

ICT-Processen

Procesbeschrijvingen

V1.0



Procesbeschrijving

Meldingenbeheer



1. Procesbeschrijving

Meldingenbeheer

Proceseigenaar

Martine Schuit-den Hertog
martine.schuit@veenendaal.nl

Doel

Het proces **meldingenbeheer** heeft als doel een adequate afhandeling van vragen, verstoringen en wijzigingsaanvragen van eindgebruikers bij de servicedesk.

Scope

Meldingenbeheer is de registratie en afhandeling van meldingen die door de servicedesk telefonisch of via Self-Service Portal (SSP) afgehandeld worden. Dit kunnen vragen, verstoringen of wijzigingsaanvragen zijn.

Resultaat

Snel en effectief afhandelen of doorzetten van vragen, storingen en wijzigingsaanvragen.

Interfaces

Inkomend

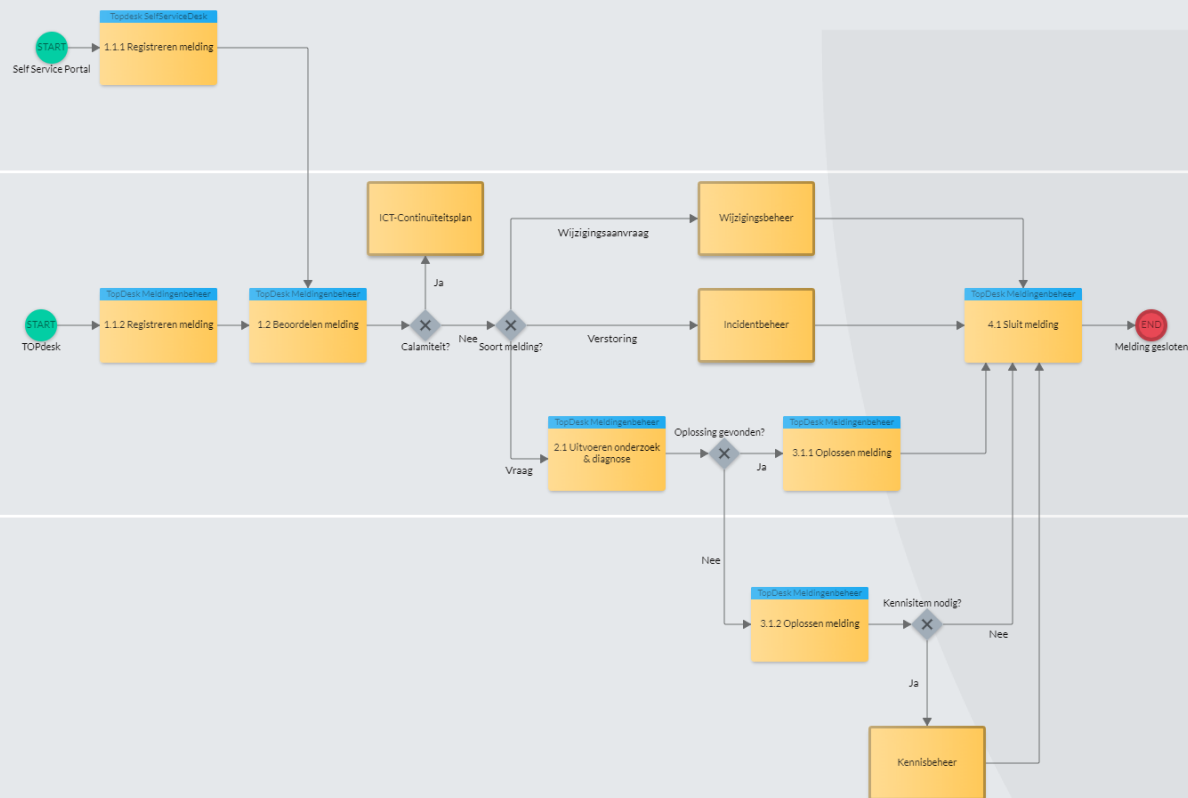
Uitkomend

- Incidentbeheer
- Wijzigingsbeheer
- Kennisbeheer

Succesfactoren

- Doorlooptijd
- Klanttevredenheid
- Behandeltijd

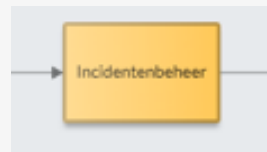




2. Procesflow



Download
Wijzigingsbeheer



Download
Incidentbeheer

Download
Meldingen-
beheer



3. Activiteiten (1)

Meldingenbeheer

1. Registreren

2. Analyseren

3. Oplossen

4. Sluiten

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
1.1.1	Registreren melding SSP	De aanmelder registreert zelf een melding via de Self-Service Portal (SSP) of via TOPdesk als deze persoon toegang heeft tot het behandelaars gedeelte.	• Vraag • Verstoring • Wijziging-aanvraag	Melding (geregistreerd)	Self-Service Portal TOPdesk module Meldingenbeheer
1.1.2	Registreren melding TOPdesk	De servicedesk registreert een melding voor een eindgebruiker als deze telefonisch contact opneemt met één van de servicedesk medewerkers.	• Vraag • Verstoring • Wijziging-aanvraag	Melding (geregistreerd)	TOPdesk module Meldingenbeheer
