



Incident management i verdensklasse

Sådan optimerer du din incidentproces på aktivitetsniveau

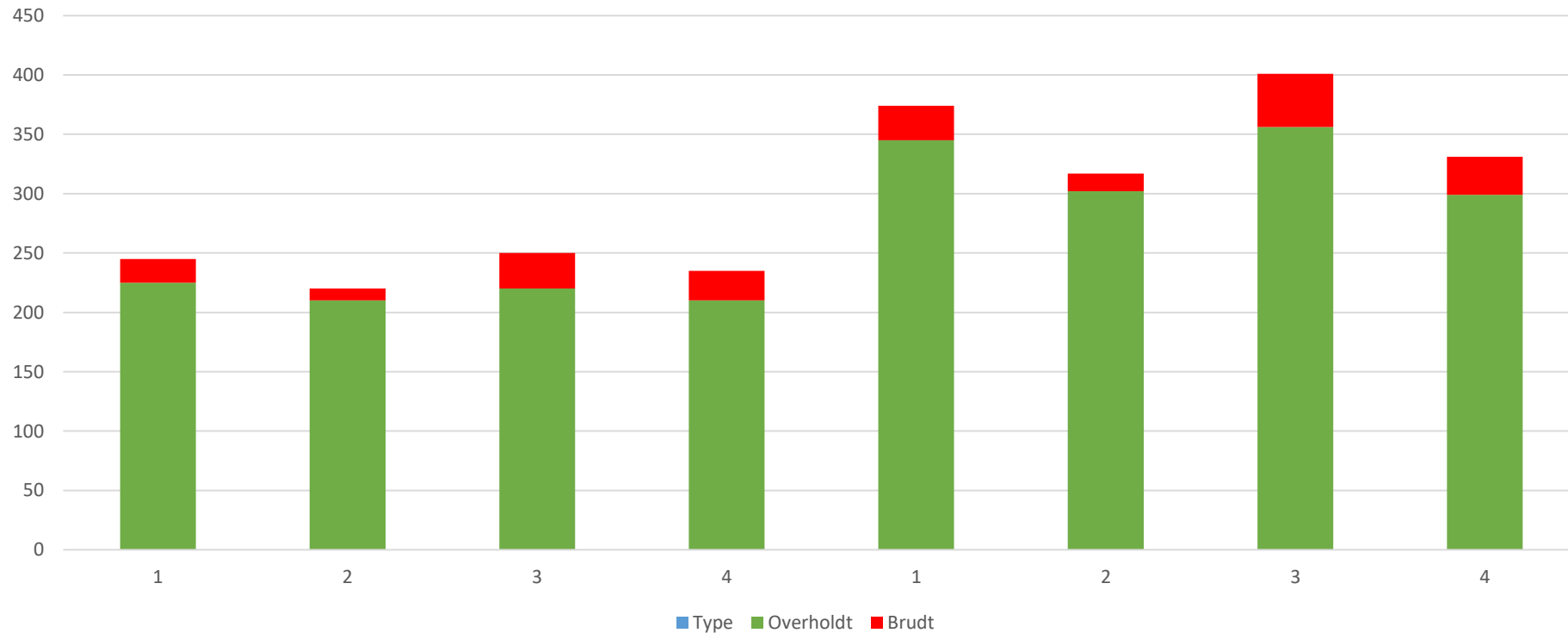
Hvordan står det egentlig til?

