

Forvaltningsplan for ITSM-systemet (TOPdesk) – Struktur, opgaver og ansvar

Version: 1.0

Formål og kontekst

Idet forvaltningen omkring ITSM-processer og det nye ITSM-værktøj (TOPdesk) afviger fra den normale AU-forvaltningsstruktur, samler dette dokument den opdaterede oversigt over struktur, opgaver og ansvar. Dokumentet opsummerer de etablerede arbejdsgange samt godkendte beslutninger og beskriver, hvordan ITSM Systemforvaltningen, ITSM Procesforvaltningen og CSI-forum spiller sammen i den kvartalsvise CSI-cyklus fra projekt til forvaltning.

ITSM Systemforvaltningen – roller, opgaver og ansvar

ITSM Systemforvaltningen har ansvar for den daglige drift, vedligeholdelse og videreudvikling af TOPdesk inden for de rammer, der fastlægges i CSI-processen. Enheden modtager og håndterer indkomne tickets, sikrer stabil drift uden planlagt nedetid og implementerer vedtagne ændringer i prioriteret rækkefølge.

Hovedopgaver:

- Daglig support af løsning – behandling af fejl og forespørgsler.
- Daglig vedligeholdelse/drift af løsning – monitorering, håndtering af events, kommunikation med leverandør/hostingpartner, samt vedligeholdelse og forbedring af driftsrutiner/integrationer.
- Implementering af vedtagne ændringsforslag – design og implementering i TOPdesk baseret på CSI-processens prioritering.
- Kontakt til leverandør – ved behov for teknisk support eller eskalering.
- Kompetenceopbygning – fokus på fælles kompetenceopbygning i Systemforvaltningen.

Bemærkninger:

- Fremover regnes der ikke med nedetid på ITSM-systemet.
- Der er ingen hele eller halve årsværk med udviklerkompetencer i Systemforvaltningen. Ressourcer til udvikling (fx API-vedligeholdelse, automationer) indkaldes efter behov.

ITSM Procesforvaltningen – roller, opgaver og ansvar

ITSM Procesforvaltningen har fokus på governance og sikrer, at ændringer understøtter ITIL-principper og AU's retningslinjer. Procesforvaltningen kvalificerer indkomne forslag, vurderer procesmæssige konsekvenser og understøtter prioritering og planlægning sammen med Systemforvaltningen.

Hovedopgaver:

- Kvalificering af ændringsforslag – sikre, at indkomne forslag er klart beskrevet og realistiske.
- Procesoptimering – vurdere konsekvenser for ITSM-processer ved ændringer.
- Samarbejde med Systemforvaltningen – bidrage til prioritering og eventuel planlægning af implementering.
- Forberedelse til kvartalsmøder – udarbejde oplæg og dokumentation til CSI-forum.
- Kommunikation til interessenter – informere om procesændringer og nye funktioner.

Bemærkninger:

- Procesforvaltningen har fokus på governance og sikrer, at ændringer understøtter ITIL-principper og AU's retningslinjer.

