

Incident Management

Ziele	Prozesse, Input/Output
<p>Schnellstmögliche Wiederherstellung des normalen Service-Betriebes bei minimaler Störung des Geschäftsbetriebes und das bestmögliche Niveau der Verfügbarkeit des Service!</p>	<ul style="list-style-type: none"> • von User (Service Desk) • Incident Erkennung • Annahme und Erfassung • Klassifizierung und erste Unterstützung (wenn Service Request: Service Request Verfahren einleiten) • sonst: Analyse und Diagnose • Info von Problem Know Error DB holen (wird von Problem Mgmt. Service bestückt) • Behebung und Wiederherstellung wenn nicht mögl. : Workaround -Lösung wenn nicht mögl. : Request for Change (RfC) an Change Mgmt. auslösen • Störungs-Abschluss und Info an Anwender • Während des ganzen Prozesses Infos von Configuration Management Datenbank (CMDB) abrufen/Abrufbar
Vorteile / Nutzen	Beste Practice
<ul style="list-style-type: none"> • optimaler Einsatz qualifizierter MA • richtige Prio ermöglicht optimale Zuteilung der Ressourcen • weniger Incidents • Verkürzung der Reaktionszeiten • stärkere Kundenorientierung • frühzeitige effektive Ermittlung von Problembereichen • Kenntnisse über den Zustand der Geschäftsapplikationen und Nutzung • höhere Verfügbarkeit und weniger Unterbrechungen durch frühzeitiges Erkennen • Proaktive Analyse • Minimierung der Auswirkungen von Service Unterbrechungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Trennen von Incident und Problem • klarer Verantwortungsbereich mit Messkriterien (so genannten KPI's (Key Performance Index - Prozessleistungsindikatoren)) • Fokus auf das Minimieren bez. Verhindern von Incidents • Qualifizierte Bearbeitung von Anfragen anstelle einer blossen Weiterleitung • wichtiger als Kostensenkung ist die Effizienzsteigerung • Trennung von Incident und Problem
Quick Wins	Implementierungshinweise
<ul style="list-style-type: none"> • Schnelle Hilfe für die Anwender • Unterbrüche werden minimiert • Verbesserte Kundenbeziehungen • schneller Reaktivität bei Standardanfragen • mehr Professionalität bei der Incident Registrierung und beim Abschluss • besseres Berichtswesen • bessere Benachrichtigung der Anwender über Staus seiner Anfragen • kürzere Incident Bearbeitungszeiten 	<p>Risiken für das Business, falls nicht implementiert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Folgefehler durch unprofessionelle Fehlerbehebung • Ressourcen falsch und ungeplant im Einsatz • fehlende Transparenz • versteckte Kosten
Diverses	
<p>Incident (Störung) Service Request (SR)</p>	<p>jedes Ereignis das den normalen Betrieb/Service stört oder unterbricht jeder Incident der nicht eine Störung der IT-Infrastruktur ist, sondern eine (einfache) Anfrage eines Anwenders für Unterstützung oder Information ist.</p>
<p>Workaround</p>	<p>Methode und Verfahre ein Incident vorübergehend zu umgehen oder bei seinem Auftreten geeignete Massnahmen zu treffen um eine Wiederherstellung des Services auch ohne definitive Lösung zu erreichen</p>
<p>Eskalation</p>	
<p>Funktionelle Eskalation</p>	<p>= Anforderung eines Spezialisten</p>
<p>Hierarchische Eskalation</p>	<p>= wenn Funktionale keine Wirkung (höhere Stelle informieren)</p>

Incident Tickets

Die folgenden Daten sind wichtig

Incident-ID, Incident-Klassifizierung, Datum und Zeit, Name des User, Beschreibung der Symptome, Kategorie, Priorität, Beziehung zu Configuration Items (CI's) (welches HW-Teil)
Support-Mitarbeiter, Lösungsdatum / Zeit, Incident Abschluss

Priorität = Auswirkung + Dringlichkeit

Auswirkung (Impact) = reflektiert die Folgen der Störung

Dringlichkeit (Urgency) = Einschätzung der Schnelligkeit mit der Störung behoben werden muss

Priorität (Priority) = aus obigen Zwei ergibt sich Priorität (wenn Auswirkung Code 1 und

Dringlichkeit Code 1 ergibt sich Priorität = 1)

Kategorie = Standard, geringfügig, erheblich, weit reichend

Klassifizierung = aus Kategorie und Priorität