MÅNEDSRAPPORT FRA IT-afdelingen

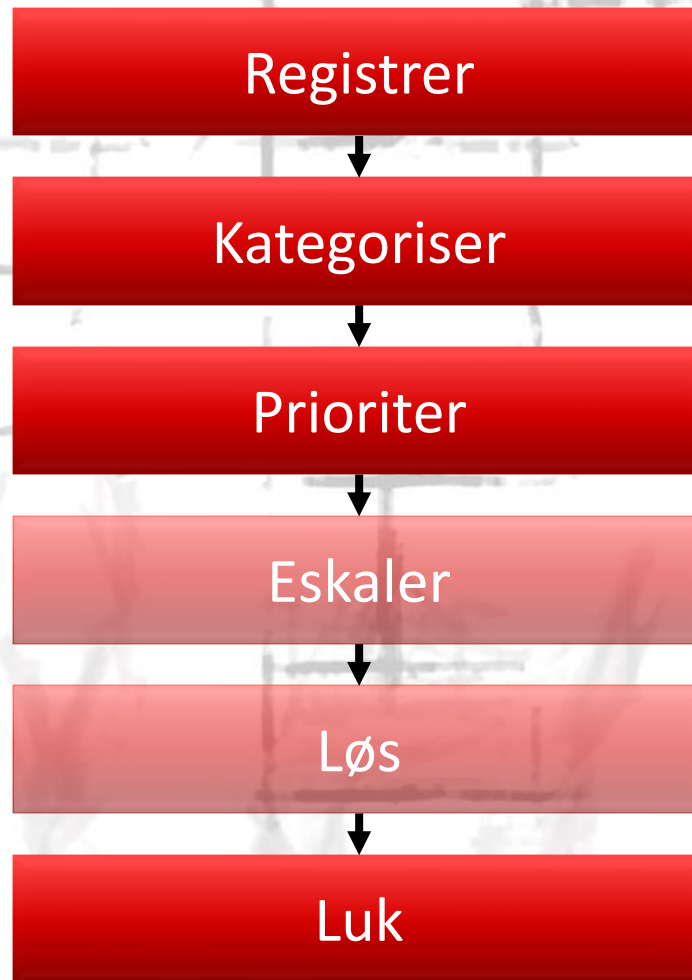
Uge	Major incidents	I alt
1	<ul style="list-style-type: none">• WWSS ustabil – 2 timers serviceafbrydelse for alle	2 timer
2	<ul style="list-style-type: none">• Storage (Fil services) SAN – 1,5 times serviceafbrydelse pga. fyldt log• FIB-A uden netværk pga. beskadiget fiber – 4 timers serviceafbrydelse• En række servere på TNS har pludselig forskudt tid hvilket går ud over login. Fejl er opstået pga. arbejdet med at migrere Citrix - 3 timers serviceafbrydelse	8,5 timer
3	<ul style="list-style-type: none">• Netværksafbrydelse i Hobro bygning 88 og 89 pga. afbrydelse af switch – 3 timers serviceafbrydelse	3
4	<ul style="list-style-type: none">• Admin systemer utilgængelige pga. fejl i patch – 2 timers serviceafbrydelse	2
	Total serviceafbrydelse forårsaget af major incidents de seneste 4 uger	15,5 timer

Hvordan står det egentlig til?

IT har leveret som aftalt på incidents (93% overholdt SLA) og service requests (90% overholdt SLA)



Incident management – processen



Registrere incidents

Udfordringer

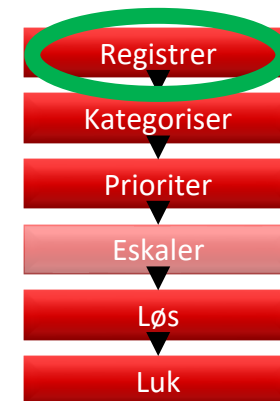
- Mangelfuld, forkert eller misvisende registrering

Årsager

- Travlhed
- Antagelser
- Manglende viden om fejlen
- "Man må da ikke ændre brugernes beskrivelser?"

Konsekvenser

- Længere sagsbehandling
- Man skal læse alle sagsakterne, før man forstår sagen
- Forkerte eskaleringer (incident-tennis)
- Triste brugere... ☹️



Eksempler

Langsom PC

Problem med printer

Haster!!!

SSO

Hjælp

Genåbnet: Computer låser hele tiden

Alle brugere har store problemer

Problemer med Single Sign-on (SSO)

ET objekt, EN afvigelse

Hvad er der galt med hvad?

