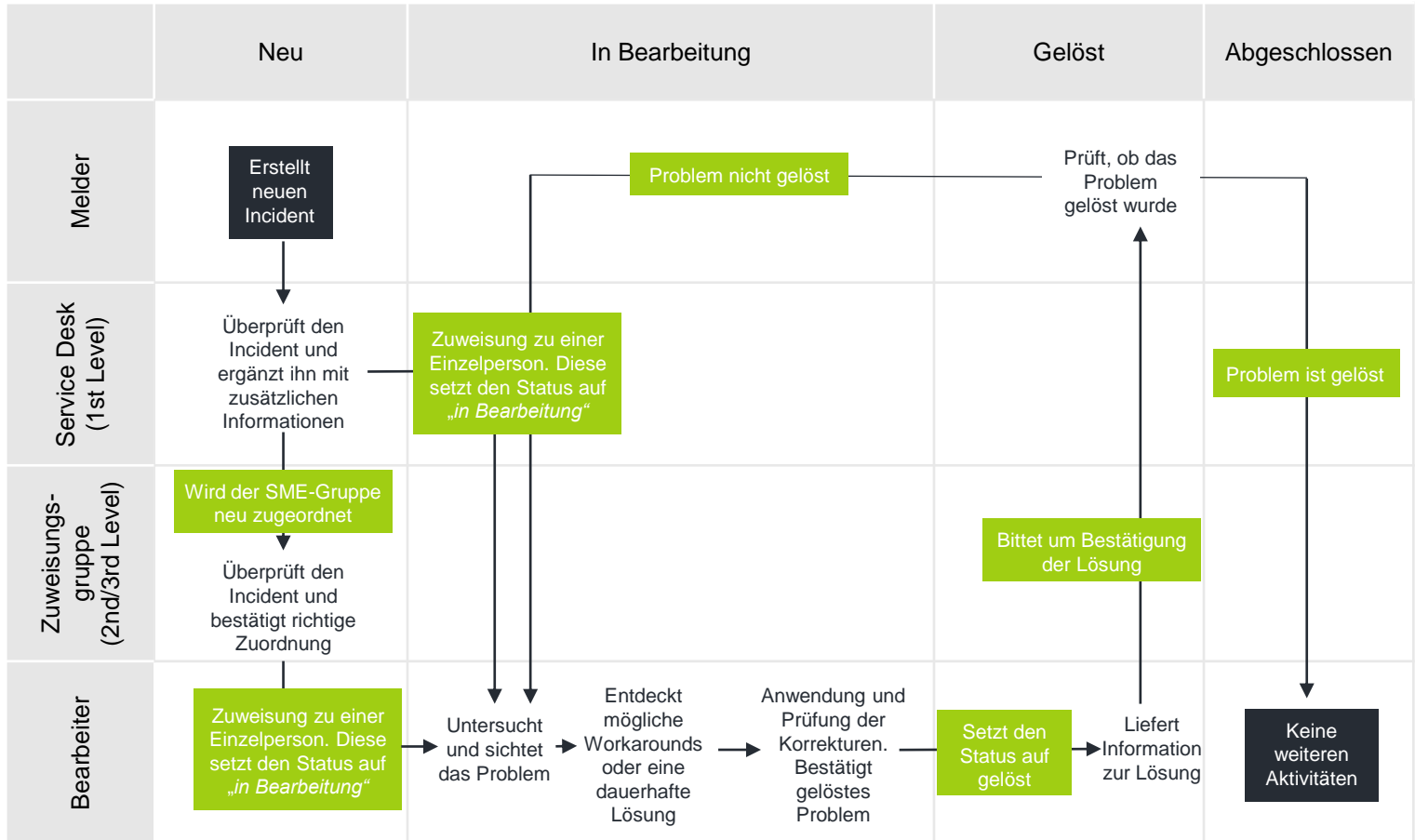




Die Aufgabe des Incident Managements ist, den regulären Service-Betrieb zu einem gemeldeten Incident schnellstmöglich wiederherzustellen und Beeinträchtigungen der betrieblichen Abläufe zu minimieren.