1.2	Beoordelen melding	De servicedesk beoordeelt de melding en geeft aan of het om een vraag, verstoring of wijzigingsaanvraag gaat. Vervolgens wordt er gecontroleerd op juistheid en volledigheid. Als er gegevens ontbreken of onduidelijk zijn neemt de servicedesk contact op met de aanmelder. Vervolgens bepaalt het soort melding het vervolg proces: - Wijzigingsaanvraag → Wijzigingsbeheer - Verstoring → Incidentbeheer (ga naar pagina 13) - Vragen → Meldingenbeheer (ga naar pagina 5) <i>In geval van een calamiteit wordt het ICT-continuïteitsplan opgestart, zie hoofdstuk 5: procedures</i>	Melding (geregistreerd)	• Wijzigings-aanvraag • Melding (vraag/storing)	TOPdesk module Meldingenbeheer/Wijzigingsbeheer

3. Activiteiten (2)

Meldingenbeheer

1. Registreren

2. Analyseren

3. Oplossen

4. Sluiten

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
2.1	Uitvoeren onderzoek & diagnose	De servicedesk voert een eerste diagnose uit en zoekt in het kennissysteem of er kennisitems aanwezig zijn voor het oplossen van de vraag. Als de vraag niet beantwoord kan worden, wordt deze doorgezet naar de 2 ^e lijn. De servicedesk wijst de melding toe aan een behandelaarsgroep met de juiste expertise.	Melding (vraag)	Melding (vraag)	TOPdesk module Meldingenbeheer/Kennissysteem
3.1.1	Oplossen melding	De servicedesk registreert het antwoord in de melding en brengt de aanmelder op de hoogte van de oplossing.	Melding (vraag)	Melding (vraag)	TOPdesk module Meldingenbeheer
3.1.2	Oplossen melding	De 2^e lijn beantwoordt de vraag van de aanmelder in de melding en wijst deze toe aan de servicedesk zodat de eindgebruiker op de hoogte wordt gebracht van de oplossing. Vervolgens bepaalt de 2 ^e lijn of een nieuw kennisitem noodzakelijk is om toekomstige meldingen te voorkomen en hoe dit door 1 ^e lijn kan worden opgelost.	Melding (vraag)	Melding (vraag)	TOPdesk module Meldingenbeheer/Kennissysteem



3. Activiteiten (3)

Meldingenbeheer

1. Registreren

2. Analyseren

3. Oplossen

4. Sluiten

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
4.1	Sluiten melding	De servicedesk controleert bij de aanmelder of de melding opgelost is en sluit de melding in TOPdesk.	Melding (vraag)	Melding (gereed)	TOPdesk module Meldingenbeheer



4. Verantwoordelijkheden

Meldingenbeheer

Legenda:

