



Utah Valley University

Customer Success Story

Utah Valley University (UVU) var på udkig efter et nyt service management system, da det gamle, de havde, ikke længere blev supporteret af leverandøren. Wendias POB blev valgt på grund af, at det havde den laveste total cost of ownership baseret på de krav universitetet havde til en service desk løsning med tilhørende vidensbase, kombineret med mulighed for projektstyring.



Et nyt system skulle findes

IT-afdelingen driver en help desk for studerende og ansatte, der har brug for hjælp til tekniske spørgsmål. Den var afhængig af et incident management system, der var blevet indkøbt mere end 10 år tidligere og som gav adgang til simpel sagshåndtering og en søgbar vidensbase. Systemet var tungt, svært at navigere i og begrænset med hensyn til, hvad man kunne lave i det. Derudover havde UVU fået den besked fra leverandøren, at produktet ikke længere ville blive supporteret og at UVU enten skulle opgradere til et andet og meget dyrere produkt, leverandøren havde i sin portefølje, eller finde en anden løsning.

UVU havde følelsen af, at leverandøren ikke var interesseret i at beholde dem som kunde og begyndte derfor en tre år lang proces med henblik på at erstatte systemet – en proces, der også inkluderede en RFP. Samtidigt ønskede UVU at automatisere projektstyring, så det krav blev føjet til RFP'en. Wendias POB blev valgt, fordi det havde den laveste total cost of ownership af de systemer, der ville møde UVU's krav til et service desk system og vidensbase, med projektstyring som afgørende faktor. UVU købte hele POB-suiten i overbevisningen om, at de ville få brug for de øvrige moduler i fremtiden.

Præimplementeringsworkshops for at komme i mål

Implementeringen begyndte med, at Wendia afholdt en workshop med UVU for at definere, hvordan POB skulle implementeres. Wendia fremkom efterfølgende med et workshopdokument, der beskrev, hvordan Service Desk Management og Configuration & Asset Management modulerne ville blive implementeret, for at UVU kunne nå deres mål. Efter UVU's godkendelse af workshopdokumentet lavede Wendia implementeringen og konfigurationen af POB-modulerne og UVU testede altting. UVU's kommende POB-administratorer gennemgik en træning hos Wendia. Da UVU var sikre på, at alt var konfigureret som ønsket, blev systemet sat i produktion. Gerald Bunker, systemadministrator og en central person i UVU's POB-team udtaler, "POB har overgået vores forventninger og det har Wendia som virksomhed faktisk også. Vi sætter stor pris på deres lydhørhed, både under implementeringen og efterfølgende." Gerald kunne især godt lide workshoppen: "Det var godt for os at gennemgå den proces".

Videre til de næste moduler

Efter at UVU havde fået erfaring med POB, var de opsatte på at komme videre til det næste modul – Project & Change Management.

▲ Utah Valley University (UVU), der ligger i Orem i staten Utah, blev grundlagt i 1941 for offentlige midler.

Med sine tæt på 35.000 studerende er Utah Valley University det største universitet i Utah, baseret på antal studerende.



www.wendia.com

En ny workshop blev afholdt for at definere processerne for forskellige workflows: normale, standard og nødændringer. Igen konfigurerede Wendia PCM modulet som ønsket. Systemet blev testet og taget i produktion. Nu stod det helt klart for UVU-teamet, præcis hvor fleksibelt og kraftfuldt POB-systemet var. Så snart PCM var i produktion, blev yderligere workshops afholdt og adskillige workflows fra andre afdelinger end IT blev dokumenteret. Disse er nu i produktion i afdelingerne for Facilities og Institutional Research and Information.

Brugen bredes ud til flere afdelinger

Efterhånden begyndte UVU-teamet at identificere flere og flere afdelinger, der havde processer, der kunne styres af POB. En PCM Bootcamp blev afholdt for at give avanceret konfigurationstræning, så UVU kunne konfigurere deres egne workflows. Det var nu UVU-teamet, der stod for at afholde de følgende workshops og i dag er der adskillige nye afdelinger, der bruger POB workflows. Og endnu flere ser på workflows til deres processer. Gerald udtaler: *"POB er super kraftfuldt – det kan meget mere end UVU bruger. Da vi først havde fået styr på workshopprocessen, fik det stor betydning for at udrulle POB til flere afdelinger."*

Man så mange fordele ved det nye system

Da de købte POB, havde UVU identificeret adskillige fordele, de ville høste af det nye system. Et var ønsket om at erstatte flere forskellige systemer, der var i brug på det tidspunkt. JoAnn Innes, IT service desk chef siger, *"Da POB er så nemt at tilpasse, kan det snildt erstatte systemer, som folk ikke kan lide."*

En anden fordel var integrationen mellem help desk'en og project management. Det sker tit, at henvendelser til service desk'en bliver til projekter. Med POB kan en incident eller en

service request blive til et projekt blot ved at sagstypen ændres. Hele projektworkflowet kan så planlægges og frigives automatisk.

Et tredje ønske var at forenkle og forbedre brugen af systemet. Med POB's brugergrænseflade får man en brugerdefineret web form for hver proces. JoAnn siger, *"Web forms er helt fantastiske."*

Stor glæde af brugerkonferencerne

UVU finder også stor værdi i de årlige brugerkonferencer, som de sender flere deltagere til. Her får de ekstra POB-træning og chance for at høre om ny funktionalitet, den fremtidige udvikling af POB, samt hvad andre brugere gør for at udvide brugen af POB.

Barrierer brydes ned

Man har hos UVU også fået meget godt ud af, at implementeringen af POB har medført, at barrierer mellem afdelinger brydes ned. POB gør nemlig, at alle kan arbejde sømløst sammen. Og så er det naturligvis en nem måde at spare penge på, når mange afdelingers behov kan dækkes af et enkelt produkt.

Kort sagt så er UVU's mål blevet nået og overgået af POB systemet.

"POB har overgået vores forventninger og det har Wendia som virksomhed faktisk også. Vi sætter stor pris på deres lydhørhed, både under implementeringen og efterfølgende."

Gerald Bunker
Systemadministrator hos UVU

