# Задание 3

Как категоризация инцидентов (Incidents) помогает в управлении инцидентами (Incident Management)?

Управление ИТ-инцидентами – это один из основных процессов в работе службы поддержки. В этом руководстве представлены основные сведения об управлении инцидентами, его компонентах, ролях и областях ответственности, а также о том, как управление согласуется с другими компонентами работы службы поддержки.

Ниже перечислены темы, рассматриваемые в рамках данного руководства.

# Управление инцидентами

## Что такое ИТ-инцидент?

ИТ-инцидент – это нарушение в работе ИТ-служб организации, которое оказывает влияние как на отдельного пользователя, так и на организацию в целом. Если говорить кратко, инцидент – это любая ситуация, которая прерывает бесперебойную работу бизнеса.

## Что такое управление ИТ-инцидентами?

Управление инцидентами представляет собой процесс управления нарушениями в работе ИТ-служб и восстановления их работоспособности в течение срока, который указан в соглашении об уровне обслуживания (SLA).

Область управления инцидентами начинается с момента сообщения конечным пользователем о проблеме и заканчивается устранением проблемы специалистом службы поддержки.

## Этапы управления инцидентами

Организовав управление инцидентами надлежащим образом, можно оптимизировать сбор информации об инцидентах и упорядочить ее, избавившись от путаницы в переписке по электронной почте. Специалисты службы поддержки могут опубликовать соответствующие формы на портале самообслуживания для пользователей, чтобы обеспечить своевременный сбор всей необходимой информации при создании заявки.

Следующий этап управления инцидентами подразумевает классификацию инцидента и присвоение ему приоритета. Это не только помогает сортировать поступающие заявки, но и гарантирует переадресацию заявки тем специалистам, которые обладают всеми необходимыми знаниями и навыками для устранения проблемы. Благодаря классификации инцидентов к инцидентам применяются наиболее подходящие SLA, а конечные пользователи могут узнать о приоритете своих обращений. После того как инциденту присвоены класс и приоритет, технические специалисты могут выполнить диагностику и предоставить конечному пользователю соответствующее решение.

При наличии соответствующих процессов автоматизации управление инцидентами позволяет специалистам службы поддержки отслеживать соблюдение SLA. Также можно настроить уведомление технических специалистов о нарушении SLA; технические специалисты также могут эскалировать нарушения SLA, настроив автоматическую эскалацию, когда это применимо к инциденту. После диагностики проблемы технический специалист предлагает конечному пользователю решение, которое последний может проверить. Данный многоэтапный процесс обеспечивает оперативное устранение ИТ-проблем, которые оказывают влияние на бесперебойную работу бизнеса.

## Классификация ИТ-инцидентов

Существуют различные способы классификации инцидентов в ИТ-среде. К факторам, влияющим на классификацию, относятся срочность и степень влияния инцидента на каждого пользователя в отдельности и бизнес в целом. Классификация ИТ-инцидентов помогает в определении инцидентов и их переадресации соответствующим техническим специалистам, что позволяет сэкономить время и усилия. Например, по степени влияния инцидентов на бизнес и срочности их можно классифицировать как серьезные или незначительные. Обычно к серьезным инцидентам относят проблемы, которые оказывают влияние на работу критически важных служб, что влияет на функционирование всей организации в целом. Такие инциденты подлежат немедленному устранению. Незначительные инциденты обычно затрагивают одного пользователя или определенный отдел. Также в отношении таких инцидентов могут иметься задокументированные решения.

## Что происходит, когда в организации отсутствует управление ИТ-инцидентами?

Управление инцидентами затрагивает каждый аспект инцидента на протяжении всего его жизненного цикла. Управление инцидентами ускоряет процесс предоставления решения и обеспечивает прозрачность управления заявками. Без управления инцидентами обработка заявок может оказаться достаточно сложной задачей. Вот некоторые из основным проблем, с которыми можно столкнуться:

* Недостаточная прозрачность сведений о статусе заявки и ожидаемых сроках для конечных пользователей.
* Ненадлежащее протоколирование предыдущих инцидентов.
* Невозможность задокументировать решения для повторяющихся или схожих проблем.
* Более высокий риск возникновения простоев в работе, особенно при возникновении серьезных инцидентов.
* Увеличенные сроки предоставления решения.
* Недостаток возможностей для создания отчетов.
* Снижение уровня удовлетворенности клиентов.