Emne	Hvad er der galt med hvad?	Nyt emne
Langsom PC	Hvad betyder langsom? Hvilken PC?	DELL PC er over 4 minutter om at nå til Windows-login
Problem med printer	Hvilket problem? Hvilken printer?	Kontorprintereren kan ikke printe i farver
Haster	...	?

God praksis for registrering

- Emne: ET objekt, EN afvigelse – OBS på hvad der er hvad
- Beskrivelse: Kort opsummering (f.eks. PUST og ASS-U-ME metoderne)
- Ret emnet og beskrivelse, når du bliver klogere
- OK at rette brugerens emne (brug evt. eksternt og internt emne)

Jeg kan ikke printe



Objekt	Afvigelse
Kontorprinter	Kan ikke printe i farve
Bogholderiet	Kan ikke printe i farve i kontorinteren

Min PC er langsom



Objekt	Afvigelse
DELL PC	Over 4 minutter om at nå til Windows-login
DELL PC i bogholderiet	Over 4 minutter om at nå til Windows-login

NU, DRØM og IDÉER

- Hvordan ser jeres registrering ud i dag?
- Hvordan vil I gerne have, at den ser ud fremadrettet?
- Hvilke forslag har I til at optimere?



- Emne: ET objekt, EN afvigelse
- Beskrivelse: Kort opsummering (f.eks. PUST og ASS-U-ME metoderne)
- Ret emnet og beskrivelse, når du bliver klogere
- OK at rette brugerens emne (brug evt. eksternt og internt emne)

Kategorisere incidents

Udfordringer

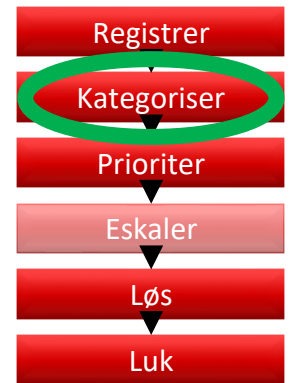
- Forkert kategorisering

Årsager

- For få, for mange, forkerte kategorier
- Øvrigt/default-kategorier
- "Egne" kategorier
- Kategorisering misforstået
- Ingen træning i anvendelse

Konsekvenser

- Længere sagsbehandling
- Forkert eskalering (incident-tennis)
- Ingen mulighed for trendanalyse/statistik



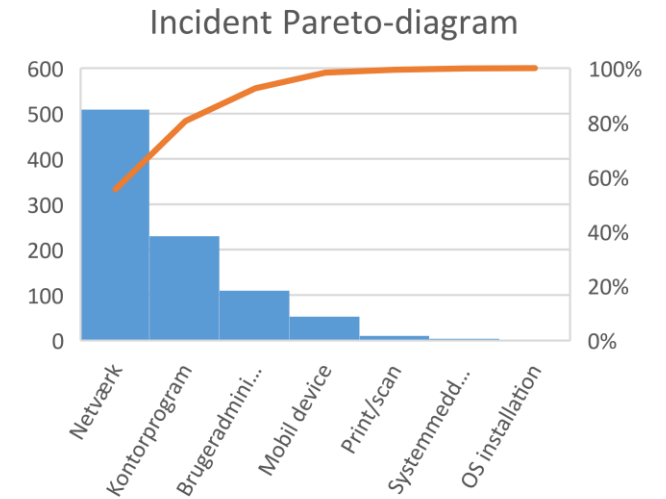
Kategorier er ikke CI's!

Category	Sub Category	Third Level Category
0365	Vælg kategori	Vælg kategori
Stads	Word	
0365	Excel	
Fokus	Sharepoint	
Hardware	OneDrive	
Mobiltelefoni	PowerPoint	
Abonnementer	Outlook	
Flytning	Delve	
WWTS	Wave	
Citrix	Exchange	
VVTI	Skype	
Alfagag	Skype for Business	
Sonnenblumen	Teams	
Adobe	OneNote	
Uautoriseret	Access	
Ukendt	Sway	
Øvrigt	Ukendt	
Fram	Generelt	
Protalen	Øvrigt	
Sharepoint	Andet	
Windows 7	Windows 7	
Windows 10	Windows 10	

