

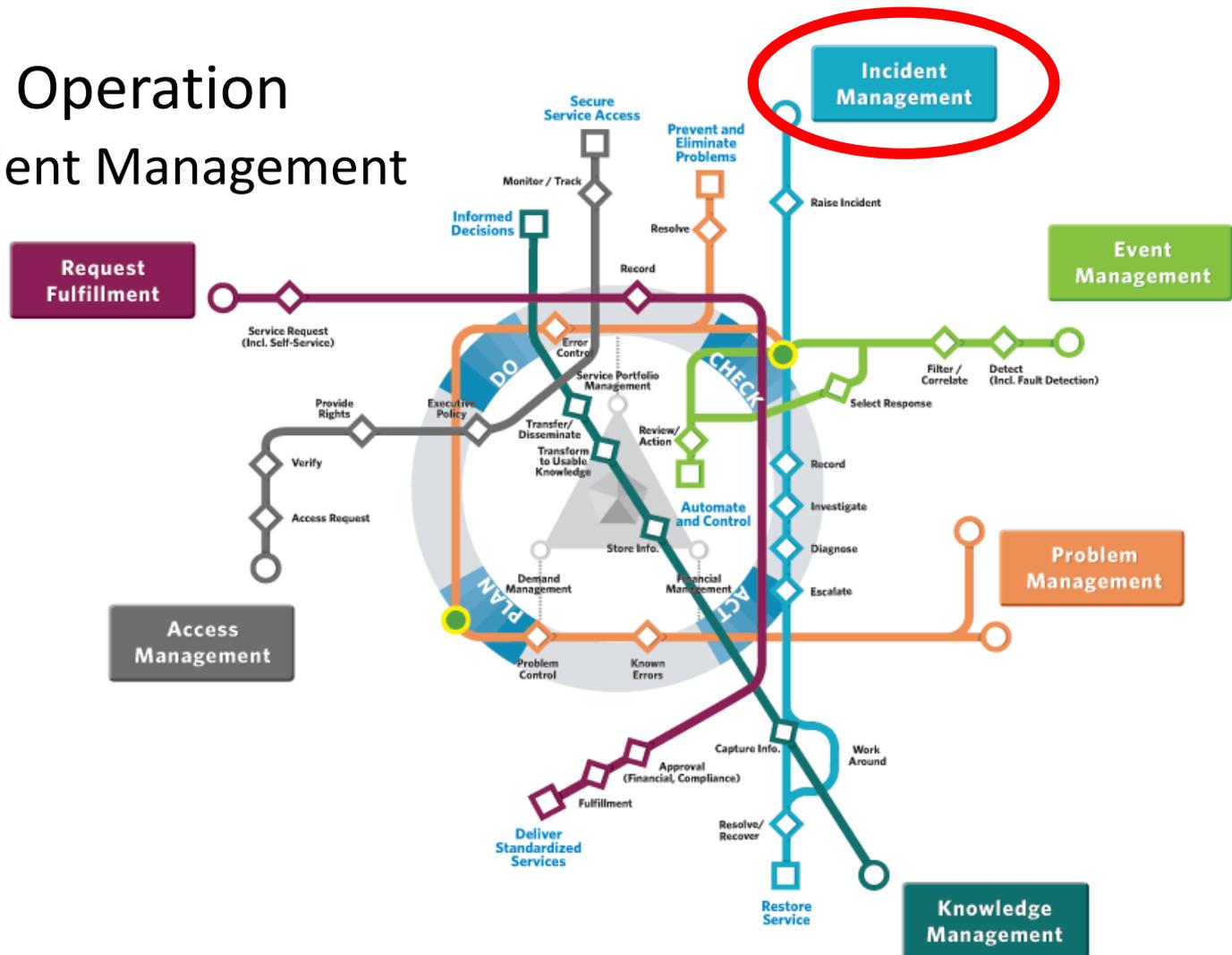
# ITIL® Incident Management



## Vertiefung IT-Betriebsprozesse

# Eingliederung in ITIL

- Service Operation
  - Incident Management



# Incident Management

- Incident Management ist der Prozess, bei dem **sichergestellt** wird, dass die **Wiederherstellung** der IT Services und der IT-Infrastruktur nach einem Störfall (Incident) **möglichst schnell** von statten geht, um die **nachteiligen Auswirkungen** auf den Geschäftsbetrieb auf ein **Minimum** zu begrenzen
- Incident Management unterscheidet zwischen Incidents und Service Request. Service Requests werden weitergeleitet an den Prozess Request Fulfilment.

