

# Inuit forum

EN KUNDTIDNING FRÅN INUIT

1-2014

**ManageEngine**  
Powering IT ahead

*Reportage från ManageEngine  
Användarkonferens 2013*

SID 4

Luleå Universitet  
löste sina ITIL-frågor

SID 6

Möt Sanjeev från  
ManageEngine

SID 10

Region Halland har  
ökat lösningsgraden

SID 16

Rederi Ab Eckerö  
valde rätt

**inuit**

Gå med i ManageEngine  
Användarforum Sverige



Vi har skapat ett diskussionsforum på LinkedIn som drivs av och för alla användare av ManageEngine produkter. Här kan du som användare starta nya diskussioner, delta i diskussioner, nätverka och lära dig nya saker.

[Klicka här för att gå med i forumet](#)



**Linked in**  
Groups

### Om Inuit

Inuit är en värdeadderande distributör som jobbar exklusivt med utvalda tillverkare inom IT-säkerhet och IT-administration. Vårt mål är att våra produkter och lösningar skall skapa kundnytta genom ökad produktivitet och säkra IT-plattformar. Tillsammans med våra partners hjälper vi dagligen över 3000 kunder att uppnå högre effektivitet och säkerhet. Antalet certifierade partners på ManageEngine växer hela tiden och täcker in större delen av Sverige.

**inuit**

INUIT AB  
Enebybergsv. 10A  
182 36 Danderyd  
08-753 05 10  
[www.inuit.se](http://www.inuit.se)

# Engagerade användare ger bättre lösningar



I början av oktober 2013 bjöd vi på Inuit tillsammans med tillverkaren ManageEngine in till användardagar för kunderna av lösningarna. Det var med både stolthet och ödmjukhet som vi i år samlade inte mindre än ca 80 slutkunder och partners under samma tak för att under några intensiva dagar diskutera, dela erfarenheter, bli bättre på att använda lösningarna och att utveckla och förbättra dessa. Lilla Sverige samlade mer än dubbelt så många slutkunder som t.ex. Tyskland!

### Mötet med utvecklare och användare oslagbart

Från era kommentarer kan vi konstatera att det är mycket uppskattat att få chansen att lyssna på och prata direkt med specialisterna från ManageEngine. Både vi och tillverkaren är också mycket tacksamma för att vi har så engagerade slutkunder som brinner för sina områden och gärna kommer med välgrundad kritik, tips och idéer för hur produkterna kan och bör utvecklas. ManageEngine upplever Sverige som ett föregångsland och vi kan med tillförsikt se fram emot att många av de önskemål om förbättringar som ni föreslagit kommer att leta sig in i framtida versioner av produkterna.

### Nytt forum

Dialogen mellan slutkund, partner, distributör och tillverkare är det viktigaste som finns för att skapa bra användarupplevelser och bra produkter. För att ytterligare underlätta den dialogen har vi nu, på ert önskemål, skapat ett svenskt forum för just detta. Om du inte redan tittat in där, eller t.o.m. börjat delta i diskussionen, är det hög tid nu. Du hittar info om forumet uppe till vänster på denna sida.

I det här reportaget har vi försökt sammanfatta konferensen och samtidigt låter vi några kunder och talare berätta om sina upplevelser. Vi hoppas att ni tycker om det och hoppas att vi ses igen på nästa användarkonferens hösten 2014!

Markus Arvidsson  
Marknadsansvarig, Inuit AB



Mikael Hansson, InfoTech Umeå tillsammans med Jörgen Thunholm, Inuit.

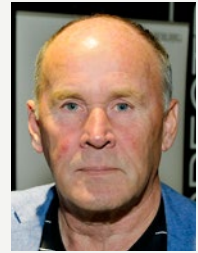
## Erfarenhetsutbyte och kontakter i fokus

ManageEngine Användarkonferens 2013 hölls på Nordic Light Hotel i Stockholm där deltagarna fick fördjupa sig i produkter, dela erfarenheter och knyta nya kontakter. På en sådan här konferens inser också många av deltagarna vilken möjlighet de har att komma med tips och idéer till ManageEngines experter som kan ge effekt direkt i produkterna.

### Sagt på konferensen

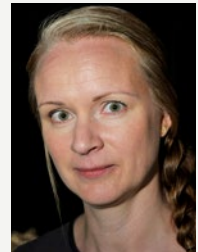
**Anders Kärnebro,  
Robertsfors kommun**

– Jag har varit här och framför allt fördjupat mig i vårt helpdesk-system och fått en hel del nya infallsvinklar. Nu blir det att åka hem och jobba hårt, säger Anders Kärnebro, IT-ansvarig i Robertsfors kommun.



**Anja Granlöv,  
Lunds universitet**

– Konferensen är jättespännande och vi har fått möjlighet att prata med många som använder ServiceDesk Plus. Vi har inga av ManageEngines produkter i dag, men vi har vuxit ur det vi har och ser på alternativ. Det är framför allt ärendehantering i ServiceDesk Plus som vi är intresserade av, säger Anja Granlöv, IT-tekniker, Lunds universitet



# Processer på plats viktigt för LTU

**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 startad 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 gensvaret från Inuit mycket bra. Manage-Engine 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 Manage-Engine 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.

