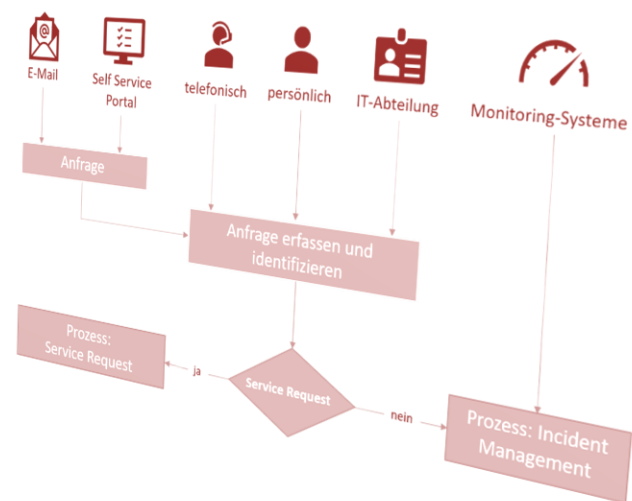


INCIDENT MANAGEMENT

Die **HILLSIDE IT CONSULTING GMBH** unterstützt seit mehr als einem Jahrzehnt Organisationen unterschiedlicher Größe im Bereich des Incident Managements.

Der Prozess des Störungsmanagements wird analysiert, um einen strukturierten Ablauf für die Identifikation und Behebung von Störungen zu schaffen, sowie diese zu dokumentieren. Die Technischen Services des IT - Servicekatalogs bilden hierbei die Grundlage um (optimalerweise in einem ITSM-Tool) die Priorität einer Meldung zu bestimmen und an das zuständige Team weiterzuleiten.

Grundsätzlich versteht man unter einer Störung einen Vorfall, bei dem etwas nicht mehr funktioniert, was schon einmal funktioniert hat. Dies gilt für alle Technischen Services im IT-Servicekatalog. Die Störungsbehebung sollte idealerweise immer demselben Prozess folgen. Dieser Prozess teilt sich in zwei Stufen – die Störungsidentifikation und die Störungsbehebung.



ABLAUF EINES HILLSIDE-PROJEKTES ZUM INCIDENT MANAGEMENT

- **PROZESSDEFINITION:** Vergleich Standard Incident Management Prozess mit dem derzeitigem Incident Management Prozess
 - **PROTOKOLLIERUNG:** Entgegennahme der Störungsmeldung, Erfassung der Daten mit Zeitstempel. Die Informationen, die für den Incident relevant sind, müssen protokolliert werden. Alle an der Lösung und dem Abschluss beteiligten Personen müssen ihre Tätigkeiten im Incident Record erfassen. Diskussion zum Prozessablauf nach Hillside und Abbildung dieses Prozesses beim Kunden
 - **KATEGORISIERUNG:** Die korrekte Kategorisierung von Incidents, einerseits zu Beginn und andererseits nach Abschluss der Störung, ist von entscheidender Bedeutung. Die Definition der einzelnen Kategorien ist von Unternehmen zu Unternehmen unterschiedlich. Die Kategorie muss im Laufe des Incident-Lebenszyklus überprüft und ggf. angepasst werden.
 - **PRIORISIERUNG:** Entsprechend der zugewiesenen Priorität des Incidents wird die Handhabung festgelegt. Die Priorität eines Incidents kann sich im Laufe der Zeit verändern.

- **ERSTDIAGNOSE:** Der Service Desk Mitarbeiter muss verifizieren, was passiert ist und eine erste Diagnose stellen. Diagnose-Skripte, Fragen- und Checklisten sowie der Zugriff auf Informationen zu bekannten Fehlern (Known Errors) leisten wichtige Unterstützung. Gegebenenfalls kann der Mitarbeiter bereits an dieser Stelle den Incident schließen und die entsprechende Lösung dokumentieren. Andernfalls ist das Ticket an ein Spezialteam weiterzuleiten.
- **ESKALATIONSMANAGEMENT:** (Prioritätenmatrix): Entscheidung, ob eine funktionale oder hierarchische Eskalation notwendig ist. Die Eskalation muss gemäß definierten und kommunizierten Verfahren ablaufen.
- **UNTERSUCHUNG & DIAGNOSE/LÖSUNG:** Sobald eine mögliche Lösung identifiziert wird, sollte diese angewandt und getestet werden. Dies kann über den Anwender selbst oder die IT-Mitarbeiter geschehen. Es wird sichergestellt, dass eine Umgehungs- oder Direktlösung einen annehmbaren Service anbietet oder den gestörten/ausgefallenen Service wiederherstellt. Auch hier wird ein großer Wert auf Dokumentation gelegt.
- **ABSCHLUSS:** Die Lösungsbeschreibung wird dokumentiert und an den Anfrager kommuniziert. Dieser hat die Möglichkeit, sich nochmals zurückzumelden, andernfalls wird das Ticket automatisch nach einer bestimmten Zeit geschlossen.
- **SCHNITTSTELLEN:** Diskussion zur Anbindung von Systemen (bspw. Alarm - oder Monitoringsystemen)
- **TECHNISCHE IMPLEMENTIERUNG:** Aufnahme von möglichen Anpassungen im System und Aufwandsschätzung bzw. Implementierung
- **HANDS ON:** Nach der Implementierung Begleitung und Schärfung des Prozesses im Rahmen von regelmäßigen kurzen Terminen.
- **ERSTELLUNG RICHTLINIEN:** Um die Prozesse im Incident Management zu festigen und klare Abläufe für alle MitarbeiterInnen vorzugeben, werden Richtlinien für die Abhandlung von Incidents sowie Serviceanfragen erstellt. Diese zeigen jeweils den Prozess auf und definieren durchgehend die Verantwortlichkeiten und Tätigkeiten, um die Prozesse bestmöglich abzuarbeiten.
 - Erstellung einer Richtlinie „Incident Management – Störungsmeldungen“
 - Erstellung einer Richtlinie „Incident Management – Serviceanfragen“

Die Durchlaufzeit eines typischen Projektes beträgt ungefähr 2 bis 4 Monate.

Durch unsere jahrelange Erfahrung sind wir in der Lage, die Kosten eines solchen Projektes im Vorfeld detailliert zu planen, konkret anzubieten und entsprechend klein zu halten.

IHR NUTZEN

- Klar definierte Abläufe, Rollen, und Tätigkeiten im Incident Management
- Kanalisierung der Benutzeranfragen und Entlastung des IT-Teams
- Toolunterstützte Dokumentation und Vereinfachung von Zwischenschritten
- Berichte zur Unterstützung von Diskussionen mit dem Management