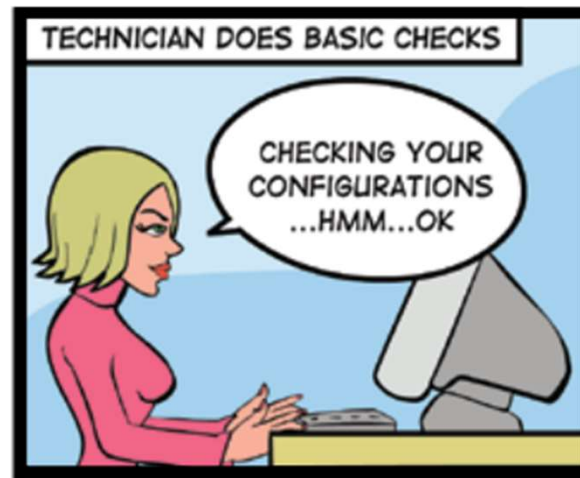




# ITSM

---

INCIDENT MANAGEMENT



Incident Management  
Eksempel

# Incident Management

## Formål

---

- Primært at genetablere service så hurtigt som muligt
- At minimere den forretningsmæssige konsekvens
- Omfatter enhver hændelse, som afbryder eller kan afbryde en service



# Incident Management Definition

---

## Incident (*definition*)

- En ikke planlagt afbrydelse af en it-service eller reduktion i kvaliteten af it-servicen. Fejl i et configuration item, der endnu ikke har haft konsekvenser for servicen er også et incident.

Som eksempel kan nævnes fejl på en af flere spejlede diske.



# Incident Management

## Grundlæggende begreber

### ØVELSE

---

Find / definér

**1. Impact**

**2. Urgency**

**3. Prioritet**

Hvornår skal de forskellige bruges?

