



Guide: Att Komma igång med Enterprise Service Management (ESM)

Introduktion

Enterprise Service Management (ESM) tar koncepten från IT Service Management (ITSM) och applicerar dem på hela verksamheten, inte bara IT. ESM innebär att ni använder ITSM-principer och verktyg för att hantera tjänster och processer inom HR, ekonomi, juridik, inköp och andra affärsområden. Målet är att effektivisera och förbättra serviceleveransen inom hela företaget och skapa en samordnad tjänstehanteringsmodell. Denna utökade guide ger en strukturerad plan för att komma igång med ESM i er organisation.

1. Förstå grunderna i Enterprise Service Management (ESM)

Innan ni börjar implementera ESM är det viktigt att förstå hur ESM skiljer sig från traditionell ITSM och vilka fördelar det kan ge för hela verksamheten. ESM handlar om att bredda tjänstehantering från IT till andra delar av organisationen för att optimera processer, förbättra transparens och effektivisera arbetsflöden.

Exempel på hur ESM fungerar i olika avdelningar:

- **HR:** Automatisering av anställningsprocesser, onboarding, semesterförfrågningar och prestationsevalueringar.
- **Inköp:** Effektivisering av beställnings- och inköpsprocesser samt hantering av leverantörer.
- **Ekonomi:** Automatiserad hantering av fakturor, betalningsförfrågningar och godkännandeprocesser.

Exempel:

En tillverkande verksamhet har redan ett effektivt ITSM-system på plats, men de märker att HR och inköpsavdelningen brottas med ineffektiva manuella processer för att hantera förfrågningar. De bestämmer sig för att utöka sina ITSM-principer till hela verksamheten genom att införa ESM, vilket ger bättre synlighet och kontroll över alla tjänster som erbjuds inom företaget.

2. Analysera er nuvarande serviceleverans och processer

För att få en förståelse för var ni ska börja med ESM är det viktigt att analysera er nuvarande serviceleverans utanför IT-avdelningen. Identifiera vilka områden som har de största utmaningarna när det gäller effektivitet, manuell hantering och brist på transparens.

Förslag på aktiviteter:

- Genomför en GAP-analys för att identifiera vilka affärsprocesser som behöver förbättras.
- Kartlägg de nuvarande arbetsflödena inom varje avdelning, såsom HR, inköp och juridik, för att förstå hur tjänster levereras.

Exempel:

HR-avdelningen på ett företag inser att deras process för anställning är långsam och ineffektiv eftersom de hanterar alla ansökningar och onboarding-uppgifter manuellt. Genom att analysera processen ser de att det tar flera dagar för att få en nyanställd registrerad i systemet, något som kan automatiseras och effektiviseras med ESM.

3. Skapa en roadmap för implementationen

Efter att ni har genomfört en analys är nästa steg att skapa en roadmap för hur ni ska implementera ESM. Det är viktigt att börja med de områden där ni snabbt kan se förbättringar och där verksamhetsnyttan är tydlig.

Förslag på aktiviteter:

- Prioritera vilka avdelningar eller processer ni ska börja med. Fokusera på områden där ESM kan ha störst effekt, t.ex. HR eller inköp.
- Skapa en tidsplan och sätt upp milstolpar för implementationen, baserat på vilka processer som är mest brådskande att effektivisera.

Exempel:

Företaget beslutar att börja med att implementera ESM inom **HR**, eftersom den avdelningen hanterar många repetitiva uppgifter som kan automatiseras, såsom hantering av anställningskontrakt och onboarding. De skapar en roadmap där första milstolpen är att automatisera onboarding-processen under de kommande tre månaderna.

4. Etablera en styrmodell för ESM baserad på ITSM-principer

Liksom med ITSM är det viktigt att etablera en tydlig styrmodell för ESM som klargör roller och ansvar inom varje avdelning och process som berörs av ESM. Detta säkerställer att alla förstår sina roller i processen och att det finns en tydlig ägare för varje tjänst.

Förslag på aktiviteter:

- Skapa en ansvarsmatris (RACI) som beskriver vem som är ansvarig för varje tjänsteleverans inom de olika avdelningarna.
- Definiera roller som **Service Owners** och **Processägare** för varje affärsfunktion (HR, ekonomi, inköp, etc.).

Exempel:

I HR-avdelningen utses en **HR Service Owner** som är ansvarig för att övervaka alla HR-relaterade tjänster, såsom onboarding och löneadministration. En **Processägare** för onboarding ansvarar specifikt för att optimera onboarding-processen och se till att alla verktyg och flöden fungerar smidigt.

5. Implementera nyckelprocesser för varje affärsområde

När ni har skapat en roadmap och en styrmodell är det dags att börja implementera nyckelprocesser inom varje affärsområde. Börja med de processer som ger störst förbättringspotential och som kan effektiviseras med hjälp av automation och digitala arbetsflöden.

Förslag på aktiviteter:

- Implementera processer som **HR Request Management**, **Inkopsprocesser** och **Ekonomihantering** genom att använda samma ITSM-plattform eller verktyg som redan används inom IT.
- Automatisera vanliga arbetsflöden, såsom semesteransökningar, godkännande av fakturor och beställningsprocesser.

Exempel:

HR-avdelningen börjar med att implementera **HR Request Management**, vilket gör det möjligt för anställda att skicka förfrågningar om semestrar, ändringar i personuppgifter eller anställningskontrakt via en självbetjäningsportal. Dessa förfrågningar tilldelas automatiskt till rätt teammedlem, och processen blir mer transparent och effektiv.

