

VIKTIGT ATT HA PROCESSERNA PÅ PLATS

Luleå tekniska universitet, LTU, bytte verktyg 2009 och är väldigt nöjda med ServiceDesk Plus

Alla verktyg kräver arbete, men det här verktyget kräver mindre arbete för att upprätthålla processerna än andra verktyg, säger Bernt Granbacke, som är processutvecklare och processledare vid LTU.

Luleå tekniska universitet, LTU, har haft en rad ärendehanteringssystem sedan 1990-talet. Med tiden började universitetets IT-avdelning arbeta allt mer processororienterat och i och med det söktes verktyg som kunde stödja processerna. Verktyget skulle kunna ge stöd för flera processer samtidigt.

– Tidigare var det ”de stora drakarna”, som kunde möta dessa krav samt våra krav på ärendehantering, CMDB, förändringshantering och releasehantering. Dessutom skulle de stödja ITIL-ramverket, säger Bernt Granbacke som är processutvecklare och processledare på Luleå tekniska universitet.

Egen test startade allt

Det är med andra ord en erfaren organisation som tog steget över till ServiceDesk Plus 2009.

– Det var via Atea som vi kom i kontakt med ServiceDesk Plus efter att Atea gjort en installation på Smurfit Kappa i Piteå, som också hade kontakt med Inuit. Men redan innan dess hade Niklas Ekneling, som nu jobbar på KTH, själv testat att installera ServiceDesk på sin dator och han tyckte att allt bara fungerade på en gång. Det var enkelt att registrera ett ärende och hela verktyget var självinstruerande ansåg han och tyckte att ”varför kör vi inte det här?”. Samtidigt

hade vi onekligen problem med det system vi använde tidigare, säger Bernt.

Låg licenskostnad

Något som lockade, förutom den enkla installationen, var licenskostnaden som var betydligt lägre än för den lösning de då körde. LTU använder nu ServiceDesk Plus enterpriseversion.

– En modul hos konkurrenterna kan kosta lika mycket som hela ServiceDesk Plus. Dessutom är genväret från Inuit mycket bra. ManageEngine är också ett företag som står på tå och i de fall vi behövt ingångar till dem har Inuit alltid svarat upp mot våra förväntningar. Vi har alltid fått den hjälp vi behövt. Dessutom är utvecklingstempot hos ManageEngine högt och de är snabba på att snappa upp användarnas behov.

LTU har många ärenden i månaden och det förklarar Bernt Granbacke är en anledning till att de behöver arbeta processinriktat. Arbete enligt ITIL:s processer är grunden för allt arbete i ServiceDesk Plus och den höga processmognaden på LTU ger förutsättningarna för att få processerna att fungera.



Bernt Granbacke, LTU

Luleå tekniska universitet

Luleå tekniska universitet omsätter 1,5 miljarder kronor per år. De har idag 1 600 anställda och 19 000 studenter.

Ärendehantering:

- 100 problems/år
- 500 changes/år
- >4 000 ärenden/månad



VIKTIGT ATT HA PROCESSERNA PÅ PLATS



– Vi har lyckats bra med vårt processarbete och vi är väldigt nöjda med ServiceDesk Plus. Vi bytte verktyg 2009 och effekterna lät visa sig rätt snabbt.

BERNT GRANBACKE, LTU

Bra verktyg för processerna

Enligt Bernt är processerna viktigare än verktyget, men när processerna är på plats kommer ett verktyg som fungerar enligt processerna att behövas. ServiceDesk Plus blev ett naturligt val när LTU:s IT-avdelning började arbeta i processer och enligt ITIL.

– Sedan vi började processorientera oss har vi styrt det till att allt som vi gör måste finnas i ärendehanteringssystemet. Redan nu är styrningen väldigt hård och kommer att bli ännu hårdare.

Enkel kontroll med ServiceDesk Plus

Bernt Granbacke berättar att processerna, arbetsflödena, är A och O. Dessa ska också vara fastställda och dokumenterade så att inte alla går runt med sin egen version av processen.

– ServiceDesk Plus ger oss möjligheten att enkelt få kontroll på våra ärenden och ärendeflöden. Det ger våra tekniker ett stöd i deras dagliga arbete. De får en möjlighet att få en återkoppling på det de har gjort, men också använda det som en kunskapsdatabas där de kan söka i sina gamla ärenden.

Starka rapporter

Bernt Granbacke berättar att rapporterna fungerar som ett stöd för teknikerna att kunna söka i historiken, men också som ett beslutsstöd för ledningen.

– En av ServiceDesks största styrkor är att kunna generera rapporter.

När man börjar visa upp rapporterna och mottagarna börjar se nyttan så får man viktig feedback på det man faktiskt har gjort.

LTU är mycket nöjda med ServiceDesk Plus och allt fler delar av universitetet visar intresse för att börja använda det.

– Vi har lyckats bra med vårt processarbete och vi är väldigt nöjda med ServiceDesk Plus. Vi bytte verktyg 2009 och effekterna lät visa sig rätt snabbt. Alla verktyg kräver arbete, men det här verktyget kräver mindre arbete för att upprätthålla processerna än andra verktyg.

Värdefullt med ManageEngine användarkonferens

Att åka på en användarkonferens för att möta andra som jobbar med ServiceDesk Plus är värdefullt, menar Bernt Granbacke.

– När vi får komma på ett sådant här konvent och träffa andra användare, som till exempel använder kunskapsdatabasen på ett mer aktivt sätt än vad vi gör och berättar om nyttan det skapat för dem, då ser vi potentialen till ännu mer nytta också för oss. Nu kommer vi att lägga ytterligare en stöt på kunskapsdatabasen. Om vi uppnår hälften av det som vi fått höra av andra under konferensen, kommer vi att kunna friställa en person som kan börja arbeta med andra saker, avslutar Bernt Granbacke. ■

ManageEngine ServiceDesk Plus

ITIL Helpdesk som kunderna älskar

ServiceDesk Plus är en webbaserad ITIL- helpdesk-produkt med integrerad asset management.



Lösningen är mycket flexibel, anpassningsbar och är lätt att komma igång med. Kunderna uppskattar att allt finns där från början till ett konkurrenskraftigt pris. Mer än 60 000 organisationer runtom i världen använder ServiceDesk Plus för sin Helpdesk.

ServiceDesk Plus finns på svenska och ett 30-tal andra språk.

ManageEngine
Powering IT ahead