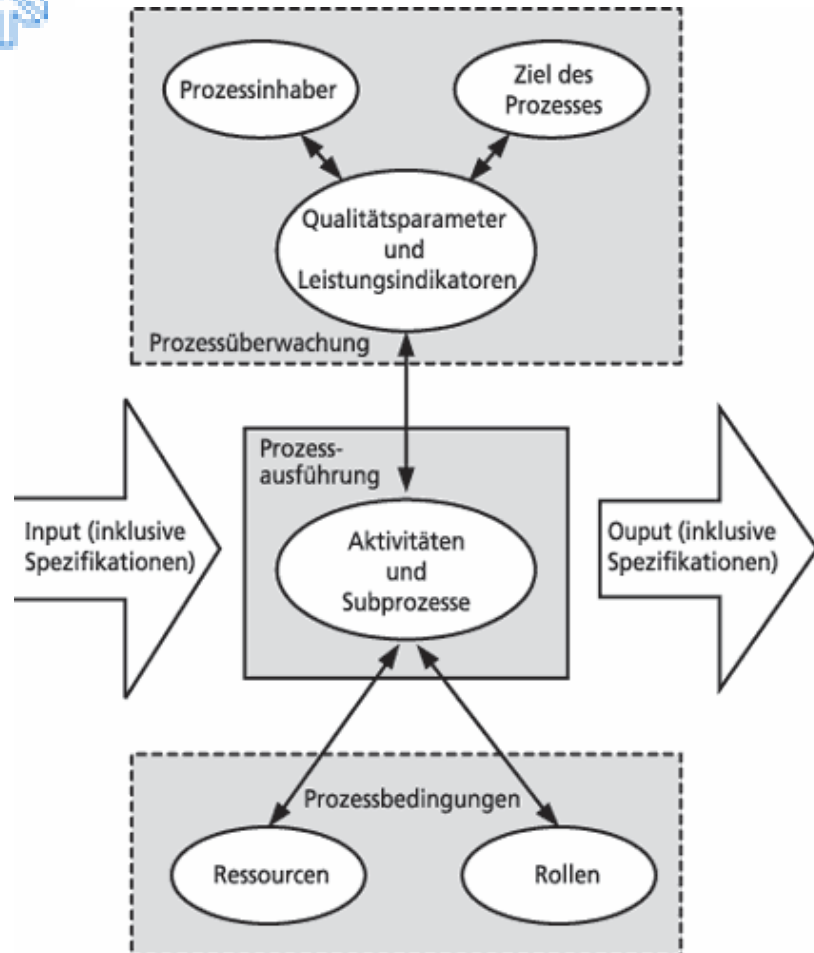
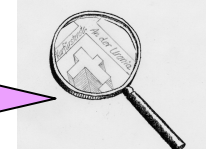


## Grundsätzliche Darstellung der Prozesse:



## Service Prozesse:



- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Configuration Management
- Release Management
- Availability Management
- Continuity Management
- Capacity Management
- Financial Management
- Service Level Management

