psc_ TRANSITION TECHNOLOGIES

ATLASSIAN

_ITSM w pigułce

Zarządzanie incydentami

Zarządzanie incydentami

Wiele renomowanych firm technologicznych doświadczyło poważnych przerw w świadczeniu usług z powodu pozornie niewinnych zdarzeń lub zmian. Takie sytuacje są kosztowne, podważają zaufanie klientów i stwarzają niepotrzebną presję dla zespołów odpowiedzialnych za obsługę incydentów.

Według Gartner, 98% organizacji stwierdziło, że jedna godzina przestoju może kosztować ponad 100,000 $.

Dlatego kluczową sprawą jest upewnienie się, że jesteśmy w stanie reagować na incydenty tak szybko, jak to tylko możliwe, a zarządzanie konfiguracją usług ma tutaj absolutnie pierwszorzędne znaczenie!

Bez przejrzystego wglądu w usługi i związaną z nimi infrastrukturę, zespoły ITSM działają w dużej mierze po omacku.

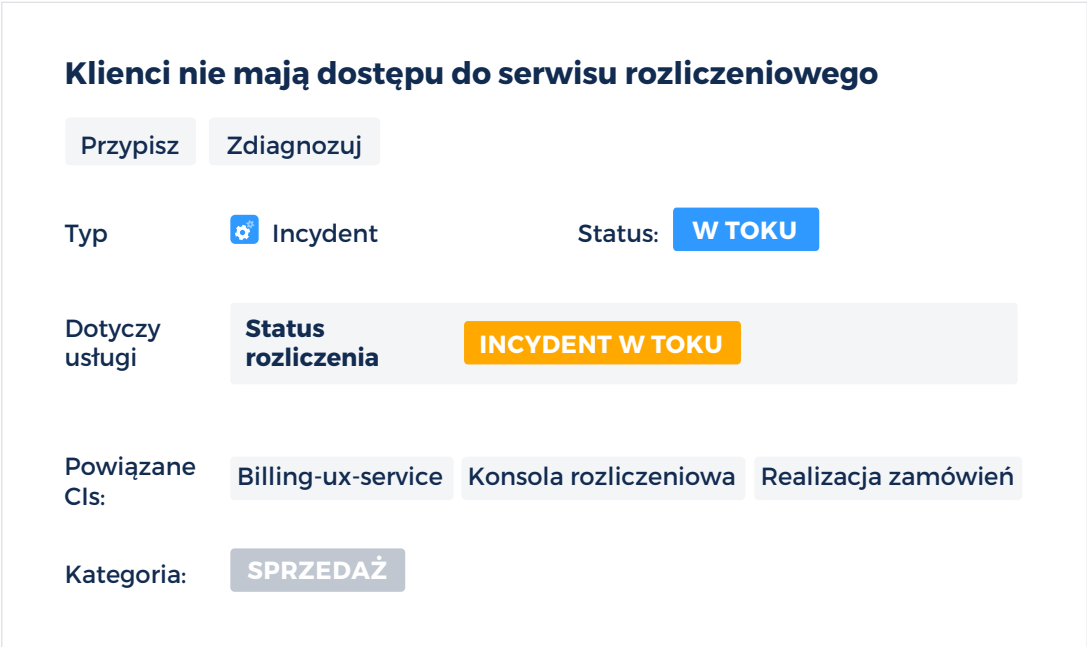
Czym jest zarządzanie incydentami?

Zarządzanie incydentami to proces reagowania na nieplanowane zdarzenie lub przerwę w świadczeniu usługi w celu przywrócenia jej do normalnego stanu.

- Incydent: nieplanowana przerwa w świadczeniu usługi lub obniżenie jakości usługi.
- Poważny incydent: incydent o znaczącym znaczeniu dla biznesu, wymagający natychmiastowej, skoordynowanej reakcji.

W jaki sposób zarządzanie konfiguracją usług może przyspieszyć zarządzanie incydentami?

CMDB może działać jako pojedyncza szyba, przez którą można podejrzeć usługi i ich zależności. Dzięki tym informacjom, w przypadku wystąpienia incydentu, osoby reagujące mogą szybko ocenić jego skutki, zidentyfikować potencjalne zasoby, natychmiast skontaktować się z odpowiednimi interesariuszami i rozpocząć proces usuwania potencjalnych przyczyn.



