Incidentbeheer

Algemene informatie over incidentbeheer

# Doel

Het is van belang dat de klanten geholpen kunnen worden wanneer er een incident voordoet. Door ITIL maken bedrijven gebruik van enkele procedures die in dit proces structuur weergeven. Wanneer de medewerkers zich houden aan de procedures, zal de kwaliteit van de werkzaamheden vooruitgaan.

# Rollen

Op de helpdesk zijn verschillende personen aanwezig. We hebben de algemene helpdeskmedewerkers die de telefoontjes aannemen. Daarnaast zijn er ook systeembeheerders en netwerkbeheerders. Deze worden ingeschakeld wanneer een incident geëscaleerd wordt vanuit de helpdesk.

# Verantwoordelijkheden

De helpdeskmedewerker is verantwoordelijk voor het opvangen van de informatie. Zij zijn degene die in gesprek gaan met de klanten. Het is de bedoeling dat de helpdeskmedewerker voor de juiste informatie zorgt, alles registreert, het incident indelen a.d.v. de prioriteit, een oplossing vindt voor het incident, het incident (indien nodig) escaleren en tot slot alles terugkoppelen met de klant. De systeembeheerders/netwerkbeheerders zorgen voor het oplossen van het incident die naar hun is toe gekomen.