**Хотите оптимизировать управление инцидентами в своей организации?**

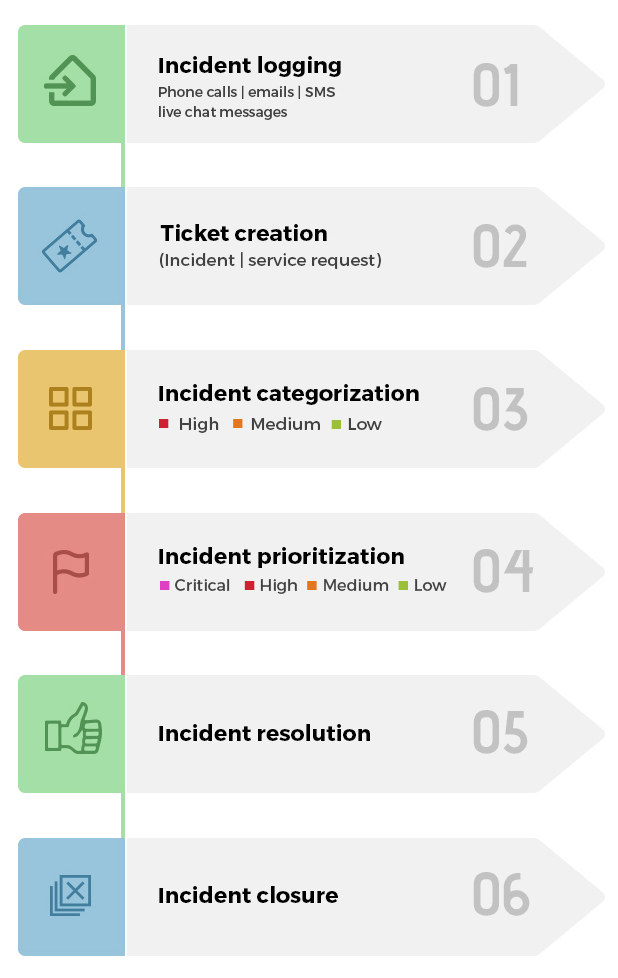
## Кто использует управление ИТ-инцидентами?

Управление инцидентами широко применяется службами ИТ-поддержки по всему миру. Обычно служба поддержки является единой точкой обращения конечных пользователей для сообщения о проблемах в отдел управления ИТ-инфраструктурой.

## Жизненный цикл управления ИТ-инцидентами

Процесс управления инцидентами включает следующие этапы:

* **Этап 1 :**Регистрация инцидента.
* **Этап 2 :**Классификация инцидента.
* **Этап 3 :**Присвоение приоритета инциденту.
* **Этап 4 :**Назначение инцидента.
* **Этап 5 :**Создание задач и управление ими.
* **Этап 6 :**Управление SLA и эскалация.
* **Этап 7 :**Предоставление решения по инциденту.
* **Этап 8 :**Закрытие инцидента.



**Жизненный цикл управления инцидентами**

В зависимости от типа инцидента эти процессы могут быть простыми или сложными; помимо основного процесса, указанного выше, они также могут включать несколько рабочих процессов и задач.

### Регистрация инцидента

Для регистрации инцидента можно использовать телефон, электронную почту, SMS, веб-формы, опубликованные на портале самообслуживания, а также живые чаты.

### Классификация инцидента

В зависимости от того, какую область ИТ или бизнеса затрагивает инцидент, например, сеть, оборудование и т. д., инциденту можно присвоить категорию и соответствующую подкатегорию.

### Присвоение приоритета инциденту

Приоритет инцидента можно определить с помощью матрицы приоритетов (степень влияния и срочность). Степень влияния на работу бизнеса означает степень ущерба, который проблема нанесет пользователю или организации. Срочность инцидента обозначает временные рамки, в которые инцидент должен быть устранен. Инциденту можно присвоить следующий приоритет:

* + Критический
  + Высокий
  + Средний
  + Низкий

### Маршрутизация инцидентов и их оценка

После присвоения инциденту категории и приоритета он автоматически переадресуется соответствующему техническому специалисту, обладающему необходимыми знаниями и навыками.