A = eindverantwoordelijk

R = verantwoordelijk

I = geïnformeerd

C = geraadpleegd

Stap	Activiteit	Aanmelder	Servicedesk	2e lijn
1.1.1	Registreren melding SSP	A, R		
1.1.2	Registreren melding TOPdesk	C, I	A, R	
1.2	Beoordelen melding	C, I	A, R	
2.1	Uitvoeren onderzoek & diagnose		A, R	
3.1.1	Oplossen melding	I	A, R	
3.1.1	Oplossen melding	I	I	A, R
4.1	Sluiten melding	I	A, R	



Procesbeschrijving

Incidentbeheer



1. Procesbeschrijving

Incidentbeheer

Proceseigenaar

Martine Schuit-den Hertog
martine.schuit@veenendaal.nl

Doel

Het proces **incidentbeheer** heeft als doel het overeengekomen niveau van dienstverlening zo spoedig en effectief mogelijk te herstellen nadat er een verstoring is opgetreden.

Scope

Incidentbeheer is de afhandeling van verstoringen van gebruikers, inclusief de communicatie tussen aanmelders, behandelaars en leveranciers.

Resultaat

Snel en effectief afhandelen van verstoringen

Interfaces

Inkomend

- Meldingenbeheer

Uitkomend

- Probleembeheer
- Wijzigingsbeheer
- Kennisbeheer

Succesfactoren

- Doorlooptijd
- Klanttevredenheid
- Behandeltijd



1. Procesbeschrijving

Incidentbeheer

Incident

Een incident is een verstoring op de dienstverlening van Gemeente Veenendaal en regiogemeenten waardoor de te verwachten service in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen. Een incident wordt geprioriteerd met behulp van de prioriteitenmatrix (tabel a) en wordt afgehandeld binnen de afgesproken doorlooptijden (tabel b),

Major Incident

Een Major Incident is een verstoring met grote impact op de dienstverlening van Gemeente Veenendaal en regiogemeenten die volgens een aparte procedure afgehandeld moet worden. Het gaat in de meeste gevallen om incidenten (1) die impact hebben op kritieke bedrijfsactiviteiten waaronder de dienstverlening naar burgers of (2) een grote groep gebruikers raken en waarvoor geen workaroud beschikbaar is en de verwachte uitval langer dan 4 uur is. Een Major Incident wordt aan de hand van een bestaand incident geïnitieerd en krijgt de prioriteit kritisch.

Calamiteit

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de dienstverlening naar de burgers en die veel impact heeft op de gemeente (bijv. een langdurige uitval van de centrale ICT-omgeving en andere ICT-incidenten die een (te) grote impact hebben op de primaire bedrijfsvoering en (mogelijk) groot schadelijk effect op de werking van netwerk- en informatiesystemen". Een calamiteit moet altijd gemeld worden en is een aanvullende procedure die gestart kan worden naast de major incident procedure.