## Incident Management Prozess:

## Definitionen:

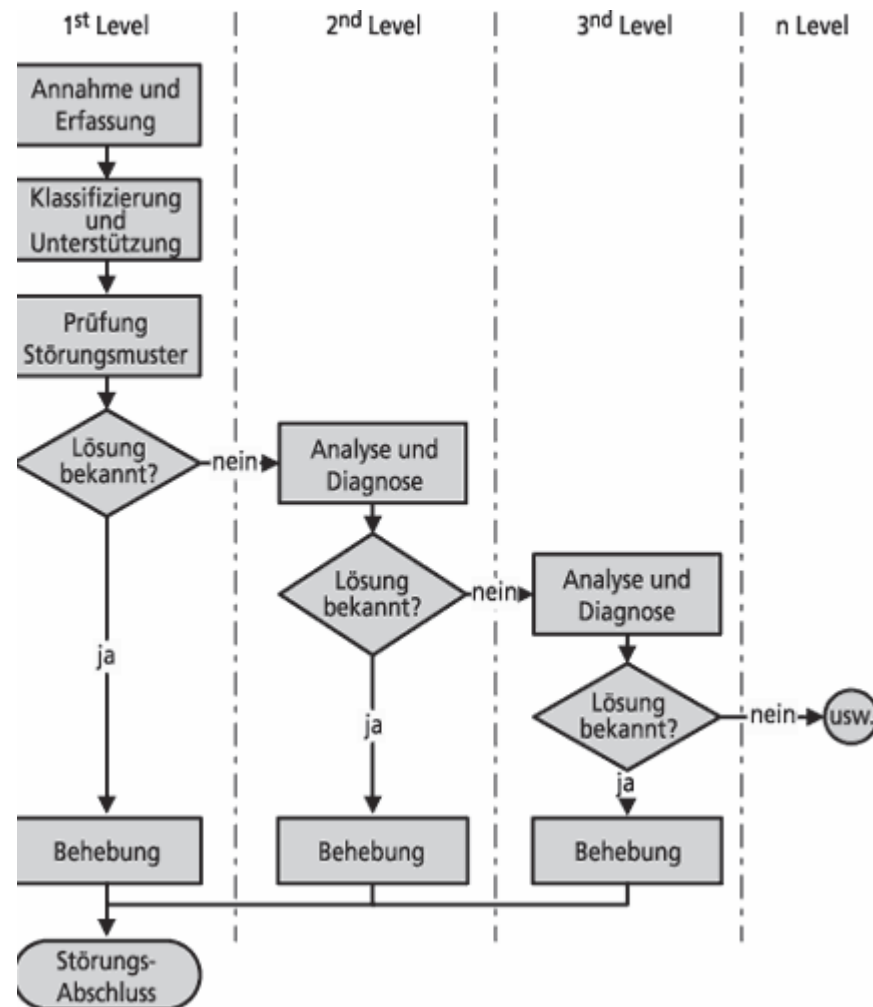


Eine Störung (Incident) ist ein Ereignis, das nicht zum standardmäßigen Betrieb eines Service gehört und das tatsächlich oder potenziell eine Unterbrechung oder eine Minderung der Service-Qualität verursacht.

Ein Service-Request ist die Anfrage eines Anwenders zur Unterstützung, Service-Erweiterung, Lieferung, Information, zum Rat oder Dokumentation.

## Incident Management Prozess:

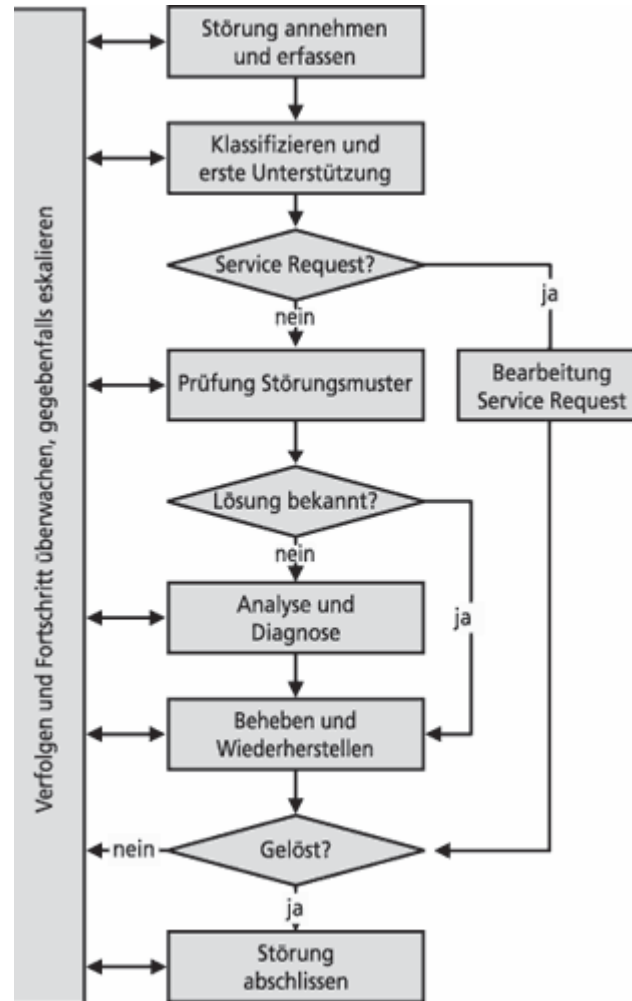
## Bearbeiten und Weiterleiten von Störungen



## Incident Management Prozess

### Zielsetzung:

- Zufriedenheit der Anwender
- Schnellstmögliche Behebung von Störungen von IT-Services, um
- negative Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse des Kunden so gering wie möglich zu halten,
- die Produktivität der Anwender zu erhöhen und
- um die Verfügbarkeit der IT-Services zu verbessern.