## **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 behö-

vas. ServiceDesk Plus blev ett naturligt val när LTU:s IT-avdelning började arbeta i processer och enligt ITIL.

– Sedan vi började processororientera oss har vi styrt det till att allt som vi gör måste finnas i ärendehanteringssystemet. Redan nu är

## **KORTA FAKTA**

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



”

En sådan här konferens är oerhört värdefull för oss. Trots att Inuit inte är den största leverantören är den kvalitet som levereras av yppersta klass. Det gör att vi ser på Inuit som en enormt seriös och kunnig partner.”

BERNT GRANBACKE, LTU

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 histori-

ken, 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.

#### Värdefull 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.



Bernt Granbacke, LTU

## ServiceDesk Plus ITIL Helpdesk

Rätt funktioner till rätt pris  
Fungerar "Out-of-the-box"

KLICKA FÖR MER INFO

ManageEngine  
ServiceDesk Plus  
Powering IT ahead  
ITIL Helpdesk med Asset Management

# OpManager förstärkt plattform för nätverksövervakning

Sanjeev Venkataramani, teknisk konsult för OpManager på ManageEngine, berättar att de nyligen byggt om OpManager från grunden, något som gör den till en plattform för nätverksövervakning med stora möjligheter.

OpManager är en omfattande one stop-lösning för överblick av alla verksamhetens nätverk. Lösningen inkluderar överblick över allt från mobila enheter och desktop-datorer till servrar, virtuella enheter och UPS:er. Verktøget innehåller många kraftfulla funktioner som en avancerad CMDB-plugin och OpStor-plugin.

## Nya funktioner

Många nya, spännande funktioner är också på väg in i Enterpriseversionen av OpManager.

– Om jag ska välja ut tre av de mest intressanta nya funktionerna skulle jag välja ID-optimeringen som många kunder efterfrågat, gruppövervakning och den avancerade integrationen med Applications Manager. Sammantaget bidrar dessa nya funktioner till att göra ett verk-



**Sanjeev Venkataramani**, teknisk konsult för OpManager på ManageEngine.

tyg med gott renommé till ett ännu mer kraftfullt och effektivt verktyg för övervakning av verksamhetens nätverksresurser.

## Stort intresse från myndigheter

Han berättar att intresset för OpMa-

nager har vuxit i takt med utvecklingen av verktyget och dess funktioner.

– Intresset för verktyget och dess kraftfulla funktioner har inte minst visat sig genom att amerikanska marinen och NASA börjat använda OpManager. Även flera myndigheter och offentliga institutioner i Europa har implementerat OpManager.

## Vill göra livet enklare

Integration och automatisering är två huvudspår för många av ManageEngines produkter och OpManager är inget undantag.

– Vi erbjuder produkter med omfattande integrationsmöjligheter, allt för att göra livet för nätverksansvariga så enkelt som möjligt tack varje automatisering och kraftfulla funktioner, avslutar Sanjeev Venkataramani.

## Låt användarna återställa lösenord med mobilen

Med ADSelfService iPhone/Android-App kan användarna återställa Active Directory lösenord utan att behöva kontakta helpdesken.

[Klicka för mer info](#)



**ManageEngine**  
**ADSelfService Plus**

Mikael Andersson, Trust IT:

# Välj SupportCenter om du arbetar mot kunder

Har man flera kunder att supportera ska man välja SupportCenter berättade Michael Andersson från Trust IT under konferensen. Han passade också på att berätta om nyheter i SupportCenter.

Under konferensen höll Michael Andersson från Trust IT-Sweden AB ett föredrag om att arbeta med SupportCenter samt visade på skillnaderna mot ServiceDesk Plus. Trust IT arbetar med teknik, på plats-support, hosting och remotesupport men också utbildning och utveckling. Michael har arbetat aktivt med SupportCenter i sju år.

## Många likheter

Han menar att SupportCenter och ServiceDesk Plus i grund och botten är lika, men att den stora skillnaden är att ServiceDesk är ärendeorienterad medan SupportCenter är kundorienterad. Det innebär att man kan gruppera sina ärenden på kunder och kontakter i SupportCenter medan man i ServiceDesk arbetar mer med ärendet mot en enskild mottagare.

– Arbetar man med flera kunder ska man välja SupportCenter som är den enda produkten som kan leverera ytor som är definierade mot olika kunder, säger Michael Andersson.

## Ärenden organiserat på kund

I SupportCenter går det att hantera ärenden organiserat i kunder med frågor som kontrakt- och avtalshandling, SLA-regler samt processer.

– En viktig del i SupportCenter är möjligheten att hålla koll på vilken nivå av supportavtal kunden ligger på



Arbetar man med flera kunder ska man välja SupportCenter som är den enda produkten som kan leverera ytor som är definierade mot olika kunderna, säger **Michael Andersson** från Trust IT.

för att ge support efter den nivå som avtalet anger.

## Kund- och användarportaler

Det går också att göra anpassningar i form av användarportaler och kundportaler. Alla meddelanden och rapporter kan vara direkt riktade och anpassade till respektive kund. Dessutom kan kunderna själva generera rapporter som är anpassade till kunden och inte generella för hela systemet med tredjepartslösningar via API:n.