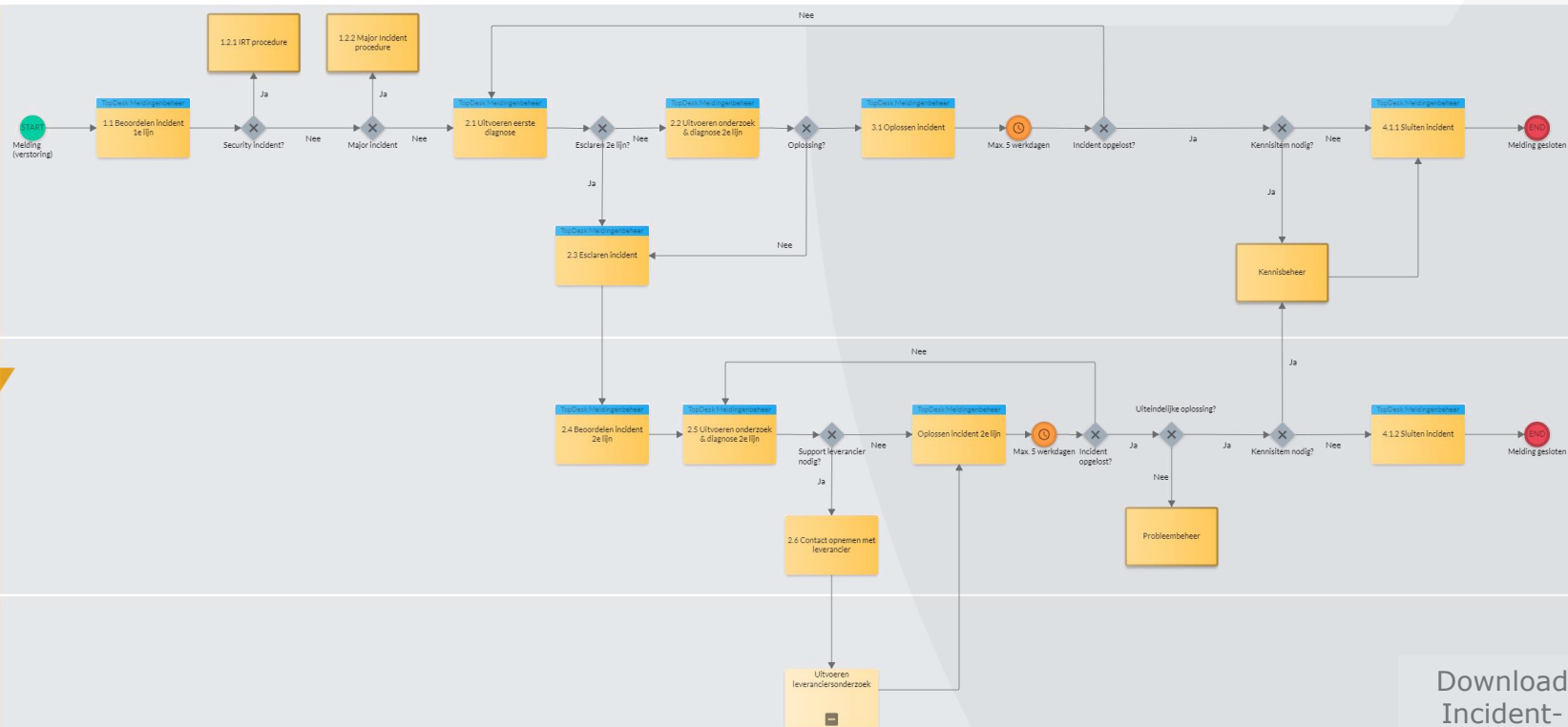
Tabel A: Prioriteitenmatrix

Impact Urgentie	Groot (organisatie)	Middel (team of afdeling)	Klein (medewerkers)
Groot (mdw. kan niet werken)	Kritisch	Kritisch	Kritisch
Klein (mdw. kan deels werken)	Hoog	Middel	Laag

Tabel B: Doorlooptijden

Prioriteit	Doorlooptijd
Kritisch	1 dag
Hoog	3 dagen
Middel	5 dagen
Laag	2 weken





Download
Incident-
beheer



3. Activiteiten (1)

Incidentbeheer

1. Registreren

2. Analyseren

3. Oplossen

4. Sluiten

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
1.1	Beoordelen incident 1e lijn	De servicedesk beoordeelt de melding door het incident te categoriseren en prioriteren met behulp van de prioriteitenmatrix (tabel a). Wanneer bij meer dan één gebruiker het probleem optreedt, wordt op de Self-Service Portal een melding geplaatst met eventuele work-around.	Melding (geregistreerd)	Incident (geregistreerd)	TOPdesk module Meldingenbeheer
1.2.1	Uitvoeren IRT procedure	De servicedesk besluit in het geval van een informatiebeveiligingsincident die niet door de servicedesk opgelost kan worden dat de IRT procedure gestart moet worden. Het incident wordt verder afgehandeld volgens de IRT procedure (zie hoofdstuk 5: procedures).	Incident	Incident (categorie: datalek)	TOPdesk module Meldingenbeheer
1.2.2	Uitvoeren Major Incident procedure	De servicedesk registreert een major incident als het aan de voorwaarden voor een major incident voldoet. Vervolgens wordt het incident afgehandeld via de Major incident procedure (zie hoofdstuk 5: procedures).	Incident	Major Incident	TOPdesk module Meldingenbeheer