### Создание задач и управление ими

В зависимости от сложности инцидента процесс его устранения можно разделить на несколько действий или задач. Задачи обычно создаются в случае, когда для выработки решения по инциденту требуется привлечь нескольких специалистов из различных отделов.

### Управление SLA и эскалация

При обработке инцидента техническому специалисту необходимо обеспечивать соблюдение требований SLA. SLA — это приемлемое время, в течение которого требуется предоставить ответ по инциденту (SLA в отношении ответа) или решение (SLA в отношении предоставления решения). SLA можно назначать инцидентам на основе таких параметров, как категория инцидента, автор заявки, влияние, срочность и т. д. В случае, когда требования SLA могут быть нарушены или уже нарушены, инцидент можно эскалировать для передачи другому специалисту или на другой уровень, чтобы обеспечить его оперативное устранение.

### Предоставление решения по инциденту

Инцидент считается устраненным, когда технический специалист предоставил временное обходное решение или окончательное решение проблемы.

### Закрытие инцидента

После устранения инцидента и получения от пользователя подтверждения того, что решение сработало и он удовлетворен результатом, инцидент можно закрыть.

## Обзор последствий инцидента

После закрытия инцидента рекомендуется задокументировать все выводы, сделанные после инцидента. Это помогает подготовить специалистов к подобным инцидентам в будущем и организовать более эффективный процесс управления инцидентами. Процесс обзора последствий инцидента можно разделить на несколько этапов, как описано ниже. В особенности это очень полезно при устранении серьезных инцидентов.

## Внутренняя оценка

### Идентификация инцидента

* + Кто обнаружил инцидент и как это произошло?
  + Как быстро был обнаружен инцидент, после того как он возник?
  + Можно ли было определить инцидент раньше?
  + Можно ли было использовать какие-либо средства или технологии для оперативного или упреждающего обнаружения инцидента?

### Передача информации и коммуникация

* + Как быстро заинтересованные лица были проинформированы об инциденте?
  + Какой канал использовался для отправки уведомлений?
  + Были ли соответствующие заинтересованные лица оперативно проинформированы о текущем состоянии дел по инциденту?
  + Насколько просто было связаться с конечными пользователями для сбора информации и их информирования о статусе заявки?

### Структура

* + Какова была изначальная структура команды по реагированию на инцидент?
  + Соблюдалась ли данная структура на протяжении всего жизненного цикла управления инцидентами? Если нет, то почему? Какие изменения были внесены в структуру?
  + Можно ли более эффективно организовать команду реагирования на инцидент? Если да, то как?

### Использование ресурсов

* + Какие ресурсы были задействованы для устранения инцидента?
  + Оптимально ли использовались эти ресурсы в соответствии с их возможностями?
  + Как быстро ресурсы были мобилизованы для устранения инцидента?
  + Можно ли улучшить использование ресурсов в будущем?

### Процесс

* + Насколько точно соблюдался заданный процесс управления инцидентами?
  + Были ли отклонения от рабочего процесса управления инцидентами?
  + Соблюдались ли требования SLA в отношении инцидента? Если нет, то какие требования каких SLA были нарушены? Почему?
  + Обеспечивался ли надлежащий мониторинг за процессом устранения инцидента?
  + Можно ли улучшить процесс, чтобы сделать его более эффективным? Если да, то каким образом?

### Отчеты

* + Создавались ли отчеты для анализа порядка устранения инцидента?
  + Какие параметры были включены в такие отчеты?
  + Какие аспекты жизненного цикла инцидента были проанализированы?
  + Имеются ли возможности для улучшений? Если да, то как этого можно добиться?

## Внешняя оценка – опросы конечных пользователей

Помимо указанных выше факторов, также следует оценить ряд факторов, с которыми сталкиваются конечные пользователи. Для этого после закрытия инцидента проводится опрос для сбора отзывов от конечных пользователей, которых затронул инцидент. Результаты такого опроса позволят получить ответы на следующие вопросы:

* Насколько просто или сложно было для конечного пользователя сообщить о проблеме?
* Был ли первый ответ от ИТ-отдела быстрым и оперативным?
* Был ли инцидент устранен своевременно?
* Насколько конечный пользователь удовлетворен решением?