6. Utöka servicekatalogen till hela organisationen

En av nyckelkomponenterna i ESM är att skapa en gemensam **servicekatalog** som är tillgänglig för alla avdelningar. Denna katalog bör innehålla alla tjänster som de olika avdelningarna erbjuder och ge användare möjlighet att enkelt begära tjänster eller stöd.

Förslag på aktiviteter:

- Utöka IT-tjänstekatalogen till att omfatta affärstjänster från HR, ekonomi, juridik och inköp.
- Använd en självbetjäningsportal där användare kan skicka förfrågningar och följa upp status på sina ärenden, oavsett vilken avdelning som tillhandahåller tjänsten.

Exempel:

Företaget skapar en gemensam **servicekatalog** där anställda kan begära tjänster från flera avdelningar. En anställd kan till exempel begära en ny dator från IT, ansöka om semester via HR och skicka in en inköpsförfrågan – allt från samma självbetjäningsportal.

7. Automatisera och optimera arbetsflöden

ESM ger stora fördelar genom att automatisera repetitiva uppgifter och arbetsflöden, vilket frigör tid för medarbetare och minskar risken för manuella fel. Genom att införa automatisering kan ni effektivisera hanteringen av förfrågningar och minska handläggningstiderna.

Förslag på aktiviteter:

- Automatisera enkla arbetsflöden, såsom godkännande av inköpsförfrågningar eller hantering av nyanställningar.
- Implementera processer för att automatiskt eskalera ärenden som inte hanteras inom en viss tid.

Exempel:

Inköpsavdelningen implementerar ett automatiserat arbetsflöde för inköpsförfrågningar. När en anställd skickar en förfrågan om att köpa en ny dator går ärendet automatiskt vidare till godkännande av inköpschefen. Om ärendet inte godkänns inom två dagar eskaleras det automatiskt till nästa nivå.

8. Främja kontinuerlig förbättring inom tjänstehantering

Precis som i ITSM är kontinuerlig förbättring en central del av ESM. Genom att regelbundet granska processer och tjänster kan ni säkerställa att de är optimerade och att verksamheten får maximal nytta av dem.

Förslag på aktiviteter:

- Etablera en cykel för kontinuerlig förbättring baserat på feedback från både användare och serviceägare.
- Använd data från ESM-verktyg för att analysera handläggningstider, volymer av förfrågningar och användarnas nöjdhet.

Exempel:

Efter att ha automatiserat onboarding-processen inom HR ser företaget en minskning av onboarding-tiden med 30 %. De fortsätter att analysera feedback från nya anställda och justerar processen för att ytterligare förbättra användarupplevelsen, vilket resulterar i ökad anställsnöjdhet.

9. Mät och följ upp effektiviteten av ESM

För att säkerställa att ESM ger de önskade resultaten bör ni regelbundet mäta hur väl era nya processer fungerar och vilka förbättringar de genererar. KPI:er kan användas för att följa upp effektivitet, kvalitet och användarnöjdhet.

Förslag på aktiviteter:

- Definiera relevanta KPI:er för varje affärsprocess, såsom medeltid för att hantera en inköpsförfrågan eller kundnöjdheten med HR-tjänster.
- Använd era ESM-verktyg för att automatiskt generera rapporter som visar handläggningstider, antalet hanterade ärenden och volymer per avdelning.

Exempel:

Ekonomiavdelningen mäter KPI:n **medeltid för att hantera fakturor** och ser att tiden för att hantera fakturor har minskat från fem dagar till två dagar sedan de implementerade automatiserade arbetsflöden i sitt ESM-system. Detta har även lett till färre sena betalningar.

10. Utbilda och involvera användare och intressenter

Utbildning och kommunikation är avgörande för att ESM ska lyckas. Genom att säkerställa att alla medarbetare, både inom IT och andra affärsavdelningar, förstår och använder systemet kan ni skapa en starkare koppling mellan IT och verksamheten.

Förslag på aktiviteter:

- Anordna utbildningar och workshops för att introducera ESM och visa hur de olika avdelningarna kan dra nytta av de nya processerna och verktygen.
- Skapa utbildningsmaterial och guider som gör det enkelt för användarna att skicka och följa sina förfrågningar via den nya servicekatalogen.

Exempel:

Företaget genomför workshops för alla avdelningar där de förklarar hur ESM fungerar och hur självbetjäningssportalen används. Under dessa workshops går de igenom varje avdelnings specifika tjänster och visar hur anställda kan skicka förfrågningar eller begäran om tjänster på ett enklare sätt.

11. Säkerställ långsiktig framgång genom kontinuerligt stöd och förbättring

Långsiktig framgång med ESM kräver ett kontinuerligt engagemang för förbättring och stöd. Det är viktigt att fortsätta utveckla och anpassa tjänster och processer när organisationens behov förändras.

Förslag på aktiviteter:

- Schemalägg regelbundna genomgångar av ESM-processerna för att identifiera förbättringsmöjligheter och anpassa dem till förändrade affärsbehov.
- Uppmuntra feedback från användarna och fortsätt utbilda teamen för att säkerställa att ESM-modellen förblir relevant och värdeskapande.

Exempel:

Efter ett år med ESM genomför företaget en utvärdering för att se vilka processer som har förbättrats och vilka områden som behöver mer arbete. De upptäcker att användarna är nöjda med HR- och inköpsprocesserna, men att juridikavdelningen har upplevt utmaningar med att hantera stora mängder dokument. Företaget planerar att optimera juridikens arbetsflöden under nästa år.

Avslutning

Enterprise Service Management hjälper organisationer att optimera och effektivisera tjänsteleveransen över hela verksamheten. Genom att följa denna guide kan ni skapa en enhetlig och integrerad modell för att hantera alla era affärstjänster, vilket leder till förbättrad effektivitet, högre kundnöjdhet och större affärsvärde.