3. Activiteiten (2)

Incidentbeheer

1. Registreren

2. Analyseren

3. Oplossen

4. Sluiten

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
2.1	Uitvoeren eerste diagnose	De servicedesk voert een eerste diagnose uit en zoekt in het kennissysteem of er kennisitems voor het oplossen van het incident aanwezig zijn. Als uit de eerste diagnose geen resultaten zijn gevonden, wordt het incident geëscaleerd naar de 2 ^e lijn. Wanneer de melding onvolledig of onjuist is neemt de servicedesk contact op met de aanmelder	Incident	Incident	TOPdesk Module Meldingenbeheer/ Kennissysteem
2.2	Uitvoeren onderzoek & diagnose	De servicedesk voert het volledige onderzoek uit en lost het probleem op.	Incident	Incident	TOPdesk Module Meldingenbeheer
2.3	Escaleren naar 2e lijn	De servicedesk escaleert het incident naar de 2e lijn als er geen oplossing gevonden is en wijst het incident toe aan een behandelaarsgroep verantwoordelijk voor het gedeelte van de ICT-omgeving waar het incident optreedt (Applicatiebeheer, Systeem- en Netwerkbeheer of DBA/TAB).	Incident	Incident	TOPdesk Module Meldingenbeheer

3. Activiteiten (3)

Incidentbeheer

1. Registreren

2. Analyseren

3. Oplossen

4. Sluiten

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
2.4	Beoordelen incident 2e lijn	De dag verantwoordelijke (per oplosgroep) van de 2^e lijn beoordeelt tijdig (tijdens werkdagen binnen 2 uur) alle toegewezen incidenten en controleert op juistheid en volledigheid. Mocht het incident aan een verkeerde oplosgroep toegewezen zijn of wanneer gegevens ontbreken wordt de melding teruggezet naar servicedesk.	Incident	Incident	TOPdesk module Meldingenbeheer
2.5	Uitvoeren onderzoek & diagnose 2e lijn	De 2e lijn voert onderzoek en diagnose uit en probeert een oplossing te vinden voor het incident. De 2e lijn heeft direct contact met de aanmelder om het probleem op te kunnen lossen. De toegewezen behandelaarsgroep is verantwoordelijk voor het oplossen van het incident, ook als blijkt dat hulp van andere teams noodzakelijk is. Het incident wordt niet opnieuw toegewezen, maar er worden incident subtaken aan andere teams uitgezet.	Incident	Incident	TOPdesk module Meldingenbeheer
2.6	Contact opnemen met leverancier	De 2e lijn neemt contact op met de leverancier als support vanuit de leverancier noodzakelijk is. De 2e lijn houdt de aanmelder op de hoogte van de voortgang.	Incident	Leveranciers-incident	TOPdesk

3. Activiteiten (4)

Incidentbeheer

1. Registreren

2. Analyseren

3. Oplossen

4. Sluiten

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
3.1	Oplossen incident 1e lijn	De servicedesk noteert de oplossing van het incident en informeert de aanmelder over de oplossing. Daarnaast bepaalt de servicedesk of voor dit incident een kennisitem geschreven moet worden.	Incident	Incident	TOPdesk module Meldingenbeheer
3.2	Oplossen incident 2e lijn	De 2^e lijn noteert de oplossing van het incident en informeert de aanmelder over de oplossing. Daarnaast registreert de 2e lijn een probleem als het incident nog niet definitief opgelost is, maar voor nu wel een tijdelijke work-around beschikbaar is en bepaalt of een kennisitem met oplossing voor het incident aangemaakt moet worden. In het geval van een kennisitem wordt de servicedesk geïnformeerd over het nieuwe kennisitem waarin de oplossing vermeld staat.	Incident	Incident (gereed)	TOPdesk module Meldingenbeheer/ Probleembeheer/ Kennissysteem