## Роли и области ответственности, участвующие в управлении ИТ-инцидентами

Несмотря на то что в каждой организации могут иметься собственные настраиваемые роли и области ответственности, существует ряд ролей, которые наиболее часто используются в управлении ИТ-инцидентами.

### Конечный пользователь/пользователь/автор заявки

Это та заинтересованная сторона, которая обычно испытывает перебои в работе службы и создает заявку об инциденте для запуска процесса управления инцидентами.

### Служба поддержки уровня 1

Первая точка обращения авторов заявок, которые хотят сообщить об инциденте. К службе поддержки уровня 1 обычно относятся технические специалисты, обладающие практическими знаниями в области наиболее распространенных проблем, которые могут возникать в ИТ-среде, включая запросы на сброс паролей и проблемы в работе Wi-Fi.

### Служба поддержки уровня 2

Технические специалисты этого уровня обладают глубокими знаниями в области управления инцидентами. Они обычно занимаются более сложными обращениями от конечных пользователей; от также получают заявки при эскалации проблем от специалистов уровня 1.

### Служба поддержки уровня 3 (и выше)

Этот уровень обычно представлен специалистами с экспертными знаниями в определенной области информационных технологий. Например, технические специалисты в области обслуживания оборудования и поддержки серверов специализируются в очень узких областях.

### Инцидент-менеджер

Данное заинтересованное лицо играет ключевую роль в процессе управления инцидентами. Помимо других своих обязанностей, инцидент-менеджер организует мониторинг эффективности процесса, предоставляет рекомендации по улучшению, а также обеспечивает соблюдение процесса.

### Ответственный за процесс

Назначается лицом, ответственным за соблюдение процесса управления инцидентами. Также анализирует, изменяет и улучшает процесс, чтобы он оптимально подходил для организации.

У каждой роли имеется своя уникальная область ответственности, как указано ниже.

### Конечный пользователь/пользователь/автор заявки

* + Обращается в службу поддержки с заявкой об инциденте.
  + Отслеживает существующую заявку.
  + Четко сообщает все требуемые сведения техническим специалистам.
  + Подтверждает восстановление работы службы и выполнение заявки.
  + Принимает участие в контрольном опросе для предоставления обратной связи после выполнения заявки.

### Служба поддержки уровня 1

* + Регистрация всех входящих заявок об инцидентах со всеми применимыми параметрами, такими как категория, срочность и приоритет.
  + Назначение заявок техническим специалистам.
  + Анализ инцидента и предоставление решения для возобновления работы службы.
  + Эскалация неразрешенных инцидентов в службу поддержки уровня 2.
  + Сбор всей требуемой информации от авторов заявок и отправка им регулярных обновлений относительно статуса их заявки.
  + Точка обращения для авторов заявок и координация действий специалистов службы поддержки уровня 2 и авторов заявок, если это необходимо.
  + Проверка решения с конечным пользователем и сбор отзывов.

### Служба поддержки уровней 2 и 3

* + Выполнение диагностики по инциденту.
  + Документирование действий, предпринятых для устранения инцидента, и отправка статей базы знаний.
  + Определение инцидента как проблемы и преобразование заявки об инциденте в заявку о проблеме.
  + Если инцидент устранен, подтверждение факта устранения конечным пользователем.
  + Если инцидент не устранен, эскалация в службу поддержки уровня 3.
  + Если инцидент не устранен, эскалация группе по решению ИТ-проблем для определения основной причины или внешним поставщикам (в соответствии с ситуацией).
  + Предоставление экспертных знаний в предметной области.

### Инцидент-менеджер

* + Точка обращения для сообщения обо всех серьезных инцидентах.
  + Планирование и реализация всех мероприятий в рамках процесса управления инцидентами.
  + Соблюдение надлежащего процесса обработки всех заявок и исправление любых отклонений.
  + Координация действий с ответственным за процесс и коммуникация с ним.
  + Обеспечение соответствия требованиям SLA.
  + Определение инцидентов, устранение которых требуется проконтролировать, и контроль таких инцидентов.