# Incident Management

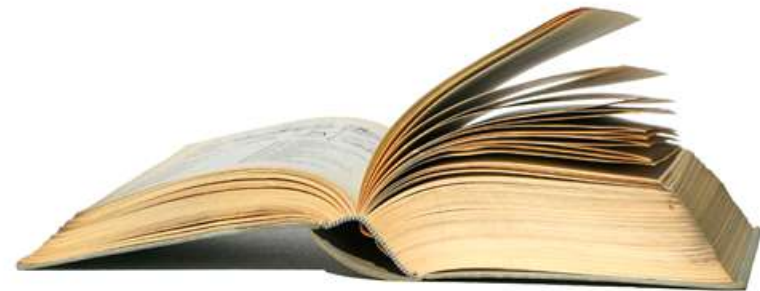
## Incident Model Definition

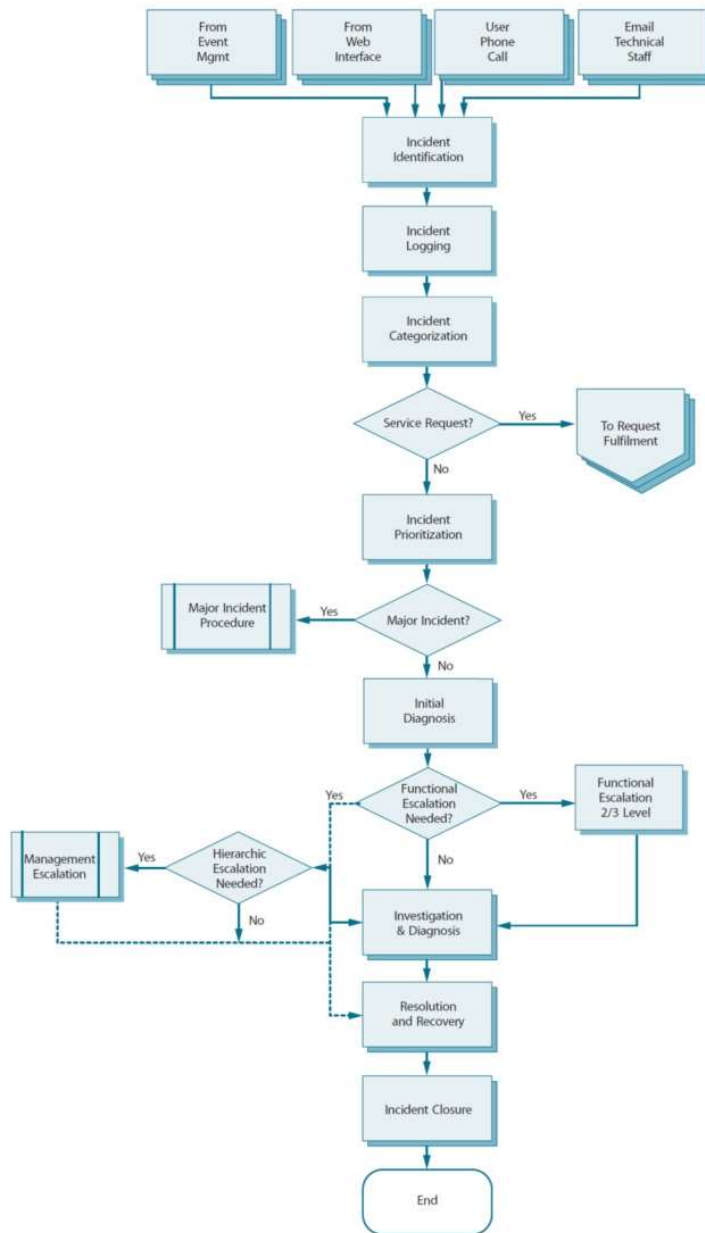
---

### Incident Model (*Definition*)

- En foruddefineret metode at håndtere en bestemt kategori af incidents på.

Det kunne f.eks. Være en standard process til at løse problemer med desktop hardware





# Incident Management Process

# Incident Management

## Hovedaktiviteterne

### Incident identifikation

- Incidents kan opdages via forskellige kanaler, de kan komme gennem Event Management fra opkald til Service Desk, fra webbaserede eller andre selvhjædirekte fra det tekniske personale

### Incident logging

- Alle Incidents skal logges og tidsstemples, uanset hvordan de bliver modtaget. Loggen skal indeholde de data, der er nødvendige for at håndtere hvert incident

### Incident kategorisering

- Kategorier anvendes til at identificere incident typen og sørge for, at henvendelser af typen service request videregives til Request Fulfilment processen. Kategorien skal også verificeres, når incidentet lukkes.

### Incident prioritering

- Baseret på impact og urgency sættes en prioritetskode. Prioriteter er dynamiske og kan ændres i løbet af incident

### Indledende diagnosticering

- Hvis det er muligt, skal incidentet løses, mens brugeren er i telefonen. Nogle gange arbejder Service Desk analytikerne videre uden at eskalere incidentet, efter at røret er lagt, men ringer op til brugeren igen, så snart incidentet er løst

### Incident eskalering

- Funktionel eskalering er at overføre et incident til et teknisk team med et højere kompetenceniveau. Hierarkisk eskalering er at informere eller involvere et eller flere ledelsesniveauer

### Undersøgelse og diagnosticering

- Alt, hvad supportgrupperne gør for at undersøge og diagnosticere et incident, skal registreres i incident recorden

### Løsning og genoprettelse

- Alle løsninger skal testes grundigt og dokumenteres i incident recorden, før incidentet gives tilbage til Service Desk til lukning

### Incident lukning

- Tjekke og bekræfte, at incident kategorien er korrekt, gennemføre en brugertilfredshedsundersøgelse, sikre at al incident dokumentation er ajourført, tjekke om der bør oprettes en problem record og så lukke incidentets levetid



# Incident Management Logging

---

Unikt løbe nr

Kategori (ofte med 2-4 under kategorier)

Urgency

Impact

Prioritet

Registreringsdato/-tid

Navn / INI på anmelder

Registreringstype (tlf., email, automatisk eller personlig)

Navn, afdeling, tlf. på brugeren

Kontakt mulighed (tlf., mail etc.)

Fejlbeskrivelse / symptomer

Status (aktiv, afventer, lukket etc.)

- Relateret problem / Known Error
- Aktiviteter for at løse hændelsen
- Dato/tid for løsning
- Lukke kategori
- Lukke dato/tid

# Incident Management

## Eksempler

Urgency	Beskrivelse
1	Høj
2	Medium
3	Lav

Impact	Beskrivelse	Antal
1	Alle brugere berørt	Over 50
2	Flere områder berørt	6-50
3	Enkelte områder og brugere	1-5

		Urgency		
		1	2	3
Impact	1	1	2	3
	2	2	3	4
	3	3	4	5