## Viktigt utbilda

När det gäller återkommande fel är det viktigt att vara tydlig i sin åter-

koppling och berätta vad som var problemet och kanske till och med skriva en FAQ eller lägga in åtgärderna i kunskapsdatabasen. Han menar att om man utbildar kunderna i frågan kommer användaren till slut lära sig och det ger möjlighet att arbeta proaktivt med förbättringar.

– Jag lever med den tron att en utbildning alltid är att föredra eftersom återkommande fel då går att undvika. Att ta itu med dem gör mycket för att bli effektivare i arbetet samt att det blir roligare för en IT-tekniker än att svara på samma frågor om igen, säger Michael Andersson.

# Under konferensen visades tre olika tillämpningar upp inom ramen för MEchallenge.

**Vi talade med deltagarna i MEchallenge och om deras tillämpningar.**

**Anders Björk,**

gruppchef för applikationsgruppen på **Ovako IT**, som använt ServiceDesk Plus i tre år, har tagit fram en koppling, som de använt i ett år, mellan systemöversikten och alla deras IT-system. Kopplingen har gjorts i Servicedesk Plus egna Servlet API.

– Den gör så att man direkt från systemöversikten kan skapa ärenden utan att behöva gå in i ServiceDesk Plus. Samtidigt tar vi med en massa värden från systemöversikten för varje system, som attestberättigad, kostnadsställe och information om vilket system det är. De överförda värdena minskar administrationen när handläggaren får ärendet. Ärendets handläggare tilldelas även automatiskt, beroende på vad det står för namn i systemöversikten, berättar Anders Björk.



**Fredrik Grönlund, UDK,** visade

upp en plugin som handlar om att hantera SupportCenters eller ServiceDesk Plus ärenden direkt i Outlook.

– Du får status och kan kategorisera, stänga samt tilldela handläggare till ärenden. Lösningen började som en förfrågan från kunder men har sedan vuxit. Vi började med en ikon och slutade med tjugo funktioner, berättar Fredrik Grönlund.



**Valdi Hafdal** på Isländska **V-Link**, har tagit fram en plugin som skapar ärenden direkt från Outlook till

SupportCenter och ServiceDesk Plus. När en kontakt sänder e-post till dig, kan du skapa ärende direkt med bara en knapptryckning.

– Sedan kan du ändra ärendets attribut direkt. Lösningen ger både ökad sökbarhet och gör det lättare att följa ärenden. Så snart vi utvecklat pluginen för SupportCenter Plus kom önskemålet om en plugin för ServiceDesk Plus också. Jag gjorde ytterligare en plugin och den har fått ett bra mottagande, men jag skulle vilja att fler användare gav mig feedback så att jag kan förbättra produkterna, säger Valdi Hafdal

– Jag gillar verkligen ManageEngines produkter och företaget jag arbetar för använder tre av dessa. SupportCenter Plus är ett av dem, avslutar han.





ManageEngines Europachef:

# Vi har helt ritat om kartan för hur IT-system ska säljas

Genom att erbjuda 90 procent av funktionerna till 10 procent av priset och gratis nedladdning för egen utvärdering har ManageEngines produkter helt ritat om kartan för kvalificerade IT-system. Det menar ManageEngines Europachef, David C Howell, som berättade om företagets historia och utveckling på konferensen.

Tidigt stakades målen ut för vad ManageEngines produkter skulle ha för egenskaper. Produkterna skulle kunna sälja sig själva genom att erbjuda de bästa funktionerna till överkomligt pris. Man bestämde också att det skulle vara enkelt att testa programvarorna innan man bestämde sig.

– Det var något helt nytt på marknaden. Fortfarande kan ingen av våra konkurrenter låta kunderna fritt testa sina produkter före köpet. I många fall får kunderna istället använda systemet först när det har implementerats.

## Try before you buy

En annan viktig del är support under testperioden.

– Att förstå produktens alla egenskaper är mycket viktigt. Det är därför vi erbjuder gratis support för alla som laddat ner en produkt för att testa den. Vi måste också ha produkter som erbjuder hög prestanda och många funktioner samtidigt som de är självinstruerande, just för att det går att använda produkterna innan man bestämmer sig och produkterna i första hand säljer sig själva, inte via någon konsult som bestämt åt kunden vad de ska använda.



**David C Howell**, ManageEngines Europachef.

Han berättar att när de frågar vad kunderna tycker om deras produkter ger svaren en tydlig bild. De tycker att produkterna är mer skalbara, mer prisvärda, lättare att använda, finns till fler plattformar och är enklare att implementera än konkurrenternas produkter.

## Växer allt mer

I dag har företaget över 30 produkter och 80 000 kunder. Men trots stor-

leken kommer utvecklingstakten att fortsätta vara hög och närheten till användarna viktig.

– En sådan här användarkonferens ger våra utvecklingsteam mycket information som de tar med sig tillbaka och flera idéer kommer säkert att visa sig i kommande versioner av våra produkter, avslutar David C Howell.

# Nu har Region Halland hittat rätt verktyg

Trots en effektiv webbportal är det inte det som Region Hallands är mest nöjda med i valet av ServiceDesk Plus. – Webbportalen och kunskapsdatabasen är viktiga delar, men det är ITIL-tänket som är mest betydelsefullt för oss. Nu har vi hittat rätt verktyg, säger Magnus Åberg, avdelningschef för servicedesken på RGS IT Service.