### Ответственный за процесс

* + Несет ответственность за весь процесс управления инцидентами.
  + Определение ключевых показателей эффективности (КПЭ) и их сопоставление с критическими факторами успеха (КФУ).
  + Проверка КПЭ и обеспечение их соответствия бизнес-целям и КФУ.
  + Разработка, документирование, обзор и улучшение процессов.
  + Обеспечение непрерывного совершенствования услуг: проверка и улучшение процедур, политик, ролей, технологии и других аспектов процесса управления инцидентами.
  + Отслеживание отраслевых рекомендаций и их применение в процессе управления инцидентами.

## Ключевые показатели эффективности для управления ИТ-инцидентами

Показатели, которые являются основой для принятия важных решений, называются ключевыми показателями эффективности (КПЭ). Ниже перечислены некоторые из КПЭ для эффективного управления ИТ-инцидентами.

### Среднее время принятия решения

Среднее время, которое требуется для устранения инцидента.

### Среднее время ответа

Среднее время, которое требуется для реагирования на каждый инцидент.

### Процент соответствия SLA

Количество инцидентов, устраненных в соответствии с требованиями SLA, в процентах.

### Процент оперативных решений

Количество инцидентов, которые были устранены оперативно, в процентах.

### Количество повторных инцидентов

Количество идентичных инцидентов, зарегистрированных в течение указанного периода времени.

### Процент повторных открытий

Количество устраненных инцидентов, которые были открыты повторно, в процентах.

### Невыполненная работа по инцидентам

Количество инцидентов, ожидающих в очереди, по которым не предоставлено решение.

### Процент серьезных инцидентов

Количество серьезных инцидентов от общего количества инцидентов.

### Стоимость одной заявки

Средние расходы на каждую заявку.

### Степень удовлетворенности конечными пользователями

Количество конечных пользователей или клиентов, которые удовлетворены предоставляемыми им ИТ-услугами.

## Преимущества управления инцидентами ITIL

Организовав надлежащий процесс управления инцидентами ITIL, вы получаете следующие возможности:

* Хранение всех ИТ-инцидентов, о которых было сообщено, в центральном репозитории.
* Автоматическая классификация ИТ-инцидентов на основе таких параметров, как приоритет, срочность, влияние и отдел.
* Сопоставление соответствующих SLA с заявками об ИТ-инцидентах.
* Назначение заявок техническим специалистам или группам поддержки для изучения вопроса.
* Определение решений или обходных решений по инцидентам.
* Документирование решений в базе знаний для использования в будущем.
* Создание интерактивных информационных панелей и отчетов на основе данных службы поддержки для анализа способов эффективного устранения инцидентов.

## Рекомендации по организации успешного управления инцидентами ITIL

1. Предложите несколько моделей создания заявок, включая отправку по электронную почту, по телефону или через портал самообслуживания.
2. Опубликуйте настраиваемые формы для эффективного сбора информации об ИТ-инцидентах.
3. Настройте автоматическую классификацию и приоритизацию ИТ-инцидентов на основе критериев заявки.
4. Свяжите SLA с ИТ-инцидентами на основе таких параметров заявки, как ее приоритет.
5. Если все технические специалисты обладают одинаковым уровнем знаний и навыков, им можно автоматически назначать заявки на основе таких алгоритмов, как балансировка нагрузки и циклический перебор.
6. Свяжите данные ИТ-активов, ИТ-проблемы и ИТ-изменения с заявками об ИТ-инцидентах.
7. Убедитесь в том, что закрытие инцидентов выполняется только после предоставления надлежащего решения. Для этого получите подтверждение от конечного пользователя и применяйте соответствующие коды закрытия.
8. Настройте процесс коммуникации с конечным пользователем на каждом из этапов жизненного цикла управления ИТ-инцидентами.
9. Создайте базу знаний и постоянно пополняйте ее соответствующими решениями.
10. Обеспечьте конечным пользователям и техническим специалистам доступ на основе ролей в зависимости от сложности решений.
11. Создайте уникальные рабочие процессы для обработки серьезных инцидентов.