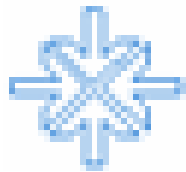
### Wirkung:

IM unterstützt die IT-Organisation durch

- die verbesserte Überwachung der Leistungsfähigkeit gem. SLA
- sinnvolles Berichtswesen für das IT-Management und weitere ITIL-Prozesse
- verbesserten und effizienteren Einsatz der IT-Mitarbeiter, indem es verhindert, dass Störungen und Service-Requests verloren gehen bzw. falsch registriert werden
- kontinuierliches Aktualisieren der Config.-Management-DB
- kontinuierliche Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

## Incident Management Prozess:

## Schnittstellen:



### Input für den Prozess:

- vom Anwender
- vom Systemadministrator
- von Systemmanagementsystemen

### SS zum Configuration Management:

- Configuration Management-DB

### SS zum Problem Management:

- Anforderungen an Stör-Erfassung
- Infos zu Problemen, Fehler u. Workarounds,

### SS zum Change Management:

- Service Requests
- Störungsbearbeitung unter CM-Regie
- Infos über geplante/aktuelle Changes

### Indirekte SS zum

- Service Level Management
- Availability Management
- Capacity Management

**Incident Management Prozess:**

**Aktivitäten:**



**Störung annehmen und erfassen.**

**Klassifizierung und erste Unterstützung,  
ggf. Workarounds.**

**Ggf. Anwendung d. Service-Anforderungs-  
Verfahren.**

**Prüfung Störungsmuster/Workarounds/Lösungen**

**Analyse & Diagnose**

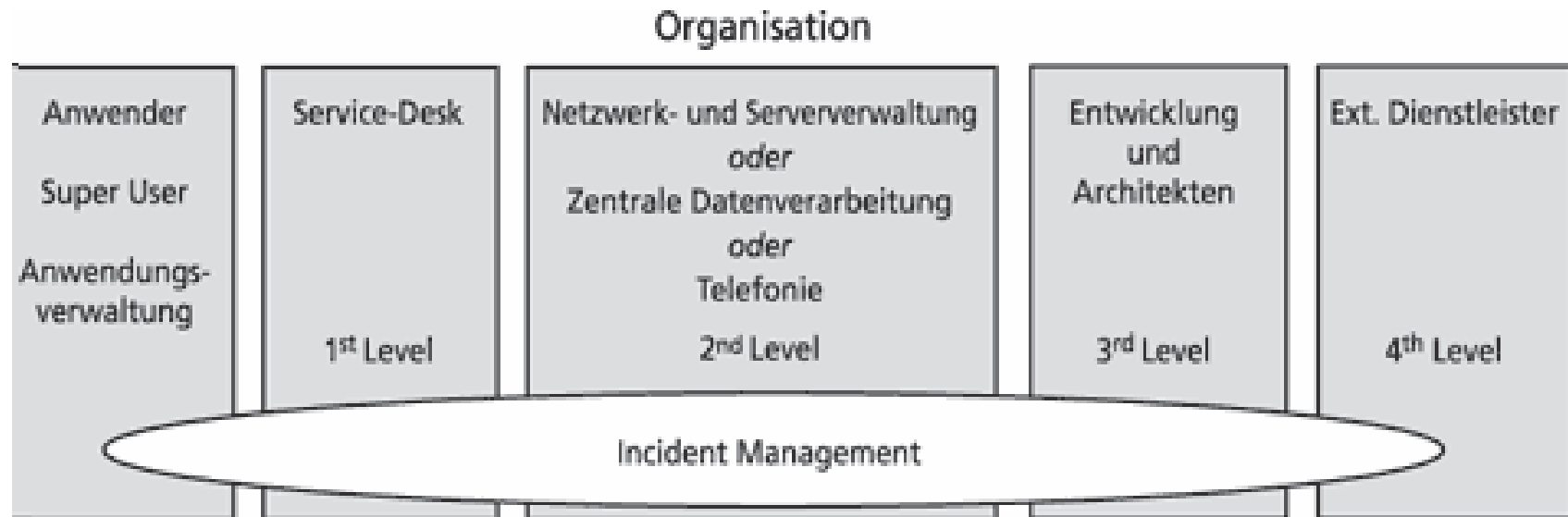
**Beheben und Wiederherstellen**

**Störung abschließen**

**Verfolgung und Überwachung der weiteren  
Entwicklung (des gesamten Störungszyklus),  
ggf. Eskalation.**

## Incident Management Prozess:

## Funktionen und Rollen



Die Prozesse verlaufen horizontal zur Organisation.

Das ist nur dann möglich, wenn die Verantwortungen und Befugnisse für die Einführung des Prozesses klar umrissen sind.

Um flexibel auf Störungen reagieren zu können, hat sich der Einsatz eines Rollenkonzepts als praktisch erwiesen.

In kleineren Organisationen oder aus Kostengründen können Rollen miteinander kombiniert werden, beispielsweise die Rolle des Change-Managers mit der des Configuration-Managers.

7