Ett av våra viktigaste krav var att få ett system som har stöd för ITIL. Den viktigaste fördelen med ServiceDesk Plus är att den har ITIL och att vi har alla dess delar i samma system, som incident, problem och förändringar.



Magnus Åberg är avdelningschef för Service-desken på Region Hallands IT-avdelning. Den går under namnet RGS IT Service och finns i Halmstad och Varberg. Sammanlagt består de av 78 medarbetare fördelade på fyra avdelningar som sammanlagt har cirka 8 000 användare att ge support åt. Dessutom finns omkring 7 500 datorer och 3 000 skrivare att ta hand om.

## Webbportal viktig ingång

Service-desken består av 19 medarbetare varav en incident- och problemmanager, 8 i teknisksupporten, 6 i VS-support och 3 på beställare och logistik. De har telefontid mellan 7 och 17. – Vår webbportal är den viktigaste vägen in för våra supportärenden. Vi får in 80-140 samtal per dag men ungefär 60 procent av alla ärenden registreras av kunden själv och alla ärenden de kommer in med är sedan åtkomliga via webbportalen, säger Magnus Åberg.

## Ökad lösningsgrad

Lösningsgraden för servicedesken har stadigt ökat från förra hösten. Då låg lösningsprocenten på strax under 55 procent men ligger i dag på nära 80 procent. Magnus Åberg pekar på flera punkter som lett fram till den ökade lösningsprocenten.

– Förutom webbportalen och mallarna har vi minst tre som bevakar telefonen, en som bevakar webben, en schemalagd lösningsgrupp och samarbete mellan avdelningarna. Att vi arbetar enligt ITIL är en viktig faktor. Dessutom har fjärrstyrning och ett strategiskt beslut om att alla ska

använda Windows 7 bidragit. Till sist ska vi inte glömma bort betydelsen av den självstudieportal som vi byggt upp sedan 2009, förklarar han.

## Först nu hittar Region Halland rätt system

RGS IT Service är inne på tredje stödsystemet för servicedesken och det är först med ServiceDesk Plus som de fått ett system som möter deras behov.

– Ett av våra viktigaste krav var att få ett system som har stöd för ITIL. Den viktigaste fördelen med ServiceDesk Plus är att den har ITIL och att vi har alla dess delar i samma system, som incident, problem och förändringar. Åtkomligheten för alla på IT-avdelningen är också viktig. Alla är på något sätt alltid inblandade. Webbportalen och kunskapsdatabasen är andra viktiga delar, men det är ITIL-tänket som är mest betydelsefullt för oss.

## Flexibelt

Bland många delar som han är nöjd med i ServiceDesk Plus, är rapportfunktionen och mallarna två delar som lyfts fram. Särskilt pekar Magnus Åberg på flexibiliteten.

– Mycket är fördefinierat samtidigt som det nästan går att fråga vad som helst i rapporterna. Dessutom går det att prenumerera på bra rapporter som man skapat. Då slipper man också göra om rapporterna. RGS IT Service använder olika mallar för olika ärenden. Dessa mallar innehåller ett antal kontrollpunkter med frågor.

– Det gör att vi får en hög kvalitet på ärendet när det kommer in. Sedan har vi



Under sin föreläsning på ManageEngine användarkonferens visade **Magnus Åberg** från Region Halland hur de uppnått ökad lösningsfrekvens och fått fler besök i portalen.

kategoriserat mallarna så att de ärenden som sedan genereras är kategoriserade redan när mallen fyllts i. Det gör att en beställning, till exempel, automatiskt hamnar i den kö som heter beställare hos oss. Det gör också att vi kan sortera ärendekoerna efter mall, säger Magnus Åberg.

### 60 procent kundregistrerade ärenden

I webbportalen, som finns som en färdig tjänst i ServiceDesk Plus, registreras alltså ungefär 60 procent av alla ärenden som kommer in. Användarna registrerar ärendena i eget namn och kan på det sättet också följa ärendets status och historik samt hitta ett bibliotek av de mallar som vi nyss nämnt. De fyra funktioner som i dag använder ServiceDesk Plus är, förutom IT, Tele, Sits, Passage samt Hallandskatalogen, som hanterar behörigheter. Den som lägger ett ärende kan välja bland olika kategorier på mallar. Kunden som kommer till portalen behöver inte veta vem som sedan är utförare. Det sker helt automatiskt utifrån använd mall.

### Viktig problemprocess

– Att kunna separera olika ärenden, som är i olika faser och som genererat olika problem, i var sin ärendesilo är jätteviktigt för varje handläggare som möter kunden. Det är viktigt att identifiera problemen



**Lösningsgraden för servicedesken har stadigt ökat från förra hösten. Då låg lösningsprocenten på strax under 55 procent men ligger i dag på nära 80 procent.**

och kunna svara kunden att det är ett känt problem som vi arbetar med i vår problemprocess, samtidigt som handläggaren kan följa problemets process. ServiceDesk Plus är ett mycket viktigt system hos Region Halland och på ledningsgruppsmöten är det ofta stora förväntningar på vad som går att göra.