## Список функций программного обеспечения для управления ИТ-инцидентами

При выборе системы обработки заявок или программного обеспечения для службы ИТ-поддержки важно обращать внимание на наличие в них определенных функций, от которых зависит эффективное управление ИТ-инцидентами. Ниже перечислены некоторые функции, на наличие которых следует обращать внимание при выборе программного обеспечения для управления инцидентами:

* Центральный репозиторий для ведения журнала и отслеживания проблем.
* Автоматическое создание инцидентов по электронной почте, в чате, по SMS и многими другими способами.
* Автоматические переадресация заявок, их классификация, закрытие инцидентов и многое другое.
* Автоматическое присвоение приоритета инцидентам на основе их влияния и срочности.
* Коммуникация по электронной почте и SMS прямо в приложении.
* Настраиваемые и готовые формы и шаблоны.
* Матрица приоритетов для определения приоритета заявок на основе их влияния и срочности.
* Настраиваемые сценарии для интеграции с внешними приложениями.
* Возможность создания нескольких задач для каждого инцидента.
* Настраиваемые правила для автоматического запуска задач и перенаправления инцидентов.
* Надежное управление SLA в отношении предоставления ответов и решений.
* Возможность приостановить таймер SLA на определенный период времени.
* Возможность связывать инциденты с другими модулями, включая проблемы и изменения.
* Возможность связывать инциденты с соответствующими проблемами или преобразовывать инциденты в проблемы или изменения.
* Портал самообслуживания для пользователей, на котором они могут регистрировать свои заявки.
* Встроенный живой чат со службой поддержки.
* Календарь со сведениями о доступности технических специалистов.
* Подробный журнал инцидентов и рабочих станций.
* Настраиваемые роли и шаблоны инцидентов.
* Управление задачами для ИТ-инцидентов.
* Возможность создавать несколько площадок.
* Настраиваемая база знаний, в которой конечные пользователи могут выполнять поиск возможных решений.
* Уведомления для пользователей и технических специалистов.
* Автоматизированные опросы для определения степени удовлетворенности пользователей и сбора отзывов от них.
* Поддержка интеграции с другими инструментами и приложениями для управления ИТ-инфраструктурой.

# Управление инцидентами и другие аспекты работы службы поддержки

## Управление ИТ-инцидентами и ИТ-проблемами

Управление инцидентами — это набор политик, процессов, рабочих процессов и документации, которые помогают ИТ-отделам в управлении инцидентами на протяжении всего их жизненного цикла. Процесс управления инцидентами включает определение инцидента, его регистрацию вместе со всей необходимой информацией, диагностику проблемы и своевременное восстановление обслуживания. Управление инцидентами можно сравнить с тушением пожара, где основной целью является минимизация ущерба для бизнеса.

С другой стороны, управление ИТ-проблемами представляет собой процесс определения основной причины одного или нескольких инцидентов и последующего выполнения мероприятий по устранению проблемы. Управление проблемами призвано минимизировать влияние проблемы на бизнес путем применения более организованного подхода в виде анализа основных причин, который используется для выявления основной причины. После этого проблема устраняется для исключения подобных инцидентов в будущем. Наконец, определение основных проблем помогает в управлении инцидентами и способствует бесперебойной работе бизнеса.

## Управление инцидентами и управление изменениями

Процесс управления изменениями ITIL — это процесс систематического изменения ИТ-инфраструктуры организации в соответствии со стандартами. Это четко спланированный процесс, состоящий из нескольких этапов и включающий различные состояния, в которых могут находится ИТ-изменения.

Обычно ИТ-изменения инициализируются по завершении процессов управления ИТ-проблемами для устранения обнаруженных ИТ-проблем с целью заменить неисправный актив, который приводит к возникновению повторяющихся инцидентов, или в рамках предоставления решения при устранении серьезного инцидента. Цель управления ИТ-инцидентами — свести к минимуму перебои в работе ИТ-инфраструктуры и оперативно восстановить обслуживание. В некоторых случаях реализация изменений может привести к возникновению инцидентов, подавляющее большинство из которых являются незначительными, вызванными временными перебоями в обслуживании или недоступностью службы. Влияние таких инцидентов можно минимизировать за счет упреждающего уведомления пользователей об изменениях, а также определения предполагаемых инцидентов или недоступности службы. Если изменение вызвало серьезный инцидент, группы управления изменениями могут сразу же откатить такое изменение для восстановления нормальной работы.

