**Opgave 1: Identifikation af Hændelser og Kategorisering**

**Identificér potentielle hændelser, der kunne opstå i forbindelse med service-desk. Dette inkluderer både IT-relaterede hændelser (f.eks. systemnedbrud) og ikke-IT-relaterede hændelser (f.eks.**

*Hints Identifikation af potentielle hændelser:*

*- Gennemgå historiske data og tidligere hændelser for at identificere mulige IT-relaterede hændelser, såsom systemnedbrud og netværksproblemer.*

*- Udfør brugerinterviews og analyse for at identificere ikke-IT-relaterede hændelser, som f.eks. manglende adgangskoder eller behov for træning.*

*Kategorisering af hver hændelse:*

*- Opdel hver identificeret hændelse i kategorier som information (rutinemæssig meddelelse), advarsel (undtagelse, der kræver opmærksomhed), eller afvigelse (kritisk hændelse, der kræver øjeblikkelig handling).*

**Opgave 2: Implementering af ITSM-værktøjer**

Overvejelse og argumentation for valg af ITSM-værktøjer:

- Gennemfør en analyse af tilgængelige ITSM-værktøjer på markedet.

- Vurder om det er mere omkostningseffektivt at designe interne værktøjer eller at købe fra en tredjepart.

- Argumentér for, hvordan de valgte værktøjer vil integreres i den overordnede IT-service drift og hoteldrift.

**Opgave 3: Analyse af Omfang og Evaluering af Hændelser**

Analyse og evaluering af tjenesteomfang og potentielle hændelser:

- Gennemfør en analyse af omfanget af IT-tjenester, inklusive nuværende og potentielle fremtidige behov.

- Evaluér potentielle hændelser og identificer deres påvirkning på gæsternes oplevelse og IT-drift.

- Argumentér for, hvordan implementering af ITSM-processer kan forbedre gæsternes oplevelse og håndtere klager og evalueringer mere effektivt.

**Opgave 4: Analyse og dokumentation**

Dokumentation og måling af Event Management-processen:

- Identificér og dokumentér nøglepræstationsindikatorer (KPI'er) for Event Management-processen.

- Argumentér for, hvorfor hver KPI er relevant for at vurdere om processen opfylder kravene.

- Præciser metrikker og måleværdier for hver KPI, f.eks. tid til håndtering af hændelser, kundetilfredshedsscore, og antal klager.

- Overvej at identificere og måle belastningen på forskellige systemer/services for at optimere processen og forbedre IT-driften.

HINT:

- Identificér belastede eller overbookede systemer/services og vurder, hvordan denne information kan bruges til proaktivt at forbedre processen og undgå fremtidige problemer. Dette kan omfatte kapacitetsplanlægning og optimering af ressourceallokering.