### Det mesta går att göra i ServiceDesk Plus

– Många frågor är av typen ”går det att göra i ServiceDesk” eller ”hur kan vi göra det i ServiceDesk”. Den allmänna uppfattningen är att det mesta går att göra och det är dessutom sant. Mycket går också att göra själv, något som gör att jag aldrig tänker pengar när jag tänker utveckling. Vi är rätt duktiga hos oss och det är en fördel att inte alltid behöva vara beroende av externa konsulter, menar Magnus Åberg. Framtiden för ServiceDesk Plus ser ljus ut hos Region Halland.

### Fler intresserade

Allt fler verksamheter är intresserade av att börja använda systemet.

– I framtiden kommer vi att ta in några fler kundtjänster och hela tiden utveckla mallarna. Inventariebiten, som vi är rätt nya med att använda, har en viktig roll för oss eftersom det är så vi får våra inkomster nu. Vi debiterar för varje enskild dator och då är det viktigt med korrekta uppgifter. ServiceDesk Plus utvecklas hela tiden och ger allt fler möjligheter för oss, konstaterar Magnus Åberg.

### KORTA FAKTA OM REGION HALLAND

Den 1 januari 2011 blev Halland en egen region, av samma typ som Region Skåne och Västra Götalandsregionen.

RGS IT Service hanterar och servar:

→ 8 000 användare

→ 7 500 datorer

→ 3 000 skrivare

→ mellan 2 000 och 3 000 ärenden per månad

Rajesh Ganesan:

# Central lösenordshantering och automatiserade rutiner ger ökad säkerhet

Att centralt kunna styra behörighet till olika system vid lösenordshantering och att automatisera rutinerna är viktigt för att öka säkerheten och minska risken för intrång. Det menar Rajesh Ganesan, produktansvarig för säkerhet och SaaS-lösningar på ManageEngine.

Även om man har bra policys och arbetar efter best practice är det viktigt att centralt kunna hantera behörigheter till olika system på ett enkelt och säkert sätt, menar Rajesh Ganesan som höll föredrag på konferensen om lösenordshantering. Under sitt föredrag på konferensen berättade han om utmaningarna som verksamheter ställs inför när det gäller hantering av lösenord, en allt viktigare del av säkerhetsarbetet för världens IT-avdelningar, men också att det finns en lösning på dessa utmaningar.

## Viktigt veta vem som vet vad

Han berättar att en av utmaningarna ligger i vem som vet vad.

– Många verksamheter har ett stort antal användare med behörighet till sekretesskyddade uppgifter men ingen enkel överblick i vem som har tillgång till vilken information. Om du har överblick blir utmaningen att kunna bestämma vem som ska få behörighet och kunna styra vad de behörigheterna ger tillgång till oavsett på vilken device inloggningen sker, menar Rajesh Ganesan.

## Många intrång av tidigare anställda

När du har överblick och har



Rajesh Ganesan, ManageEngine är expert på lösenordshantering.

bestämt vem som ska ha vilka behörigheter blir utmaningen att enkelt kunna återkalla behörigheter då människor får andra ansvarsområden, men framför allt då de slutar.

– En stor andel av de intrång som görs, utförs av före detta anställda, förklarar Rajesh Ganesan.

## Ökad säkerhet med automatiserade processer

Han menar att när man kommit

så här långt och tagit tag i dessa utmaningar genom att arbeta enligt best practices är det viktigt att kunna upprätthålla dessa genom kraftfulla och enkla verktyg.

– För att kunna upprätthålla en hög standard måste många moment kunna automatiseras. Om en anställd slutar ska man kunna återkalla alla dess rättigheter omedelbart med ett enda klick. Det räcker med andra ord inte att man har en policy för hur

”

*Om en anställd slutar ska man kunna återkalla alla dess rättigheter omedelbart med ett enda klick.*

RAJESH GANESAN, MANAGEENGINE

arbetet ska utföras. Det räcker inte heller att arbeta enligt best practices. Verktygen som ska användas för det dagliga arbetet måste ge möjlighet att på ett enkelt och kraftfullt sätt genomdriva de policies som man bestämt.

#### Ökad produktivitet

Enligt Rajesh Ganesan går det också att öka produktiviteten genom att arbeta med rätt verktyg för lösenordshantering.

– I vår molnbaserade IT-värld loggar många IT-tekniker in i en rad olika system på en mängd olika devices. Har man högre krav på säkerhet kan det innebära att produktiviteten sjunker eftersom processerna kring vem som ger tillgång till vilken information blir allt mer komplexa. Ett verktyg för sekretesskyddade uppgifter ska kunna

erbjudas möjligheten att enkelt styra dessa processer men också göra det enkelt för IT-personal att logga in för att utföra sina arbetsuppgifter.

#### Viktig uppföljning

För att ekvationen ökad säkerhet och enkel hantering ska fungera bygger allt, enligt honom, på enkel övervakning, uppföljning och hantering av rättigheter.

– Det ska till exempel automatiskt kunna gå information till berörda personer om någon försökt logga in i ett system men misslyckats, om någon loggat in på ovanliga tider eller om någon loggat in från en del av världen där de inte borde befinna sig. Alla dessa uppgifter ska skötas automatiskt, inte kräva manuell övervakning, menar Rajesh Ganesan.