# Basiskonzepte (1/3)

- Das Incident Management besteht nach ITIL V3 aus folgenden 9 Teilprozessen:
  - **Incident Management Support**
    - Stellt und wartet die Werkzeuge, Prozesse, Qualifikationen und Regeln für eine möglichst effiziente Bearbeitung eines Incidents.
  - **Incident-Erfassung und –Kategorisierung**
    - Zeichnet Incidents auf und priorisiert diese.
  - **Unmittelbare Incident-Behebung durch den 1st Level Support**
    - Bearbeitet einen Incident innerhalb einer vereinbarten Lösungszeit. Ziel ist es, den Service möglichst schnell wiederherzustellen, auch wenn dies mit einem allfälligen Workaround passieren muss. Falls die Lösungszeit überschritten wird, wird der Incident an den 2nd Level Support weitergeleitet

# Basiskonzepte (2/3)

- **Incident-Behebung durch den 2nd Level Support**

- Versucht einen Incident innerhalb einer gesetzten Frist zu lösen. Falls erforderlich werden auch Spezialisten von 3rd Level Support eingesetzt. Falls keine Lösung gefunden wurde, wird ein Problem Record erstellt und der Fall wird an das Problem Management übergeben

- **Behebung von Major Incidents**

- Major Incidents sind gravierende Unterbrechung der Geschäftstätigkeiten und werden mit hoher Dringlichkeit behandelt. Wie beim 2nd Level Support können auch hier Spezialisten aus dem 3rd Level Support hinzugezogen werden. Falls das Problem nicht gelöst werden kann, wird wiederum ein Problemrecord gemacht und weitergeleitet an das Problem Management

# Basiskonzepte (3/3)

- **Incident-Überwachung und –Eskalation**
  - Überwachung des Standes offener Incidents, so dass bei zu langer Bearbeitungszeit frühzeitig geeignete Massnahmen eingeleitet werden können
- **Incident-Abschluss und –Auswertung**
  - Kontrolliert die Qualität des Lösungsweges vor dem Schliessen eines Incidents. So dass sichergestellt wird, dass der Incident gut dokumentiert ist und bei einem wiederkehren rasch behoben werden kann.
- **Proaktive Anwender-Information**
  - Informiert Anwender über Service-Ausfälle. Ziel ist es, die Anfragen durch Anwender zu reduzieren.
- **Incident Management Reporting**
  - Stellt Incident bezogene Informationen für andere Service-Management-Prozesse zur Verfügung und stellt damit sicher, dass aus aufgetretenen Incidents Verbesserungspotenziale gefunden werden können

# Zielsetzung

- Das primäre Ziel des Incident Management ist die schnellst mögliche Behebung eines Incidents und die Geringhaltung des Incidents auf Geschäftsprozesse
- Die Aufrichterhaltung des normalen Service Betriebes
- Einhaltung des im SLA beschriebenen Service-Betriebes

# Kennzahlen

- Anzahl wiederholt auftretender Incidents (mit bereits bekannten Lösungswegen)
- Anzahl der Incidents, die vom Service Desk aus gelöst wurden
- Anzahl von Eskalationen durch Incidents, die nicht in der vereinbarten Zeit gelöst werden konnten
- Anzahl der vom Service Desk bearbeiteten Incidents
- Mittlere Zeitspanne von der Meldung eines Incidents bis zu einer ersten Antwort vom Service Desk
- Mittlere Lösungszeit eines Incidents
- Prozentualer Anteil der Incidents, die vom Service Desk unmittelbar beim ersten Anruf gelöst werden können
- Prozentualer Anteil von Incidents, die innerhalb der in den SLAs vereinbarten Lösungszeiten gelöst werden
- Mittlerer Arbeitsaufwand für die Lösung eines Incidents