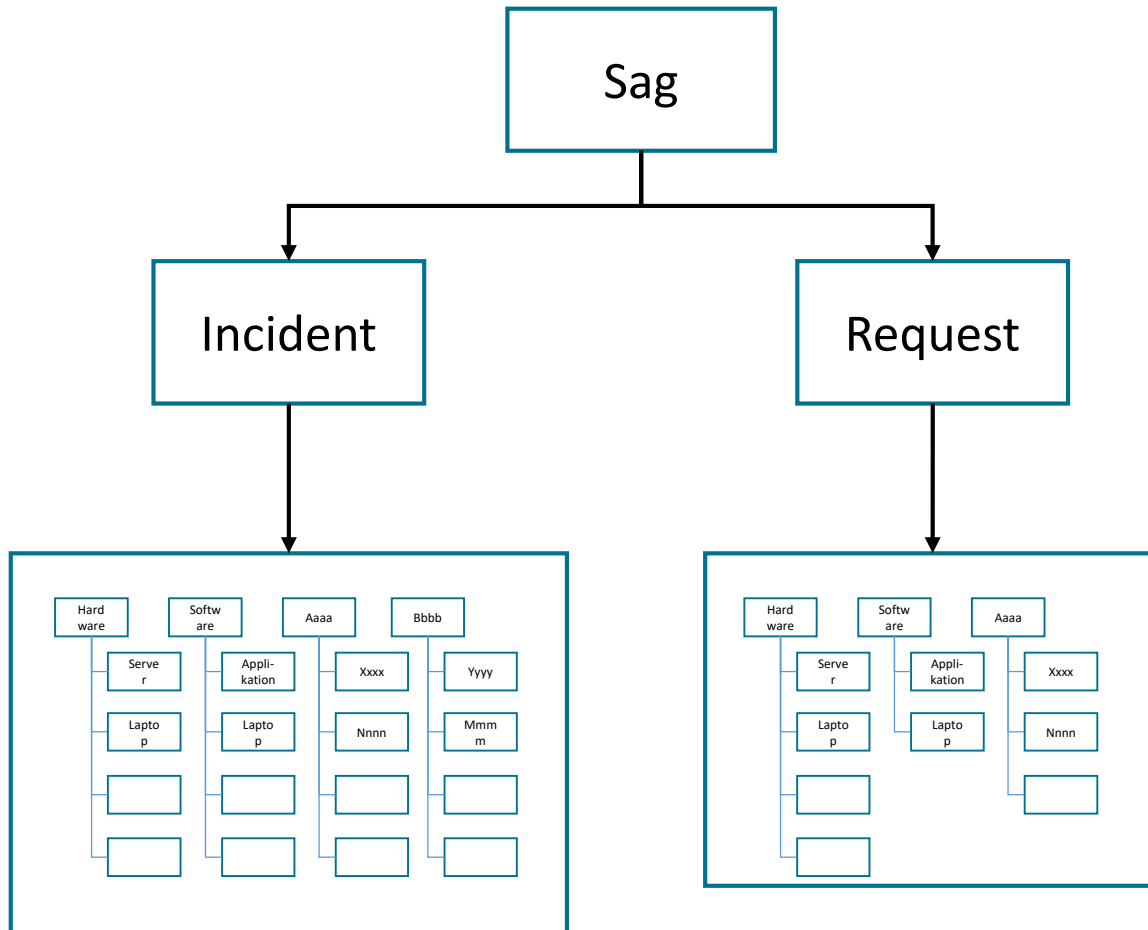
?

Hvorfor kategorisere?