## Sagt på konferensen



#### Erika Björkman, Atea

– Det har varit jätteroliga och jättestressanta dagar. Det är roligt att se vilka förbättringar som kommer och det är intressant att diskutera med andra som jobbar i samma system. Jag tar i första hand med mig utbytet med andra användare, att få höra mer om deras lösningar och hur de kanske jobbat på ett annat sätt än vad vi har gjort. De här två dagarna har varit riktigt givande, säger Erika Björkman, Atea i Luleå. Jobbar i Servicedesk/helpdesk.



#### Anna Nilsson, Örebro universitet

– För min egen del var andra dagen viktigast med lite mer "hands on". Då fick man fler tips och idéer på vad man kan göra i sin egen miljö när man kommer hem. Jag tycker att användarkonferensen var jättetrevlig. Det var första gången jag var med och jag har träffat lite folk som jag absolut kommer att ha nytta av, säger Anna Nilsson, bland annat systemansvarig för ärendehanteringssystemet vid Örebro universitet.

– SÄKER LÖSENORDSHANTERING –

## Password Manager Pro

**ManageEngine**  
Powering IT ahead

Få full kontroll  
över era lösenord.

KLICKA FÖR MER INFO

”

Dagens CIO:er behöver vara mer av innovationsledare för att tillfredsställa teknologibehoven hos verksamheterna och dess användare.

RAJ SABHLOK, PRESIDENT, ZOHU CORPORATION

Raj Sabhlok:

## ”Automation gör IT-avdelningar redo för framtidens utmaningar”

Automation är ett viktigt led i att göra världens IT-avdelningar redo att möta omgivningens krav och skapa det resursutrymme som behövs, då mer kraft behöver läggas på innovation istället för administration. Det menar Raj Sabhlok, president på Zoho Corporation, som ManageEngine är ett dotterbolag till.

Raj Sabhlok, som höll ett föredrag under konferensens första dag om IT-avdelningarnas största utmaningar, menar att CIO:ns roll traditionellt bestått av att hantera informations- och IT-system, men också budgetering. Han anser att den rollen allt mer kommer att ta formen av att vara ledare för nya produkter och nya tjänster för att skapa nya marknadsfördelar – samtidigt som CIO:n ska göra allt det som gjordes förr.

### Mer innovation

– Dagens CIO:er behöver vara mer av innovationsledare för att tillfredsställa teknologibehoven hos verksamheterna och dess användare. Om dagens CIO:er inte tar den här utmaningen på allvar kommer andra att göra det, säger Raj Sabhlok. Han berättar att det är viktigt att göra IT-avdelningarna mer effektiva eftersom allt fler kommer att vända blicken mot dem för att lösa sina organisationers utmaningar med innovationskraft och ny teknik.



### Automation skapar resurser

– Problemet är att de redan har fullt upp med utmaningar som funnits sedan IT-avdelningarna började byggas upp. Administration och övervakning tar i dag alltför mycket kraft. För att få mer utrymme att möta de nya krav omgivningen ställer på dem är automation lösningen med hjälp av bra verktyg, framför allt inom ledning

och styrning, menar Raj Sabhlok. Det är också vad ManageEngine fokuserar på tillsammans sina partners.

– Vårt mål är att kunna hjälpa IT-avdelningar att på ett mer effektivt sätt ta hand om sin infrastruktur så att de kan fokusera på mer strategiska beslut och nya teknologier, avslutar Raj Sabhlok.

Santhosh Mahiban:

# Användarnas synpunkter ger ökad integration

Santhosh Mahiban är teknisk supportingenjör på ManageEngine och håller i utbildning och implementationer av ServiceDesk Plus och han är fylld av intryck från användarkonferensen. – Jag tar med mig hur vi ska kunna utveckla integrationerna ytterligare, säger han.

Santhosh Mahiban berättar hur intressant det är att interagera direkt med kunder på användarkonferensen, men också att kunna berätta om vilken väg som stakats ut för ServiceDesk Plus.

– En viktig del av denna väg är ökad integration med produkter som DesktopCentral, men också andra tredjepartsverktyg. Andra viktiga delar är gameification och resursbokning. Vi har också visat nya change management-modulen, problem management, CMDB och hela arbetsflödet. Dessutom har vi visat hur detta underlättar arbetet med ServiceDesk Plus.

## Lyssnat till kundernas behov

Santhosh lyfter fram hur de under konferensen lyssnat på kundernas behov och hur kunderna använder ServiceDesk Plus.

– När det gäller resursbokning så var det en kund som efterfrågade just detta och vi hade ett bra tillfälle att träffas under konferensen och få lära oss mer om deras behov, vilket ger oss fler idéer om hur vi ska vidareutveckla de lösningar vi arbetar med.

Jag är nu fullpackad med intryck om hur vi kan utveckla integrationen ytterligare som jag tar med mig tillbaka till vårt team av utvecklare, säger Santhosh Mahiban.



Santhosh Mahiban från ManageEngine på plats i Stockholm

# Många rätt med ServiceDesk Plus hos Rederi Ab Eckerö

**Med ServiceDesk Plus har Rederi Ab Eckerö fått överblick, beslutsstöd och rätt verktyg för att jobba processinriktat. – Vi gjorde helt rätt val från början, säger Christian Jansson, supportchef på Rederi Ab Eckerö.**

Rederiaktiebolaget Eckerö är moderbolag i Eckerökoncernen som består av fem affärsområden. Eckerökoncernen har i dag cirka 1 200 anställda och årsomsättningen uppgår till ungefär 230 miljoner euro.