CSI-forum – roller, opgaver og ansvar

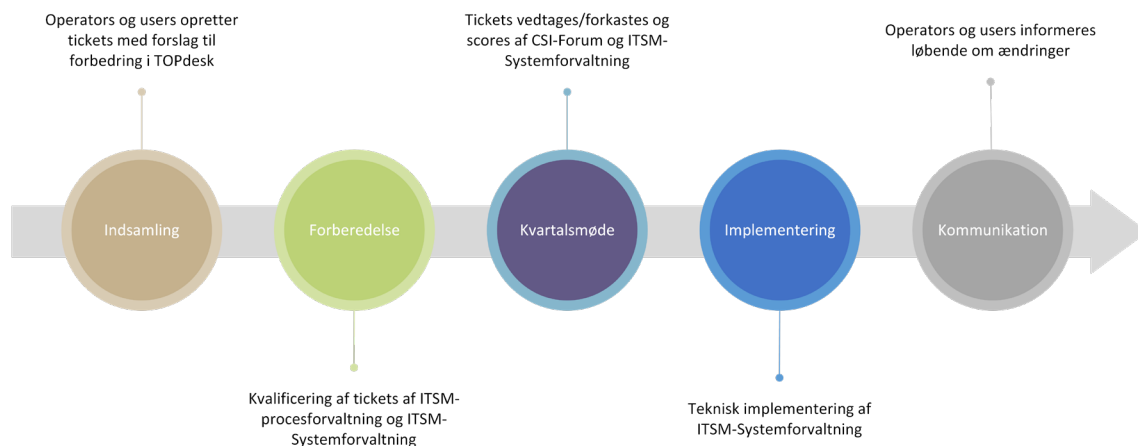
CSI-forum er det beslutningsdygtige organ, der træffer de endelige beslutninger om forslag og sikrer strategisk alignment med AU's IT-strategi. Forummet afholder kvartalsmøder, anvender scoringsmatrixen til prioritering og vedligeholder CSI-registeret.

Hovedopgaver:

- Endeligt beslutningsmandat – vedtage eller forkaste indkomne forslag.
- Prioritering og scoring – anvende scoringsmatrix (Omfang, Efterspørgsel, Påvirkning, Strategisk vægt).
- Strategisk alignment – sikre, at ændringer understøtter AU's IT-strategi.
- Opdatering af CSI-register – holde backlog opdateret med status for forslag.
- Afholdelse af kvartalsmøder – facilitere beslutningsprocessen og dokumentere resultater.

CSI-cyklus – fra projekt til forvaltning

Formål: Kontinuerlig forbedring af ITSM-systemet via en struktureret proces for indsamling, vurdering og implementering af ændringsforslag.



Procesoversigt (kvartalsvis cyklus):

1. Indmelding af forslag – alle forbedringsforslag, forespørgsler eller lignende input til ITSM-systemet indmeldes via en TOPdesk-formular, der opretter en ticket til ITSM Systemforvaltningen.
2. CSI-cyklus – afholdes kvartalsvis. ITSM Systemforvaltningen samler alle indkomne tickets og præsenterer dem for CSI-forum.
3. Beslutning og scoring – CSI-forum vedtager eller forkaster forslag og scorer de vedtagne tickets ud fra scoringsmatrixen (Omfang 1–5, Efterspørgsel 1–3, Påvirkning 1–3, Strategisk vægt 1–5). Scoringen fungerer som indikator for prioritering.
4. Implementering – vedtagne tickets implementeres inden næste kvartalsmøde i rækkefølge efter score.

Roller og ansvar i CSI-processen

ITSM Systemforvaltningen:

- Modtager og registrerer tickets fra TOPdesk-formularen.
- Forbereder oplæg til CSI-forum.
- Implementerer vedtagne ændringer i TOPdesk.

ITSM Procesforvaltningen:

- Kvalificerer ændringsforslag.
- Bidrager til prioritering og vurdering.

CSI-forum:

- Har endeligt beslutningsmandat.
- Vedtager/forkaster forslag.
- Scorer vedtagne forslag.

Faseoversigt for CSI-cyklussen

Fase	Aktivitet	Ansvarlig(e)
Indsamling	Tickets oprettes via TOPdesk-formular og samles i backlog	ITSM Systemforvaltningen
Forberedelse	Kvalificering af forslag, klargøring til møde	ITSM Procesforvaltningen + Systemforvaltningen
Kvartalsmøde	Gennemgang af alle forslag; vedtagelse/forkastelse; scoring (Omfang, Efterspørgsel, Påvirkning, Strategisk vægt)	CSI-forum (med Systemforvaltning)

Implementering	Implementering af vedtagne forslag i TOPdesk inden næste kvartal	ITSM Systemforvaltningen
Kommunikation	Information om gennemførte ændringer (fx via AU intranet)	ITSM Systemforvaltningen