## ServiceNow Incident Management Prozessdarstellung



## Rollen im Incident Management

### Melder



- Stellt die Beeinträchtigung des betroffenen Services fest
- Meldet Incident dem Service Desk
- Beteiligt an der Implementierung einer Lösung oder an einem Workaround



### Service Desk (1<sup>st</sup> Level)

- Zentrale Anlaufstelle für Anfragen
- Versuchen den Incident direkt zu lösen
- Nicht gelöste Incidents werden an Personen mit umfassenderen Fachkenntnis weitergeleitet

### Zuweisungsgruppen



- Second Level und Third Level Support
- Auf bestimmte Dienstleistungen spezialisiert
- Unterstützung des Service-Desks
- Prüfung des Incidents bzgl. des Spezialgebiets



### Bearbeiter

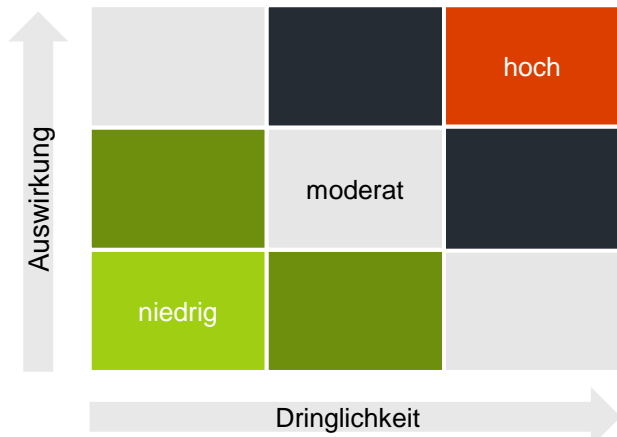
- Erarbeitung einer potenziellen Lösung
- Kommunikation mit dem Melder für weitere Informationen, Lösungsvorschläge oder Abgabe einer Zeitabschätzung



## Incident Typen

Bekannter Fehler (Known Error)	Incident	Schwerwiegende Störung (Major Incident)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bereits aufgetretene Incidents</li> <li>Incident kann ggf. unmittelbar vom Service Desk abgeschlossen werden</li> <li>Lösung oder Work Around sollten - falls vorhanden - dokumentiert sein</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann möglicherweise direkt vom Service Desk gelöst werden</li> <li>Ggf. Delegation an die Zuweisungsgruppe der zweiten oder dritten Stufe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beeinträchtigen unternehmensrelevante Services in kritischer Weise</li> <li>Erfordern unverzügliche Behebung</li> <li>Durch dedizierte Incident Manager koordiniert und mit hoher Priorität engmaschig verfolgt</li> </ul>

## Prioritäts-Matrix



## KPIs

Indikator	Zielsetzung
Quantitativ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durchschnittliche Bearbeitungszeit je Incident</li> <li>Anzahl erstellter Incidents pro Nutzer</li> </ul>
Prozess-bezogen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anzahl der Zuweisungsänderungen</li> <li>Prozentualer Anteil der in erster Instanz behobenen Incidents</li> </ul>
Operativ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liste der aktiven schwerwiegenden Incidents</li> <li>Aktive Incidents nach Priorität</li> </ul>

## Über uns

Agil, neu und dennoch mit über 30 Jahren Erfahrung im Gepäck – das ist agineo, der größte Partner des Plattform-Anbieters ServiceNow im deutschsprachigen Raum. Als Spezialist für Enterprise Service Management entwerfen unsere Experten Geschäftsprozesse für namhafte Kunden und setzen diese softwareseitig um. Dabei kann auf die breitgefächerte Technologie-Expertise der gesamten Materna-Gruppe zurückgegriffen werden, welche auf über insgesamt 2.300 Mitarbeiter verteilt ist.

## Unser Leistungsversprechen

Mit Leidenschaft, Flexibilität und unermüdlichem Einsatz übernehmen wir Verantwortung für unsere Kunden. Ihr Erfolg ist unser Anspruch, für den wir alle Hebel in Bewegung setzen – „in time“ und „in budget“, jeden Tag.