Koncernen transporterar årligen cirka 2,7 miljoner passagerare och ungefär 80 000 fraktenheter på de egna färjelinjerna.

– Innan vi skaffade ServiceDesk Plus hade vi inget övergripande system. Vi gjorde bokningar i ett system och projekthantering i ett annat utan att någon samordning, berättar Christian Jansson, supportchef på Eckerö Group.

– För cirka tre år sedan installerades ServiceDesk som ett av två helpdesksystem. För ungefär 1,5 år sedan togs beslutet att bara använda ServiceDesk Plus och med det har följt en lång rad förändringar i verksamheten men också ökad kontroll, bättre uppföljning och planering.

– Innan vi byggde upp en väl fungerande servicedesk var vi tvungna att få ordning på våra processer, säger Christian Jansson.



**Christian Jansson**, supportchef, Rederi Ab Eckerö.

## Rätt val från början

Eckerö Group har behövt ändra sina arbetssätt men har byggt upp en hantering som är både snabb och smidig. Allt mer av arbetet inom support och helpdesk styrs till ServiceDesk Plus.

Med 500 direkt berörda användare, 1 200 anställda och ett antal konsulter blir ärendena många.

– Vi gjorde helt rätt val från början. ServiceDesk Plus är snabbt att

komma igång med. Vi startade bara en ny kö i systemet och började där. Med andra system hade det förmodligen tagit ett halvt, till ett år innan vi kommit igång.

Deras ärenden kommer från flera ingångar som e-post, helpdeskportalen och via telefon. Alla supportärenden hanteras av sex personer, två personer som på heltid tar emot ärenden, två supporttekniker som sitter i Stockholm och Mariehamn samt två konsulter som är stationerade i Tallin och Helsingfors.

## Har stor betydelse

Införandet av ServiceDesk Plus har betytt mycket för organisationen. Systemet har hjälpt organisationen att jobba processinriktat. Vi är en koncern med ett flertal dotterbolag och det är ett hårt jobb i sig att få ihop alla enheter. Vi har centrala enheter i Mariehamn och dotterbolag på olika orter och då är det här ett jättebra verktyg för all hantering av inköp, behörigheter och nyanställningar. Därför har vi också behövt ta alla de rätta besluts- och ordervägarna som





Införandet av ServiceDesk Plus har betytt mycket för organisationen. Systemet har hjälpt organisationen att jobba processinriktat.

CHRISTIAN JANSSON, SUPPORTCHEF, REDERI AB ECKERÖ



nu följs i ServiceDesk Plus, förklarar Christian Jansson.

ServiceDesk ska vara ingången till allt som har med IT att göra. Jourärenden, oavsett var de kommer in, skickas till jourkön som läses av driftgruppen. Varje morgon skapas rapporter som visar vilka jourärenden som kommit in och dess status. Planering och budgetering har också blivit bättre med de nya rutinerna.

### **Viktig rapportfunktion**

Christian Jansson berättar att rapportfunktionen är otroligt viktig, inte minst för att de har externa konsulter som hjälper till med support och helpdesk.

– Jag tar ut både dagliga, vecko- och månadsrapporter på olika delar som till exempel hur ärendena kommer in, hur dotterbolagen skickar in sina ärenden och vilka typer av ären-

den det rör sig om. Ju större mängd information vi kan föra in i ServiceDesk Plus, desto mer relevant information kan vi plocka ut, berättar han.

### **Beslutsunderlag**

Som exempel tar Christian Jansson veckorapporten som används i IT-ledningsgruppen. Den fungerar som beslutsunderlag för långsiktiga åtgärder utifrån de supportunderlag de fått in.

– Sedan har jag rapporter som jag tar ut vid behov till exempel inför budget. Då tar jag ut rapporter på vilka datorer som behöver bytas och vilka operativsystem vi har i dem. Det gör att jag till exempel kan se vilka Windows XP-datorer som vi har och vad som behöver göras när de ska bytas ut. Allt detta underlättar mitt arbete väldigt mycket i stället för att jag ska leta i Excel.

Eftersom vi har valt vilken livscykel vi ska ha på våra assets så bekräftar rapporterna de beslut vi tagit och det är bara att utföra besluten, så det är ett mycket bra beslutsstöd.

### **Integration**

Han berättar att IT-administrationen och manageringen blivit bättre efter införandet av ServiceDesk Plus, inte minst genom integrationen till andra ManageEngineprodukter. Sedan sommaren 2012 används Desktop Central som verktyg för hantering av PC-klienter och sedan 2013 används Mobile Device Management-modulen för att hantera smartphones och surfplattor.

### **Bra stöd för rätt arbetssätt**

Han tycker att det är bra att ha ett verktyg i bakgrunden som hjälper dem att hitta ett fungerande arbetssätt.



Forts:

## Många rätt med ServiceDesk Plus hos Rederi Ab Eckerö

→ – Det är också skönt att ha allting i samma gränssnitt. Nästa mål är att även bygga in relationer mellan servrar, routrar, brandväggar med mera i CMDB och där få en bra överblick. En annan funktion som är mycket uppskattad, både av IT-avdelningen och av resten av koncernen, är möjligheten till systematisk återkoppling.