- Bruges til:
 - Fordeling, routing, eskalering af sager (til teams)
 - Analysere trends, mønstre, indsatsområder
- Bruges ikke til root cause analyse (her bruger man CMS/CMDB)
- Bør aftales mellem IT og forretningen
- Skal aftales mellem Service desk/support og Drift/udvikling
- Bør være enkle, overskuelige og lette at bruge
- Ved selvbetjening: **Brugerens** synspunkt (ikke IT's)



Sagstyper



- 3-4 hovedkategorier
- 3-4 underkategorier
- Bør være obligatorisk at sætte
- Ingen “default”-kategori
- Ingen “øvrigt”-kategori (hvis der er én, skal den ryddes op dagligt eller mindst en gang om ugen)

Software

OS installation

Kontorprogram

Fagsystem

System

Hardware

PC

Tilbehør

Netværk

Skærm

Print/scan

Mobil device

Info

Systemmeddelelse

Faktura/kvittering

Undervisning

Nyheder

Administration

Brugeradministration

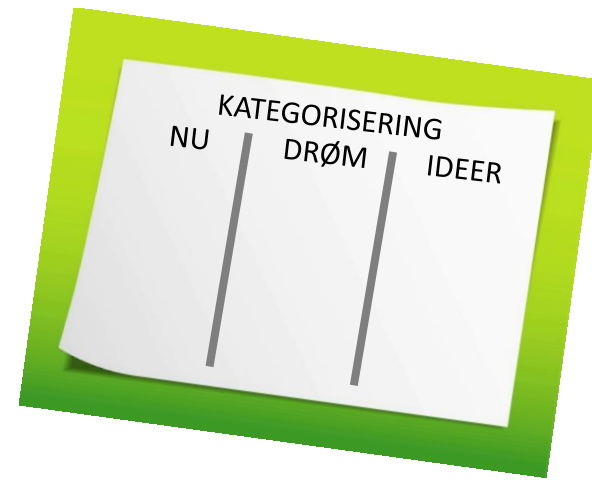
Adgangsstyring

Hardware

Abonnement/licens

NU, DRØM og IDÉER

- Hvordan ser jeres kategorisering ud i dag?
- Hvordan vil I gerne have, at den ser ud fremadrettet?
- Hvilke forslag har I til at optimere?



- 3-4 hovedkategorier
- 3-4 underkategorier
- Bør være obligatorisk at sætte
- Ingen “default”-kategori
- Ingen “øvrigt”-kategori (hvis der er én, skal den ryddes op dagligt eller mindst en gang om ugen)

Prioritere incidents

Udfordringer

- Ingen eller default prioritering
- Bruger prioriterer for IT
- IT prioriterer for kunden

Årsager

- Ingen kendskab til/undervisning i prioritering
- "Man må da ikke ændre brugernes prioritering?"
- Prioritering er ugennemsigtig og besværlig

Konsekvenser

- Der styres ikke efter prioriteter (sags-shopping)
- Vi bruger vores ressourcer forkert... "hvorfor har du ikke kigget på sag X?"
- Vores kunde bliver ramt hårdere end nødvendigt
- 2. line forstår ikke vigtigheden af en sag



Prioritere incidents – Impact

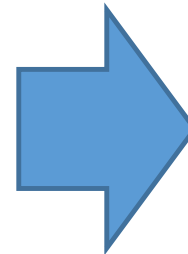
Impact	Beskrivelse (hvor hårdt rammer det?)
Høj (H)	<ul style="list-style-type: none">• Alle medarbejdere/kunder er berørt• Incident resulterer i +100.000 kr. omkostninger• Stor skade på på omdømme• Der er fare for liv og lemmer
Medium (M)	<ul style="list-style-type: none">• Mange medarbejdere/kunder er berørt• Incident resulterer i 10.000 – 100.000 kr. omkostninger• Moderat skade på på omdømme
Lav (L)	<ul style="list-style-type: none">• Enkelte medarbejdere/kunder er berørt• Incident resulterer i under 10.000 kr. omkostninger• Ingen eller lille skade på omdømme

Prioritere incidents – Urgency

Urgency	Beskrivelse (hvor meget haster det?)
Høj (H)	<ul style="list-style-type: none">• Skaden udvikler sig hurtigt• Arbejdet haster
Medium (M)	<ul style="list-style-type: none">• Skaden udvikler sig væsentligt over tid• Arbejdet kan ikke vente længe
Lav (L)	<ul style="list-style-type: none">• Skaden udvikler sig langsomt eller slet ikke• Arbejdet kan udføres senere