CI w CMDB mogą być połączone z Service Desk, dzięki czemu, gdy pracownicy zarejestrują incydent, mogą również wybrać usługę, której dotyczy incydent, a nawet konkretne komponenty usługi, których on dotyczy. Daje to osobie odpowiedzialnej za reagowanie na incydenty ogromną przewagę, ponieważ nie musi szukać tych informacji dla poszczególnych incydentów.
Co więcej, usługi i wszelkie ich zależności mogą mieć właścicieli zdefiniowanych w CMDB. Oznacza to, że każdy, kto stara się ustalić przyczynę incydentu, ma do dyspozycji wiele informacji na temat tego, kto jest odpowiedzialny za poszczególne obszary. Eliminuje to często nerwowe próby skontaktowania się ze współpracownikami w celu ustalenia właściciela przeoczonego, ale krytycznego komponentu. Powiązanie CI z właścicielami może być również użyte do automatycznego wysyłania powiadomień do konkretnych osób lub grup w przypadku wystąpienia incydentu.

Wskazówki i porady

Zgodnie z tym, co zostało opisanew sekcji wskazówek dotyczących zarządzania zmianami, pierwszą najważniejszą rekomendacją jest skoncentrowanie się na usługach. Działaj na coraz niższych poziomach zależności, aż do uzyskania wystarczającej ilości informacji dla większości zdarzeń. Zawsze możesz przejść ojeden poziomniżej na późniejszym etapie, jeśli zauważysz taką potrzebę.

Chcąc to jeszcze bardziej ułatwić, zacznij najpierw od kilku krytycznych usług, ponieważ to one są tym, co naprawdę warto niezwłocznie zadokumentować, a następnie dodawaj resztę w kolejności od najważniejszego do najmniej ważnego.

W kontekście priorytetów, oznaczanie usług za pomocą priorytetów w CMDB jest doskonałym pomysłem. Może to pomóc osobom odpowiedzialnym za reagowanie na incydenty w zarządzaniu obciążeniem i upewnieniu się, że w przypadku wystąpienia jednocześnie różnych incydentów, w pierwszej kolejności naprawiane są te najważniejsze.

Kolejną wskazówką jest upewnienie się, że każda usługa ma jasno określonego właściciela, który może pełnić rolę punktu kontaktowego w przypadku ewentualnych pytań dotyczących danej usługi, jak również dbać o poprawność danych w CMDB dotyczących tej usługi. Podczas gdy wiele zmian w elementach konfiguracji może być dokonywanych w CMDB za pomocą automatyzacji, dobrą praktyką jest wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za kontrolę, być może raz na kwartał, czy wszystko przebiega tak, jak powinno. Właściciele (czyli Twoi pracownicy) mogą zostać przypisani jako ich własny element konfiguracji w Twojej CMDB, dzięki czemu możesz łatwo zobaczyć wszystko, co należy do danej osoby, jak również to, gdzie się ona znajduje, w jakim dziale pracuje itp.

_Gotowy, aby usprawnić swój ITSM?

Skontaktuj się z **TT PSC Platynowym Partnerem marki Atlassian**. Przygotujemy dla Ciebie indywidualną ofertę i rekomendacje!

Świadczymy **pełen zakres usług** związanych z Jirą i innymi narzędziami Atlassian: od analizy biznesowej, przez zaawansowaną customizację, po wdrożenie i obsługę.

Zapewniamy również **pełną obsługę umów licencyjnych** (odnowienie, przedłużenie, przejście na wersję serwerową lub chmurową itp.) dla produktów Atlassian oraz wszystkich aplikacji z platformy Atlassian Marketplace.

Transition Technologies PSC

www.ttpsc.com/pl/atlassian/
atlassian@ttpsc.pl

©2021 Atlassian. All Rights Reserved. MIGPOD-117_DRD-11/20

ATLASSIAN Platinum Solution Partner ENTERPRISE

psc_ TRANSITION TECHNOLOGIES