3. Activiteiten (5)

Incidentbeheer

1. Registreren

2. Analyseren

3. Oplossen

4. Sluiten

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
4.1.1	Sluiten incident	De servicedesk sluit de melding na maximaal 5 werkdagen mocht er geen reactie komen vanuit de aanmelder. De aanmelder kan na 5 werkdagen altijd de melding heropenen mocht het probleem nog niet opgelost zijn.	Incident	Incident	TOPdesk module Meldingenbeheer
4.1.2	Sluiten incident	De 2^e lijn sluit de melding na maximaal 5 werkdagen mocht er geen reactie komen vanuit de aanmelder. De aanmelder kan na 5 werkdagen altijd de melding heropenen mocht het probleem nog niet opgelost zijn.	Incident	Incident	TOPdesk module Meldingenbeheer



4. Verantwoordelijkheden

Incidentbeheer

Legenda:

A = eindverantwoordelijk

R = verantwoordelijk

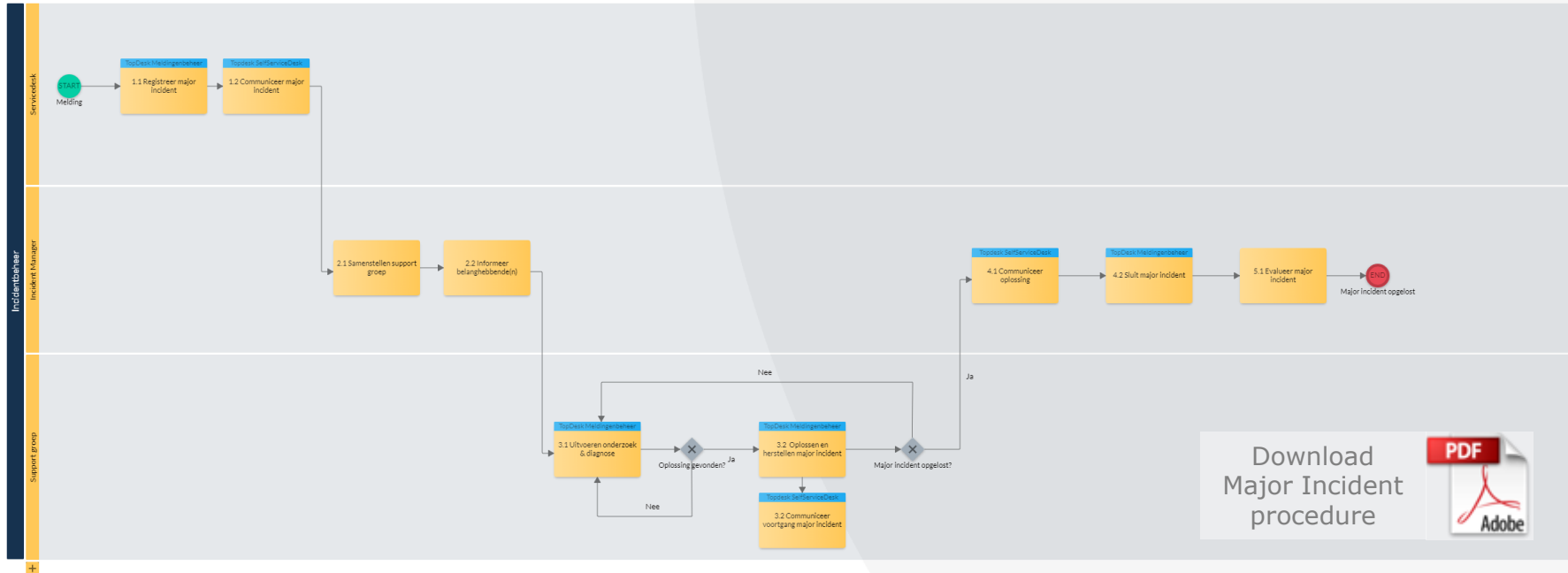
I = geïnformeerd

C = geraadpleegd

Stap	Activiteit	Aanmelder	Incident Manager	Servicedesk	2e lijn
1.1	Beoordelen incident 1e lijn	C,I		A,R	
1.2.1	Uitvoeren IRT procedure	I		R	
1.2.2	Uitvoeren Major Incident procedure	I	A	R	
2.1	Uitvoeren eerste diagnose	C,I		A,R	
2.2	Uitvoeren onderzoek & diagnose	C,I		A,R	
2.3	Escaleren incident			A,R	I
2.4	Beoordelen incident 2e lijn				A,R
2.5	Uitvoeren onderzoek & diagnose 2e lijn	C,I			A,R
2.6	Contact opnemen met leverancier	I			A,R
3.1	Oplossen incident 1e lijn	C,I		A,R	
3.2	Oplossen incident 2e lijn	C,I			A,R
4.1.1	Sluiten incident	I		A,R	
4.1.2	Sluiten incident	I			A,R

5. Procedures (1)

Major Incident procedure



Download
Major Incident
procedure



5. Procedures (2)

Major Incident procedure

1. Registreren > 2. Analyseren > 3. Oplossen > 4. Sluiten > 5. Evalueren

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
1.1	Registreer major incident	De servicedesk registreert een major incident als de verstoring aan de voorwaarden van een major incident voldoet. Een major incident kan op elk moment binnen in het incidentbeheer proces geïnitieerd worden en krijgt de prioriteit 'kritisch'. Tegelijkertijd wordt de incident manager op de hoogte gebracht.	Incident	Major Incident	TOPdesk module Meldingenbeheer
1.2	Communiceer major incident	De servicedesk informeert alle gebruikers/vertegenwoordigers via de Self-Service Portal en per e-mail over de verstoring	Major Incident	Major Incident	TOPdesk module Meldingenbeheer
2.1	Samenstellen support groep	De incident manager stelt een support groep samen bestaande uit betrokkene(n) die nodig zijn om de verstoring te verhelpen.	Major Incident	Major Incident	TOPdesk module Meldingenbeheer
