

Incident Management

1.1 Incident

Een incident is een verstoring in de ICT-dienstverlening waardoor de te verwachten service in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen.

Het Incident Management-proces is verantwoordelijk voor het beheer van de levenscyclus (identificeren, analyseren en herstellen) van alle incidenten.

1.2 Doel

Het zo snel mogelijk herstellen van een ongeplande serviceonderbreking naar het vooraf afgesproken niveau.

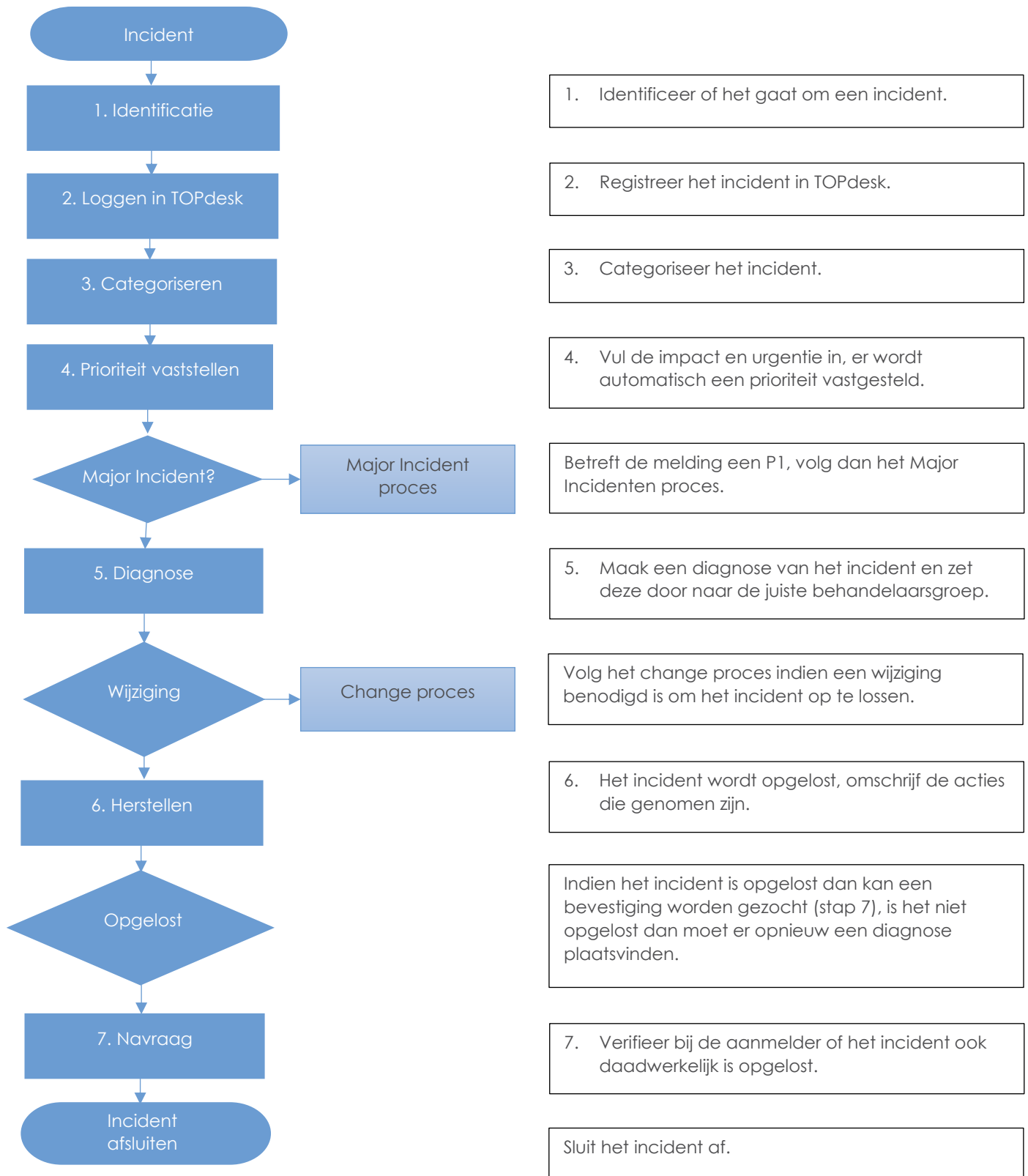
1.3 Resultaat

Resultaten van een adequaat Incident Management proces, als deze ook goed gevolgd wordt én meldingen adequaat en volledig worden geregistreerd, zijn:

1. verstoringen worden snel(ler) opgelost;
 2. meerdere meldingen over hetzelfde incident kunnen sneller geïdentificeerd worden en kan er sneller (en adequater) actie(s) ondernomen worden om het incident op te lossen;
 3. er kan een adequate Incident Management rapportage worden gegenereerd waardoor voor veel voorkomende incidenten een definitieve oplossing gezocht kan worden door het Problem Management proces te starten.
-

1.4 Incident Management proces

Het Incident Management proces onderkent de volgende stappen:



1.5 Omschrijving Incident Management proces

Hieronder volgt een omschrijving van het Incident Management proces met de referentie naar het de stappen in het proces en de Kennisitems in TOPdesk. [Raadpleeg de Kennisitem in TOPdesk voor een gedetailleerde werkinstructie.](#)

Stap	Kennis item	Omschrijving
1		Identificatie: Identificeer of de binnengekomen melding gaat om een incident.
2	KI 0482	Registratie in TOPdesk: 1. Vul de gegevens van de aanmelder in 2. Geef een korte omschrijving van het incident in staccato 3. Selecteer de onderstaande soort melding: a. Incident; de aanmelder ervaart een ongeplande onderbreking in de dienstverlening of de kwaliteit van de IT-dienstverlening is onder de maat (bijvoorbeeld traagheid).
3	KI 0491	Categoriseren Categoriseer het incident op de juist hoofd- en subcategorie, doe dit nauwkeurig, daar de classificatie van incidenten helpt bij het correct categoriseren en toewijzen van tickets aan de juiste organisatie, afdeling of (behandelaars)groep. Indien een categorie of subcategorie ontbreekt geef je dit aan bij je leidinggevende.
4	KI 0482	Prioriteit vaststellen 1. Selecteer de juiste "impact" en "urgentie", de prioriteit wordt vervolgens automatisch bepaald: 2. Koppel de SLA (pen icoontje in TOPdesk naast "Planning") aan het Incident (als dit niet gebeurt dan worden de doorlooptijden en/of prioriteit onjuist bepaald).
5	KI 0414	Diagnose Registreer de diagnose en stappen die ondernomen zijn om het incident te troubleshooten. Vul dit eventueel aan met screenshots en, indien nodig, zorg dat het incident naar de juiste behandelaarsgroep wordt gezet.
6		Herstellen Omschrijf duidelijk welke stappen ondernomen zijn om het incident op te lossen, m.n. zodat collega's terug kunnen zoeken hoe dit incident is opgelost en dezelfde stappen kunnen ondernemen zonder dat het opnieuw uitgezocht hoeft te worden. Zorg ook dat duidelijk wordt, indien van toepassing, welke leverancier het incident heeft opgelost, hoe dit gedaan is en wat de eventuele oorzaak van het incident is geweest. Tevens stelt dit ons in staat om vaak voorkomende problemen d.m.v. het "problem management" proces op te pakken.
7		Navraag Verifieer bij de aanmelder of het incident is opgelost, noteer de uitkomst in de melding en sluit de melding af zodra het incident is opgelost.