



TRAINING ORGANIZATION ACCREDITED BY

PEOPLECERT ON BEHALF OF  **AXELOS**

Minikurs 'Incident Management'

ITIL® is a registered trademark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

The Swirl logo™ is a trademark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

Incident management

En incident är en oplanerad avbrott av en tjänst eller minskad kvalitet på tjänsten.

Incident lösningar ,workarounds, kan bli permanenta, om det inte är rättfärdigat att analysera grundorsaken – Root Cause Analysis – eller ta fram /implementera permanenta lösningar (genom Change).

Incident Management fokuserar på att återställa tjänsten snabbast möjligt.

Fel på en komponent - Configuration Item, CI - som ännu inte har påverkat tjänsteleveransen är också en incident.

Incident management

Detect - Upptäckt = användare rapporterar eller Event mgt verktyg utfärdar larm

Log = Service desk loggar i service management verktyget (ServiceNow, Remedy, Service Center, mm)

Klassificera = kritisk (major) incident, användar rapporterad, infrastruktur incident

Kategorisera = Lokalisera incidenten, t.ex.nätverk, applikation, hårdvara, (kategorisering används för korrekt eskalering och för trend analys)

Matcha = sök i tidigare incidenter, problem, Kända Fel

Diagnostisera - Diagnose = hitta felet och lösa på 1st level

Eskalera = beroende på kategorisering till 2nd eller 3rd level, extern leverantör

Lös - Resolve = med tillfällig lösning (workaround) (kan även bli emergency change)

Bekräfta - Confirm = När detta är möjligt, bekräfta med användaren att tjänsten är återställd

Stäng = stäng incidenten i verktyget

Incident Management

Kategorisering används till:

- Registrera incidentens såsom användaren upplever den
- Registrera kategorin efter att incidenten är löst – kan användas för att upptäcka var man behöver ha insatser
- Analysera trender för att identifiera specifika problemområden
- Eskalering till specifika kompetensgrupper

Incident Management

Matcha incidenten mot tidigare incidenter, problem och lösningar.

Detta bidrar till snabbare och kvalitetssäkrade lösningar.

Incident management vägledning

Normal drift = det är inte alltid specificerat vad normal drift är av en resurs, en komponent, en tjänst.

Praktikens prioritet: skall man mest fokusera på snabb fix eller på att snabbt upptäcka en incident

Snabba workarounds: ju flera sådana vi har, desto skörare blir vår tjänst

Automatisering (för typiska incidenter) kan hjälpa med snabba workarounds, men också med att analysera och åtgärda orsaken till incidenten. Ökad automatisering i en Continuerlig Integration / Delivery / Deployment miljö hjälper med detta.

Praktiken behöver vara flexibel för olika scenarios – samma aktiviteter i samma ordning kan inte appliceras för alla incidenter.

Praktiken måste bygga på de 4 dimensionerna.

Incident management pelare

Registrering av information och aktiviteterna underlättar framtida automatisering och förbättringar:

- Viktigt att veta vad som har gjorts och när – därför är det viktigt att kontinuerligt uppdatera incidentärendet i verktyget och inte i efterhand. Detta bör också ge en timeline för händelserna, vilket underlättar problemundersökningen.
- Ovan uppdateringar bör vara detaljerade, steg-för-steg. T ex inte bara att vi har omstartat en serverkluster, men också i vilken ordning och vad har man observerat under tiden för varje steg.
- Beskrivningen av varför man har gjort det ena eller det andra är i stort sätt lika viktigt som att ha gjort det.

Tack för denna gång!

Detta avslutar minikursen Incident Management ITIL® 4 Foundation.

Behöver du mera information om detta avsnitt eller om ITIL 4 i allmänhet, kontakta mig gärna:

Josef Katkits

info@itilkonsulten.se

<http://itilkonsulten.se>,