Prioritere incidents

Prioritet: Impact og urgency				
		Impact		
		Høj	Medium	Lav
Urgency	Høj	1	2	3
	Medium	2	3	4
	Lav	3	4	5



Tidsfrister		
Prioritet	Beskrivelse	Løsning
1	Kritisk	1 time
2	Høj	8 timer
3	Medium	24 timer
4	Lav	1 uge
5	Planlæg	Når tid

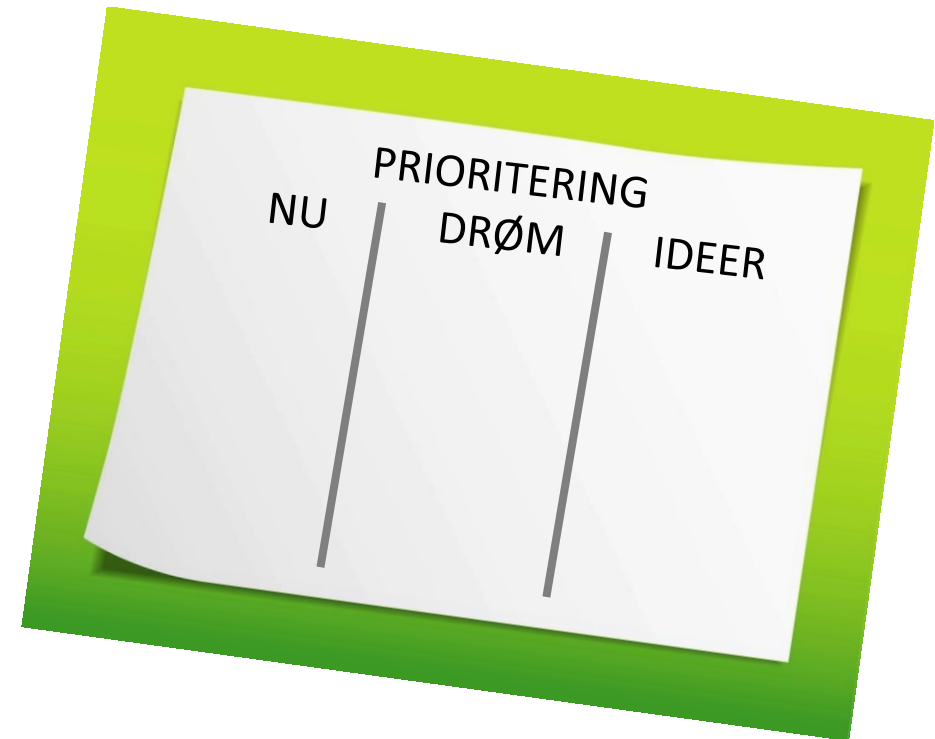
<p>Impact (påvirkning)</p> <p>Urgency (haster)</p>	<p>1 – Høj påvirkning En/flere afdelinger/lokationer</p>	<p>2 – Medium påvirkning Flere brugere på én lokation</p>	<p>3 – Lav påvirkning Én bruger</p>
<p>1 – Bruger(e) kan ikke arbejde</p>	<p>Major incident Se beredskabsplan</p>	<p>1</p>	<p>2</p>
<p>2 – Bruger(e) kan ikke udføre sine primære opgaver</p>	<p>1</p>	<p>2</p>	<p>2</p>
<p>3 – Bruger(e) kan ikke arbejde effektivt</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>3</p>
<p>4 – Request: Bruger(e) foretager en bestilling</p>	<p>3</p>	<p>3</p>	<p>4</p>

