

HÖGT TRYCK PÅ UNIVERSITET

# Ärendehantering i ServiceDesk Plus en livsnerv för Örebro universitet



Att gå från en starkt decentraliserad IT-organisation till en central IT-enhet som ska hantera drygt 1 200 anställda och närmare 17 000 studenter ställer höga krav på stödsystem och processer. För Örebro universitet började denna resa 2007. Åtta år senare har ServiceDesk Plus blivit ett viktigt nav för ärendehantering som även andra delar av organisationen än IT vill dra nytta av.

## UTMANING

### Struktur och tydliga rutiner stark drivkraft för central IT-support

När Örebro universitet för cirka 8 år sedan centraliserade hela sin IT-verksamhet insåg man snabbt behovet av bra och effektiva stödsystem. För att lyckas med övergången från en lokal IT-administration ute på de 11 institutionerna samt en central förvaltning, var det viktigt att bygga upp en digital plattform där ärenden för hela universitetets anställda och studenter kunde hanteras.

– Vår första utmaning var att vi inte visste hur stort det skulle bli och vilka processer som skulle komma att krävas. Vi valde därför att börja med en e-postlösning för att styra om det löpande flödet av ärenden till den nya centrala IT-avdelningen. Vi insåg dock ganska snart, allteftersom ärendemängden växte, att det inte skulle fungera i längden, berättar Ann Öhrn IT-chef på Örebro universitet och ansvarig för uppbyggnaden av den centrala IT-funktionen.

En stark drivkraft för att hitta ett

mer anpassat ärendehanteringssystem var att skapa bättre ordning inom avdelningen och tydligare rutiner för hur ärenden skulle hanteras, loggas och följas upp. Efter att ha skannat lämpliga system på marknaden bestämde sig universitetets nya IT-avdelning för att titta närmare på ServiceDesk Plus.

– Vi upplevde att ServiceDesk Plus uppfyllde våra grundläggande krav på ärendehantering och kunde fylla de behov vi saknade i vår e-postrutin. Systemet var dessutom prisvärt, lätt att testa och komma igång med. →



Ann Öhrn, IT-Chef och Charlotte Klingström, chef för gruppen Användarstöd på Örebro universitet.

## LÖSNING

### Lyfte användarstödet till nästa nivå med ServiceDesk Plus

Efter att med gott resultat ha testat och utvärderat systemet primärt för ärendehantering, valde Örebro universitet att göra en större upphandling. Allt fler användare och en utveckling mot ett mer processinriktat arbetssätt inom organisationen innebar även ett behov av ett utökat antal funktioner. Målet var att skapa ett mer komplett digitalt användarstöd inom verksamheten.

– Att vi slutligen bestämde oss för att fortsätta att växa med ServiceDesk Plus var framförallt att funktionerna i systemet passade väl in på hur vi ville utveckla användarstödet inom verksamheten samt att det fanns stöd för övrig processimplementation. Det var dessutom en bra investering rent ekonomiskt, berättar Ann Öhrn.

På Örebro universitets IT-avdelning arbetar även Charlotte Klingström, chef för gruppen Användarstöd och ansvarig för first-line support och ärendehantering:

– Med cirka 800-900 inkommande ärenden per månad från universitetets drygt 1 200 anställda blir ITIL-processerna viktigare och viktigare för oss. Vi använder idag flera funktioner

i ServiceDesk Plus. Förutom ärendehantering handlar det om Change Management, inventariemodulen och i viss mån också avtalshantering.

## RESULTAT

### Fler än IT vill skapa effektiv ärendehantering i ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus är idag väl inarbetat på Örebro universitet. Idag arbetar 35 tekniker från IT-avdelningen med ServiceDesk Plus och 10 tekniker från övriga organisationen. De tekniker som arbetar i systemet är nöjda och tycker att det fungerar bra. Det kommer även önskemål från flera andra håll i organisationen som vill få tillgång till systemet för att skapa motsvarande rutiner och ärendehanteringsprocesser. Det gäller till exempel hantering av beställningar från vaktmästeriet och även universitetets lärplattform-support.

– Systemansvariga ute i verksamheten har fått titta på systemet och ser flera användningsområden där ServiceDesk Plus ärendehantering skulle kunna bidra till att skapa effektivare processer. Önskelistan är lång, vilket förstås är roligt, men det ställer också krav på driftmiljö och driftstöd vilket blir vårt ansvar på IT.

Nu ser Örebro universitet fram emot att utveckla processerna ytter-



ServiceDesk Plus har blivit en livsnerv för vårt arbete. Alla använder sig idag av ärendehanteringssystemet.

ANN ÖHRN, IT-CHEF  
ÖREBRO UNIVERSITET

ligare och växa vidare med systemet. Att fortsätta utveckla tillämpningen av ITIL blir också allt viktigare för att kunna hantera de flöden av incidenter som inkommer till IT-avdelningen ännu mer effektivt. Där är ServiceDesk Plus ett viktigt stöd. Det interna dokumentationsarbetet fortsätter också.

– Vi utvärderar kontinuerligt våra processer och system och det går inte att säga annat än att ärendehantering i ServiceDesk Plus har blivit en livsnerv för vårt arbete. Alla använder sig idag av ärendehanteringssystemet, säger Ann Öhrn.

## ManageEngine ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus är en webbaserad helpdesk-produkt med ITIL-stöd för alla typer av organisationer. Med avancerade ITSM-funktioner i kombination med användarvänlighet hjälper ServiceDesk Plus support-team att leverera support i världsklass med minskade kostnader. Mer än 100 000 organisationer runtom i världen använder ServiceDesk Plus för sin Helpdesk.



LÄS MER

ManageEngine  
Powering IT ahead