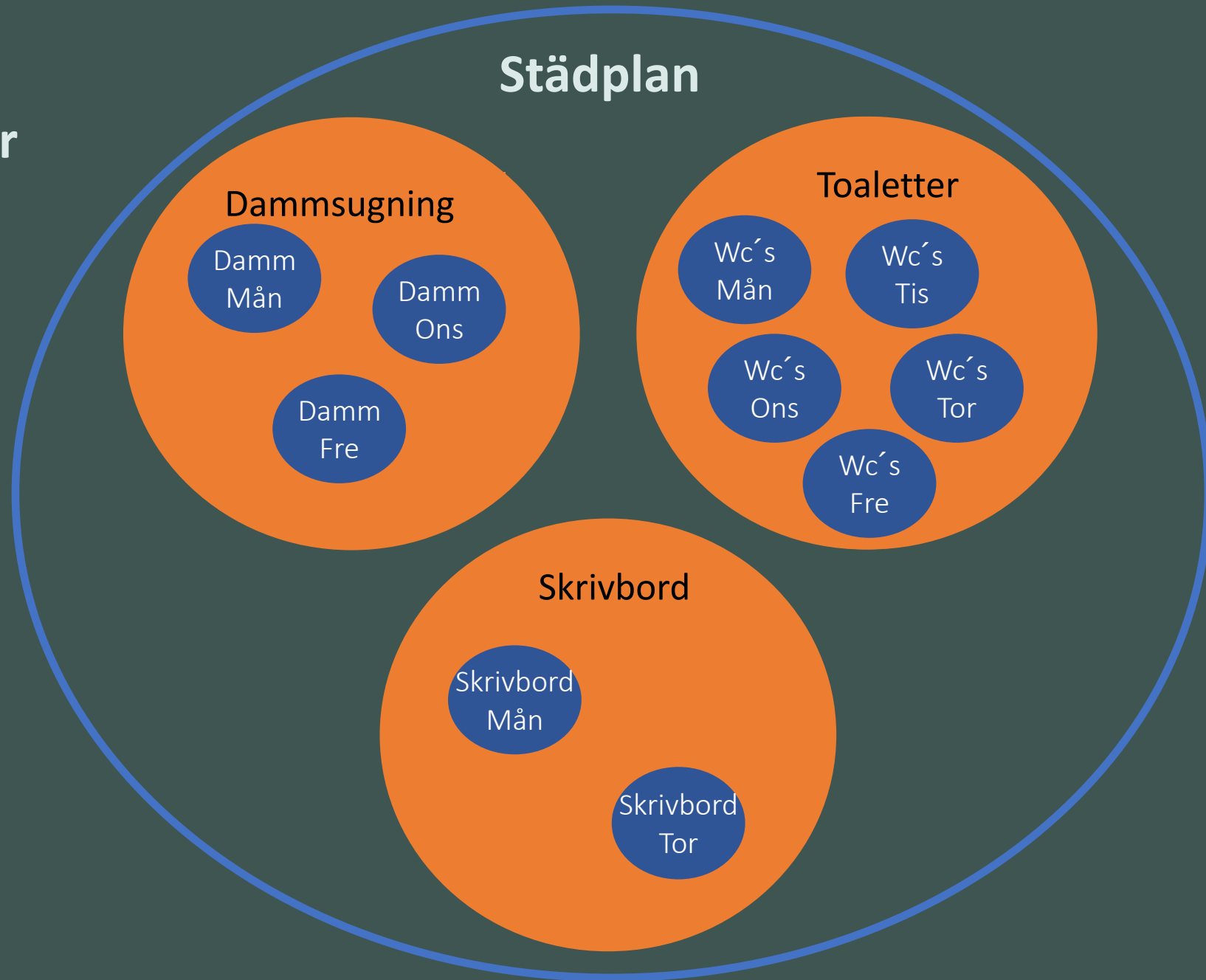
## Modulen består av följande delar

- **Aktivitet:** Konkreta uppgifter för handläggare.  
Vem, vad, var, när.
  - Engångs eller del av serie
  - Roll: Handläggare
- **Serie:** Återkommande aktiviteter
  - Roll: Administratör
- **Schema:** Samling av serier
  - Roll: Administratör



