Procedure incidentbeheer

# Doelstelling

Het beheren van incidenten is essentieel voor het onderhouden van de klanttevredenheid. Om de incidenten optimaal te beheren, is er een procedure nodig. Er moeten regels en richtlijnen gesteld worden waaraan de medewerkers zich aan houden. Wanneer de incidenten juist beheerd worden, zorgt dit niet alleen voor klanttevredenheid, maar de bedrijfsprocessen zullen erop vooruitgaan.

# Reikwijdte

Er zijn een aantal verschillende rollen die te maken hebben met het incidentbeheer. Klanten zijn erg belangrijk bij het incidentenbeheer, zij zijn degene die het bedrijf contacteren wanneer er een incident voordoet. Daarnaast heb je de helpdeskmedewerkers, zij zullen de klanten opvangen. Daarnaast kan het zo zijn dat een incident geëscaleerd wordt. Hierbij is een derde partij voor nodig, de partij bestaat uit: systeembeheerders, applicatieontwikkelaars of netwerkbeheerders.

# Verantwoordelijkheden

1. Helpdeskmedewerker is verantwoordelijk voor:
   * Het opvangen van de klanten die een incident melden
   * De juiste informatie bemachtiging, doormiddel van vragen stellen aan de klant
   * De gegevens registreren in het systeem
   * Incidenten prioriteren
   * Incident blijven volgen
   * Oplossing zoeken voor het incident
   * Indien nodig, escaleren
   * Contact opnemen met de klant
   * De knowledge database bijwerken
2. De “derde” partij is verantwoordelijk voor:
   * Oplossing vinden voor het geëscaleerde incident
   * Documenteren van het incident
   * Incident terugsturen met de helpdeskmedewerker wanneer deze opgelost is
   * Melden wanneer het incident niet op te lossen valt
   * “Work around” creëren voor de klant