

Manajemen Insiden TI

Sasaran :

- Untuk memperbaiki operasi layanan menjadi normal secepat mungkin sesuai SLA yang disepakati.
- Jika terjadi *insidens*, meminimalkan dampak pada operasional bisnis.
- Menjamin level kualitas dan ketersediaan layanan yang terbaik sesuai SLA yang disepakati.
- Mengelola *insidens* dan permintaan layanan mulai dari awal hingga akhir dan mengkomunikasikannya kepada pihak-pihak yang bekepentingan hingga *insiden* tersebut ditutup.

Dalam model referensi ITSM Manajemen Insiden TI berkaitan erat dengan fungsi Service Desk, dimana Service Desk memiliki peran sbb :

- Mengontrol *insidens*. Service Desk menjadi pendekatan yang lebih terstruktur.
- Sebagai *Single Point of Contact* (SPOC).
- Sebagai wajah dari unit organisasi TI nya.
- Bukan sebuah proses, tetapi merupakan sebuah fungsional dalam metodologi ITSM.
- Tempat dimulainya proses/prosedur eskalasi masalah.
- Semua laporan (berbagai jenis) datang terlebih dahulu ke Service Desk (= *Service Requests & Insidens*).
- Bertanggungjawab untuk memberikan dukungan '*first line*' dan membantu dalam keseharian operasional dari layanan TI.
- Dilihat dari sudut pandang pengguna/pelanggan, Service Desk hendaknya bersifat terpusat, lokal (nomor kontak) dan transparan (seolah-olah ada kapansaja, dimana saja).

Daftar Istilah :

Insiden	Segala kejadian / interupsi yang bukan bagian dari prosedur standar layanan atau yang menyebabkan berkurangnya kualitas dari layanan tersebut.
Work-Around	Metode / solusi sementara dari penghindaran sebuah insiden sehingga operasional standar normal masih berjalan / dilanjutkan.
Permintaan Layanan	Setiap insiden yang bukan kegagalan dalam infrastruktur TI (mis. pendefinisian ulang password, tambahan fitur layanan)





Proses Manajemen Insiden

Proses-proses penting yang dilakukan pada manajemen insiden adalah sebagai berikut:

- Mendeteksi *insiden* dan mencatat *insiden* dari Service Desk.
- Mengklasifikasi setiap *insiden* dan permintaan layanan (*Service Request*) dalam hal dampaknya (*impact*) dan *uregency*-nya.
- Menentukan prioritas penyelesaian setiap *insiden* berdasarkan level *high*, *medium*, atau *low*.
- Mengkategorisasikan setiap *insiden*, misalnya kategori *hardware* atau *software*.