2.2	Informeer belanghebbenden	De incident manager informeert alle belanghebbenden over de verstoring en geeft een indicatie van de te verwachte oplostijd.	Major Incident	Major Incident	TOPdesk module Meldingenbeheer

5. Procedures (2)

Major Incident procedure

1. Registreren > 2. Analyseren > **3. Oplossen** > 4. Sluiten > 5. Evalueren

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
3.1	Uitvoeren onderzoek & diagnose	De support groep voert onderzoek en diagnose uit en probeert een oplossing te vinden voor het major incident. De support groep bestaat uit experts vanuit verschillende clusters om zo snel mogelijk een oplossing te vinden. De support groep blijft operationeel totdat een (tijdelijke) oplossing gevonden is.	Major Incident	Major Incident	TOPdesk module Meldingenbeheer
3.2	Oplossen & herstellen major incident	De support groep heeft het probleem gevonden en lost deze op. Tegelijkertijd worden er tests bij een aantal gebruikers uitgevoerd om te controleren of de verstoring daadwerkelijk verholpen is.	Major Incident	Major Incident	TOPdesk module Meldingenbeheer
3.3	Communiceer voortgang major incident	De support groep communiceert voortgang van het major incident via de Self-Service Portal en per e-mail. Mocht er tussentijds een work-around beschikbaar zijn dan wordt dit ook naar de gebruiker gecommuniceerd.	Major Incident	Major Incident	TOPdesk module Meldingenbeheer



5. Procedures (2)

Major Incident procedure

1. Registreren > 2. Analyseren > 3. Oplossen > 4. Sluiten > 5. Evalueren

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
4.1	Communiceer oplossing	De incident manager communiceert de oplossing van het major incident via de Self-Service Portal en per e-mail naar de gebruikers.	Major Incident	Major Incident	TOPdesk module Meldingenbeheer
4.2	Sluit major incident	De incident manager sluit het major incident in TOPdesk nadat bij de gebruikers gevalideerd is of het probleem daadwerkelijk verholpen is.	Major Incident	Major Incident (gereed)	TOPdesk module Meldingenbeheer
5.1	Evalueer major incident	De incident manager evalueert samen met de support groep het major incident en onderzoekt hoe soortgelijke verstoringen in de toekomst voorkomen kunnen worden. In het geval van een terugkerend probleem wordt een nieuw probleem aangemaakt.	Major Incident	Major Incident	TOPdesk module Meldingenbeheer