## Управление инцидентами и управление активами

Интегрировав процессы управления ИТ-активами и управления ИТ-инцидентами, можно значительно упростить для технических специалистов уровней 2 и 3 диагностику инцидентов и предоставления решений по ним. Например, когда пользователь сообщает о проблеме, связанной с ограниченным подключением к Интернету, проблема может быть связана либо с компьютером, либо с маршрутизатором, к которому он подключен. Обладая всей информацией о компьютере пользователя – включая сведения о маршрутизаторе, к которому он подключен, и данные о нем, – технический специалист может оперативно определить причину инцидента и предоставить соответствующее решение. С точки зрения управления активами связывание ИТ-инцидентов с активами помогает ИТ-отделам определять и исключать неисправные активы, которые приводят к возникновению повторяющихся инцидентов в организации.

# Глоссарий терминов ITIL по управлению инцидентами

### Инцидент

Незапланированное прерывание ИТ-обслуживания или снижение его качества. Сбой в работе элемента конфигурации, даже если он еще не коснулся работы службы, также считается инцидентом (например, сбой в работе одного из дисков в массиве).

### Идентификация инцидента

Процесс обнаружения инцидента.

### Регистрация инцидента

Создание и сохранение записи об инциденте в виде заявки.

### Классификация инцидента

Надлежащее протоколирование инцидента для присвоения ему соответствующей категории.

### Закрытие инцидента

Закрытие открытой заявки об инциденте после его устранения.

### Правила эскалации инцидентов

Набор правил, определяющих иерархию для эскалации инцидентов, включая триггеры, которые вызывают эскалацию. Триггеры обычно основаны на степени серьезности инцидента и времени предоставления решения.

### Управление инцидентами

Управление жизненным циклом всех инцидентов для восстановления нормальной работы службы и сведения к минимуму влияния на бизнес.

### Отчет об управлении инцидентами

Ряд отчетов, создаваемых инцидент-менеджером для различных целевых групп (например, для групп, занимающихся ИТ-управлением, управлением уровнем обслуживания, другими процессами управления обслуживанием или управлением самим инцидентом).

### Инцидент-менеджер

Лицо, ответственное за эффективное внедрение процесса управления инцидентами и отчетность. Также выступает в роли первого этапа для эскалации, если инцидент не удается устранить на согласованном уровне обслуживания.

### Модель инцидента

Содержит предварительно заданные этапы, которые должен пройти инцидент определенного типа.

### Мониторинг инцидентов

Отслеживание статуса инцидентов для оперативного принятия мер по их устранению, если существует риск нарушения требований соглашения об уровне обслуживания.

### Присвоение приоритета инциденту

Назначение приоритетов инцидентам и определение тех, которые представляют собой серьезные инциденты.

### Запись об инциденте

Набор данных об инциденте со всеми подробными сведениями о нем, в котором задокументирована вся история инцидента, от его регистрации до закрытия.

### Отчет об инцидентах

Отчет, в котором содержится информация об инцидентах, сведения о том, как они были обработаны, а также другие данные, которые помогают измерить эффективность процесса управления инцидентами.

### Предоставление решения по инциденту

Обходное решение или исправление, которое позволяет устранить инцидент и возобновить обслуживание без потери качества.

### Статус инцидента

Этап, на котором находится инцидент в процессе управления инцидентами. К наиболее распространенным статусам относятся следующие:

* + **Новый:** инцидент зарегистрирован, но работа по нему еще не началась.
  + **Назначен:** инцидент получен службой ИТ-поддержки и назначен техническому специалисту.
  + **В работе:** инцидент назначен техническому специалисту и по нему вырабатывается решение.
  + **Приостановлено или на рассмотрении:** обработка инцидента временно приостановлена.
  + **Предоставлено решение:** технический специалист завершил работу над инцидентом и предоставил решение по нему.
  + **Закрыто:** инцидент закрыт после подтверждения решения конечным пользователем.