– Vi tar in alla ärenden och vidarebefordrar dem till dem de berör och har interna rutiner för hur vi ska återkoppla de support- och helpdesk-ärenden vi fått in. Vi kan återrapportera direkt i våra mobiler och vi ger svar oavsett status på ärendena. Det är otroligt uppskattat.

### Öppet till kunden är nöjd

Även om ärendet fått status resolved stängs det inte direkt, utan det stängs automatiskt efter två dagar. Ärendet är öppet till dess kunden är nöjd.

– Kundnöjdheten mäter vi i survey-funktionen i ServiceDesk Plus. Vi mäter på vart tionde ärende och i och med mängden ärenden får vi noggrann statistik på hur kunderna tycker att hanteringen fungerat, säger Christian Jansson.

– Sedan Eckerö Group började med ServiceDesk Plus har de ändrat alla leverantörs- och inköpsrutiner. I det här sammanhanget fungerar approvalfunktionen bra för att visa var ett ärende kan ha "fastnat". I systemet ska ärenden gällande inköp och rättigheter godkännas av närmaste chef.

– Vi har också torrt på fötterna när ärendena ska hanteras. I dag

går inköp till helpdesk där vi sätter status. Det gör att vi direkt kan sätta igång vad som behöver göras från vår sida i samband med inköpet. Vi kan också välja de bästa leverantörerna. Tidigare hade vi en hel del direktinköp som blev dyrare än i dag och gjorde att installation eller montering blev fördröjd eftersom vi fick in ärendet först när varan levererats.

### Inköpsmodell mall för andra inköp

IT-avdelningens inköpsmodell, som också innehåller klara godkännanderutiner, fungerar så bra att den kan komma att stå som mall även för andra inköp.

– Övergången till ServiceDesk Plus har inneburit en mängd förändringar. De flesta rutiner och arbets-sätt som rör support och helpdesk har ändrats för att ServiceDesk ska kunna ge tillbaka så mycket i infor-

mation, rapporter och uppföljning som möjligt. Vi har fått en tydligare överblick och bättre åiterrapportering. På sikt ska vi också kunna visualisera bättre och börja med modulen i programmet som heter projects.

### Viktigt jobba fullt ut i ServiceDesk Plus

Christian Jansson avslutar med en uppmaning. – Ska man få full effekt av ServiceDesk Plus, eller någon annan lösning, måste man inse att det handlar om att ge sig rakt in i lösningen och göra förändringar i hur man arbetat för att se resultat. Det har vi gjort med ServiceDesk Plus och sett hur bra det kan fungera, säger han.

## KORTA FAKTA OM REDERI AB ECKERÖ

Rederiaktiebolaget Eckerö grundades den 2 mars 1961 och är moderbolag i Eckerökoncernen som består av fem affärsområden.

→ Omsätter 230 miljoner Euro

→ 1 200 medarbetare

→ 2,7 miljoner passagerare per år

→ Transporterar 80 000 fraktenheter per år

Bedriver passagerar- och bilfärjetrafik på Ålands hav i Eckerö Linjen och på Finska viken i Eckerö Line, kryssningstrafik mellan Stockholm och Mariehamn i Birka Cruises samt sköter transporter för exportindustrin mellan Finland/Sverige och kontinenten i Eckerö Shipping (exempelvis Birka Cargo).

# Mingel och erfarenhetsutbyte



## Unik chans att träffa ManageEngines representanter och dela erfarenheter med andra användare

Det minglades och knöts nya kontakter under konferensen. Rundbordsdiskussionerna satte fart på diskussionerna ordentligt som fortsatte hela kvällen.

Vi ses igen i oktober 2014!



Service Desk Plus ger oss ett komplett systemstöd vid implementationen av ITIL i vårt bolag. Vi kan fokusera på att sätta processerna istället för att tampas med begränsningar i mjukvaran. Service Desk Plus har bidragit stort till att vi snabbt kunnat växla över från enbart Incidenthantering till att även inkludera Problem och Change i våra dagliga rutiner. Vi är mycket nöjda!

*Emil Stridbeck, Alektum Inkasso AB*

Sedan vi valde att införa Servicedesk Plus så har produkten varit och är en komplett produkt för incident, problem, change och release. Dessutom använder vi CMDB modulen för klientdebitering mot verksamheten och funderar på att utöka dessa möjligheter till andra produktområden samt integration mot ekonomisystem etc.

*Henrik Ljungberg, Region Halland*

Jämfört med andra ärendehanteringssystem jag använt så är ManageEngine det smidigaste i form av distribution och fördelning av de uppgifter som behöver genomföras, helt klart det jag föredrar!

*Leon Lindqvist,  
Rederi Ab Eckerö*

**ManageEngine**  
powering IT ahead

Vi har blivit mycket mera proaktiva och det var huvudmålet med OpManager!

*Peter Magnusson, Kinnarps AB*

**INUIT**

INUIT AB  
Enebybergsv. 10A  
182 36 Danderyd  
08-753 05 10  
www.inuit.se

Enkelheten i ServiceDesk Plus. Vi har fått möjligheten att effektivisera vår IT avdelning, och det ser ut som att vi kommer kunna ta in andra delar av organisationen i vårt ITIL-tänk tack vare detta.

*Freddie Juza, Studentconsulting AB*