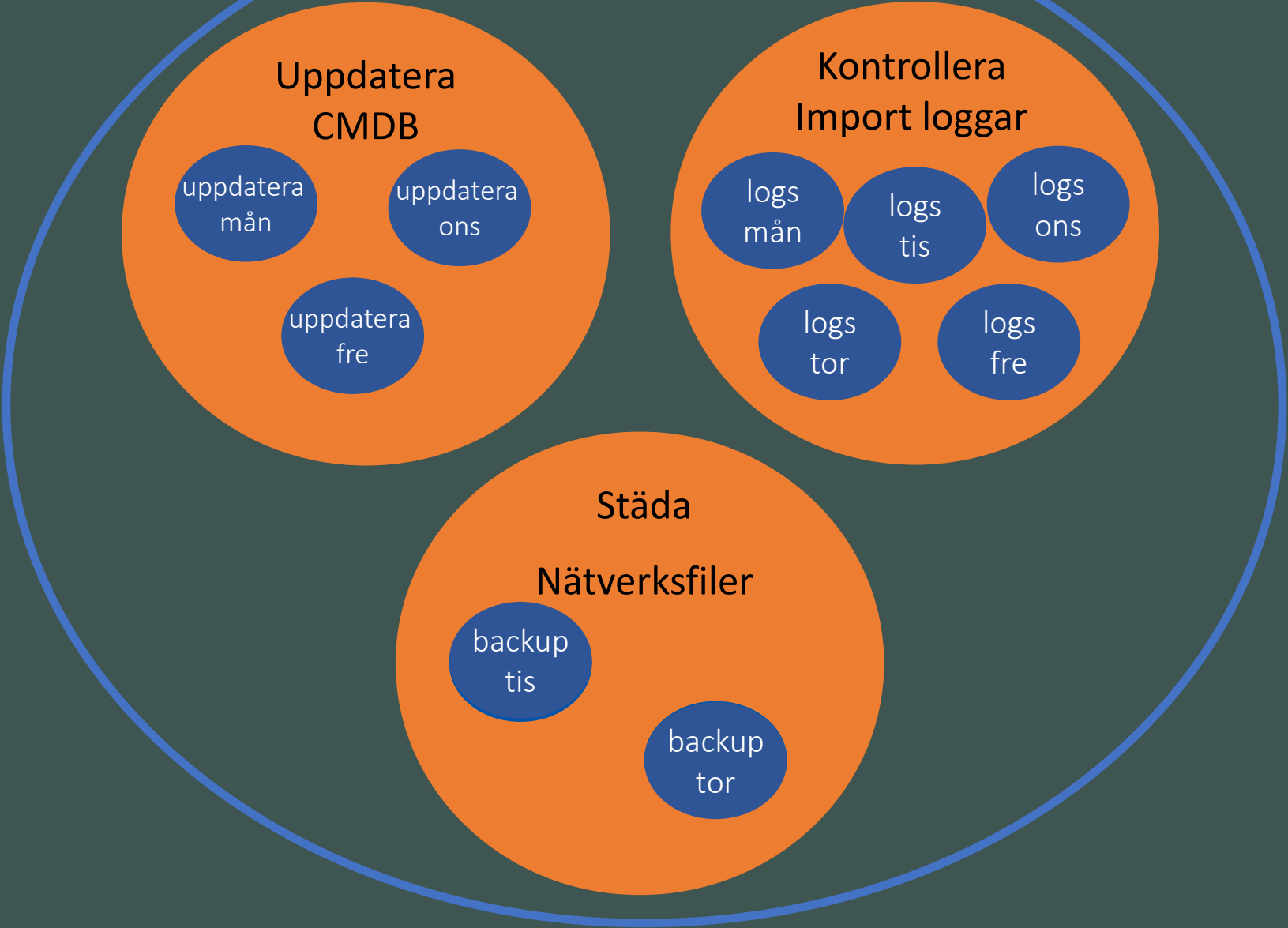


# Exempel: Fastigheter



Exempel  
ICT

Kontroll ICT



## TOPdesk struktur



# Nuläge och önskvärt läge

## ■ Berätta om er situation idag

- Hur hanteras driftsaktiviteter idag?
- Hur hanteras återkommande uppgifter?
- Vad fungerar bra/mindre bra?

