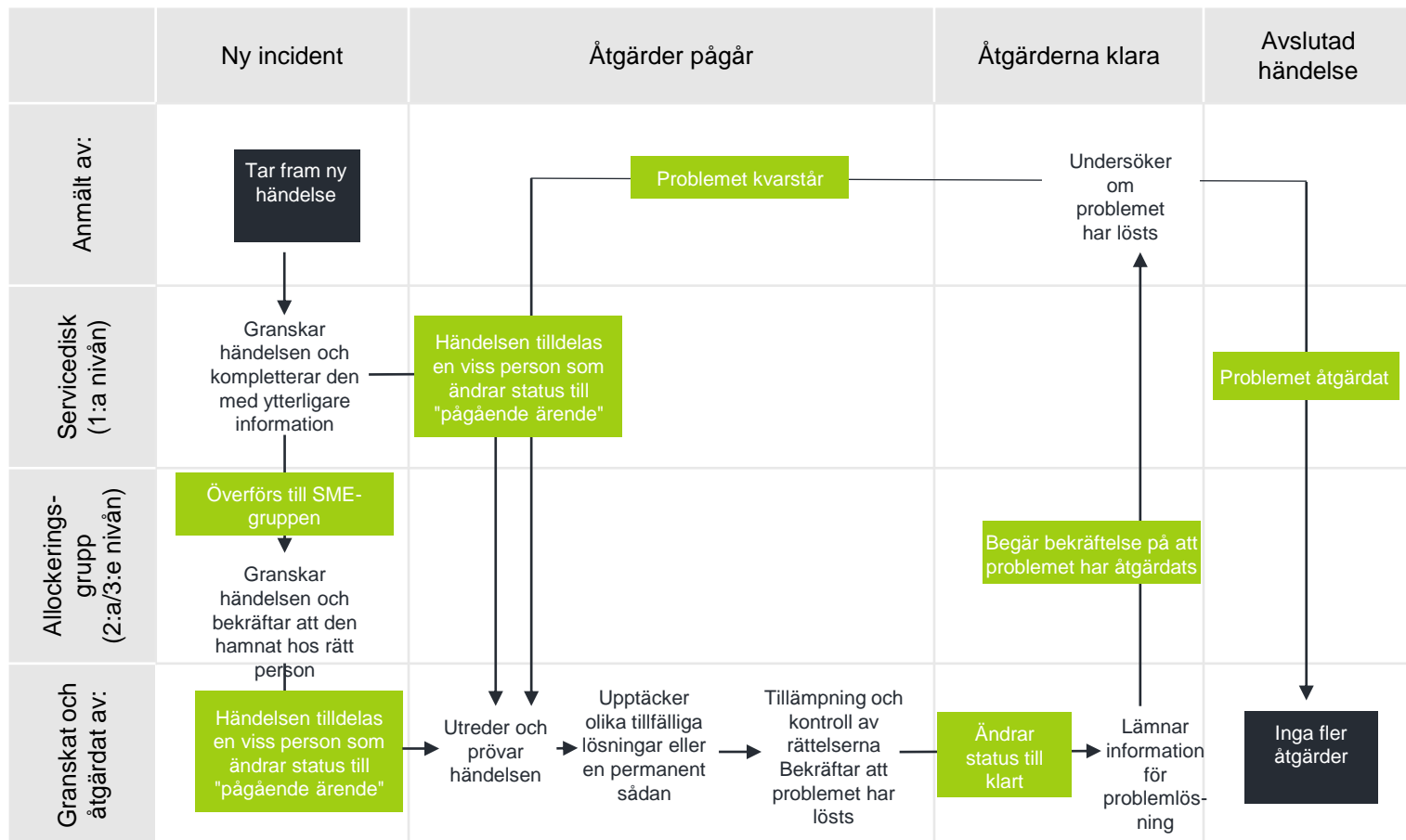




Incidenthanteringen har till uppgift att så snabbt som möjligt återställa ordinarie serviceverksamhet efter en rapporterad incident och på så sätt minimera störningar i operativa processer.

ServiceNow process för incidenthanteringen



Roller i händelsehanteringen

Anmälare



- Fastställer att berörd tjänst har försämrats
- Anmäler händelsen till servicedisken
- Deltar i implementeringen av en konstant eller tillfällig lösning



Serviceesk (nivå 1)

- Centralt kontaktställe för förfrågningar
- Försöker lösa problemet direkt
- Olösta händelser vidarebefordras till personer med mer omfattande kunskaper

Uppdragsgrupper



- Andra och tredje nivån för support
- Specialiserade på vissa tjänster
- Support till servicedisken
- Granskar händelsen med avseende på specialområde



Granskar och åtgärdat

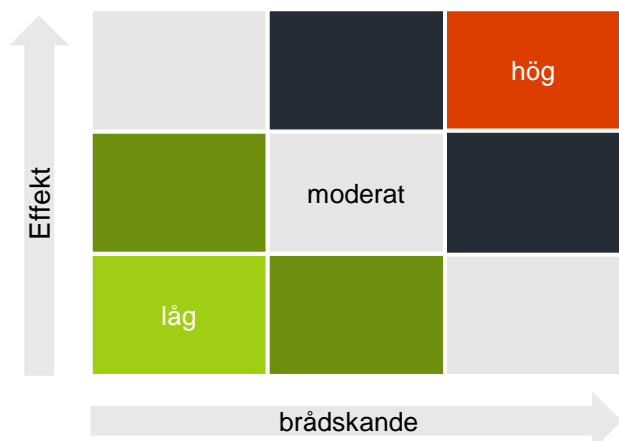
- Tar fram en potentiell lösning
- Kommunikerar med anmälaren för att få fram mer information, föreslagna lösningar eller skatta tidsåtgången



Händelsetyper

Känt fel (known error)	Incident	Allvarligt fel (major incident)
<ul style="list-style-type: none"> Händelser som redan inträffat Händelsen kan vid behov avslutas omedelbart av servicedisken Den konstanta eller tillfälliga lösningen bör - om den är tillgänglig - dokumenteras 	<ul style="list-style-type: none"> Kan eventuellt åtgärdas direkt av servicedisken Vid behov delegeras den till uppdragsgruppen på andra eller tredje nivån 	<ul style="list-style-type: none"> Kritisk påverkan på företagsrelaterade tjänster Kräver omedelbara åtgärder Koordineras av särskilt utsedda incidenthanterare och övervakas noga med hög prioritet

Prioritetsmatrix



KPI:er

Indikator	Målsättning
Kvantitativt	<ul style="list-style-type: none"> Genomsnittlig handläggningstid per incident Antalet skapade incidenter per användare
Process-relaterat	<ul style="list-style-type: none"> Antal allokeringsändringar Andel incidenter som kunde lösas i första instans
Operativt	<ul style="list-style-type: none"> Lista över större aktiva incidenter Aktiva incidenter efter prioritet

Om oss

Med över 30 års erfarenhet inom sitt fack är agineo än i dag ett ungt och dynamiskt företag och största partnern till plattformslieferantören ServiceNow i den tysktalande regionen. Som specialist på Enterprise Service Management (ESM) eller tjänstehantering, tar våra experter fram affärsprocesser för välkända kunder och implementerar dem på mjukvarusidan. Här har man hela Materna-koncernens breda teknikkompetens bakom sig, fördelad på över 3 700 anställda.

Vårt varumärkeslöfte

Vi tar ansvar för våra kunder med hängivenhet och outtröttligt engagemang, alltid lika flexibla. Dina framgångar är vårt mål. Och det gör vi allt för - varje dag i tid och enligt budget.