Prioritet	Beskrivelse	Handling	Påbegyndes senest	Forventet løsnings tid
Major incident	Et kritisk incident, der kræver iværksættelse af beredskabsplanen	Se beredskabsplanen for yderligere beskrivelse	Se beredskabs-planen	Se beredskabs-planen
1	En fejl, der påvirker en eller flere afdelinger eller lokationer, og som er kritisk for løsning af brugernes opgaver. En rimelig omgåelse (workaround) er ikke umiddelbart mulig. Eller et incident, der berører en af følgende VIP'er: <ul style="list-style-type: none"> Borgmester Administrerende direktør 	Den modtagende medarbejder skal straks: <ul style="list-style-type: none"> Eskalere til relevante kolleger/leverandører for hurtig sagsløsning Informere berørt(e) bruger(e) med status eller løsning, eksempelvis via SMS 	Uden ophold	2 timer
2	En fejl, der enten berører flere brugere, der har fejl på fagsystemer eller kontorsystemer. Omgåelse (workaround) eller andet arbejde under fejlløsning er mulig. Denne prioritet gives også til bestillinger fra VIP'er.	Modtagende medarbejder skal inden 2 timer: <ul style="list-style-type: none"> Informere berørt(e) bruger(e) med status eller løsning, eksempelvis via SMS Eskalere til relevante kolleger/leverandører for hurtig sagsløsning Hvis en workaround eksisterer, tilbyde denne til brugerne 	2 timer	1 arbejdsdag
3	Et incident, der berører enkeltbrugere på et kontorprogram. Omgåelse (workaround) eller andet arbejde under fejlløsning er mulig. Denne prioritet gives også til bestillinger fra andre direktører end kommunaldirektøren.	Modtagende medarbejder skal inden 2 dage: <ul style="list-style-type: none"> Informere berørt bruger med status eller løsning Tilbyde workaround til bruger 	2 arbejdsdage	1 uge
4	Requests (bestillinger) fra enkeltbrugere, f.eks. licenser, installationer, mobiltelefoner, abonnementer, flytninger, adgange til fagsystemer og kontorprogrammer.	Modtagende medarbejder skal inden 2 dage: <ul style="list-style-type: none"> Planlægge udførelsen af request i overensstemmelse med incidents og øvrige opgaver Kontakte brugeren med løsning, forventet leveringsdato eller et afslag 	2 arbejdsdage	10 dage eller efter behov

NU, DRØM og IDÉER

- Hvordan ser jeres prioritering ud i dag?
- Hvordan vil I gerne have, at den ser ud fremadrettet?
- Hvilke forslag har I til at optimere?

- Impact og urgency bruges aktivt
- Sager løses i rigtig rækkefølge
- Ingen default prioritet
- Prioritet er obligatorisk at sætte



Lukke incidents – checkliste

Spørg dig selv:

- Skal kategori opdateres?
- Er incident og løsning passende dokumenteret?
- Har jeg formelt lukket incident?
- Er der flere incidents i ét? Skal der oprettes nye?
- Må dette incident genåbnes? Hvornår?

Spørg brugeren:

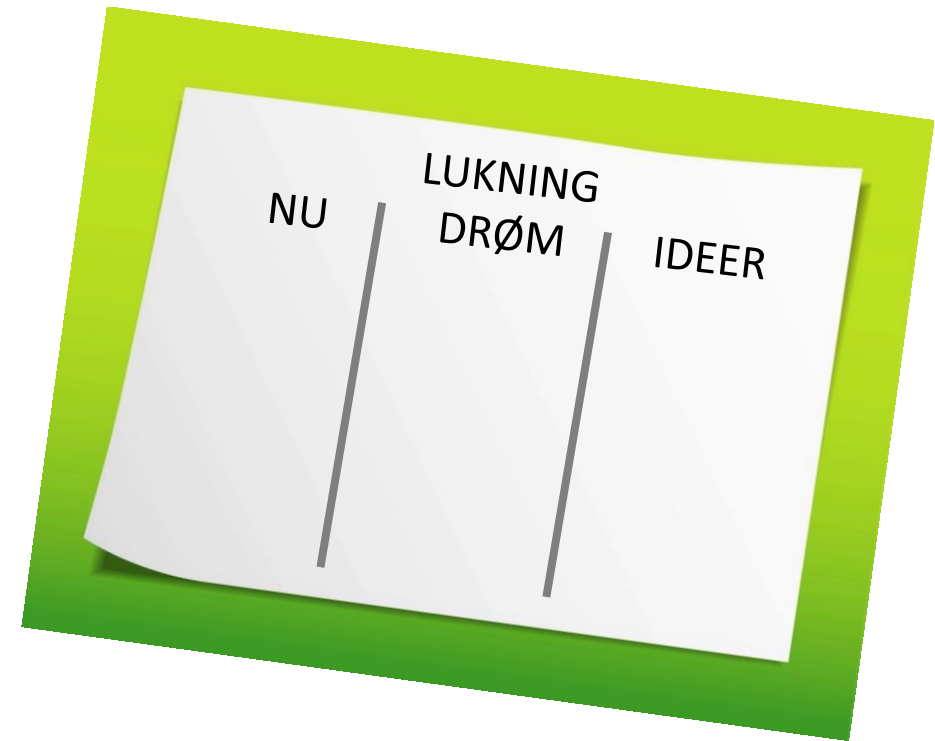
- Har du fået løst dit problem?
- Er du tilfreds med løsningen?

Tænk fremad:

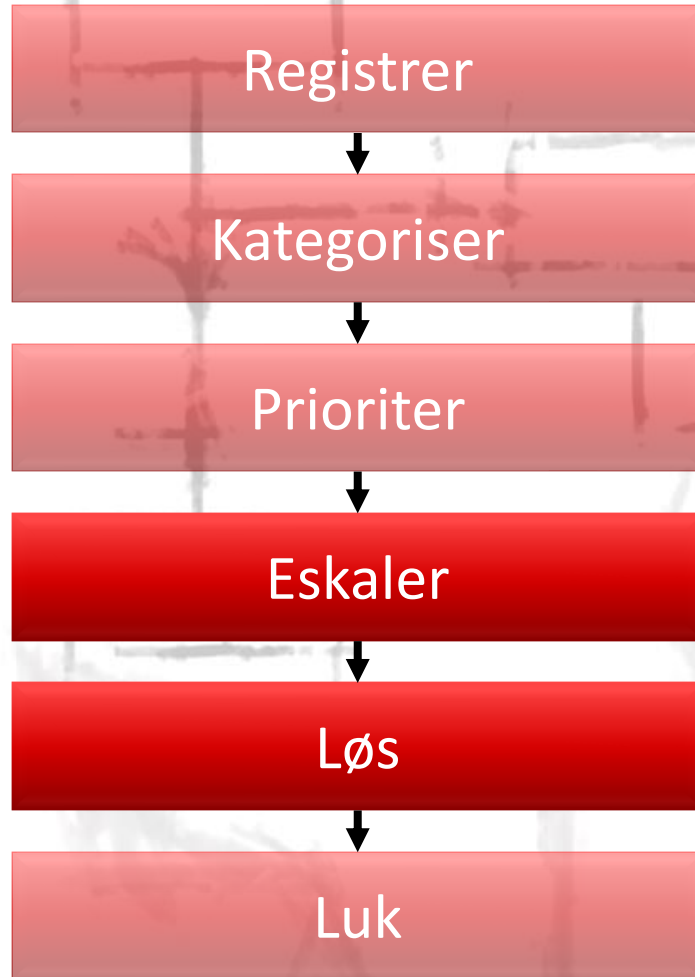
- Er det et tilbagevendende incident?
- Skal nogen have besked?
- Skal der oprettes et problem (og linkes)?
- Skal der oprettes en vidensartikel?

NU, DRØM og IDÉER

- Hvordan lukker I incidents i dag?
- Hvordan vil I gerne lukke dem fremadrettet?
- Hvilke forslag har I til at optimere?



Hvad med de sidste?



Tilpasses altid de enkelte teams

PUST, ASS-U-ME
Kepner-Tregoe
Fishbone,
brainstorm etc.



ITIL®