4. Verantwoordelijkheden

Major Incident procedure

Legenda:

A = eindverantwoordelijk

R = verantwoordelijk

I = geïnformeerd

C = geraadpleegd

Stap	Activiteit	Gebruiker	Incident Manager	Servicedesk	Support Groep
1.1	Registreer Major Incident		A	R	
1.2	Communiceer Major Incident	I	A	R	
2.1	Samenstellen support groep		A,R		C,I
2.2	Informeer belanghebbenden	I	A,R	I	I
3.1	Uitvoeren onderzoek & diagnose		A		R
3.2	Oplossen & herstellen major incident		A		R
3.3	Communiceer voortgang major incident	I	A	I	R
4.1	Communiceer oplossing	I	A,R	I	R
4.2	Sluit major incident		A,R	I	R
5.1	Evalueer major incident		A,R	C	C



5. Procedures (2)

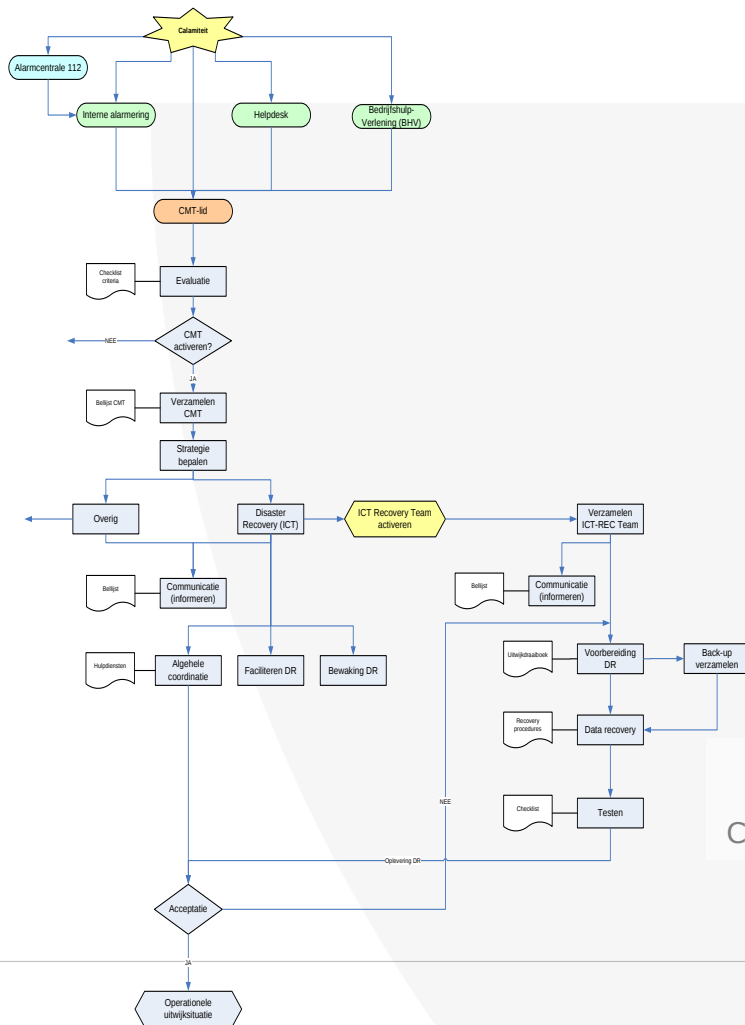
IRT procedure

Download
IRT procedure



5. Procedures (3)

Calamiteiten procedure



Download
ICT
Continuiteitsplan

