



FINANSTILSYNET
THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Egenevalueringsskjema

Service Desk,
Incident Management og
Problem Management - ITIL

Dato: 02.02.2009

Versjon 1.1

Finanstilsynet

Tlf. 22 93 98 00

post@finansilsynet.no

www.finanstilsynet.no

Evalueringsskjema for foretakets Service Desk, Incident Management og Problem Management

Gjennomført dato:

Foretak:

SM – Service Desk

SM – SD1	Service Desk Setup
SM – SD2	Organisasjon og Mennesker
SM – SD3	Verktøyer
SM – SD4	Rapportering og evaluering

Kjært barn har mange navn – Brukersenter, Helpdesk, Brukerservice – alle dekker de en funksjon som fungerer som grensesnitt mellom brukerne og IT-organisasjonen. ITIL Best Practice bruker termen Service Desk for denne funksjonen og definerer at Service Desken fungerer som 'single point of contact' for brukernes henvendelser til IT.

Service Deskens vesentligste oppgaver er å sikre korrekt håndtering av incidents og service requests (hendelser og anmodninger) samt å være bindeledd til andre aktiviteter som f.eks. change, release og continuity management.

SM – Incident Management

SM – IM1	Incident Prosessen
SM – IM2	Organisasjon og Mennesker
SM – IM3	Verktøyer
SM – IM4	Rapportering og evaluering

Ifølge ITIL er Incident Managements oppgaver å opprettholde og gjenopprette normal drift av tjenestene så raskt som mulig med minst mulig avbrudd for virksomheten, samt sørge for best mulig tilgjengelighet og servicenivå.

En incident er definert som alt som inntreffer og ikke er en del av en vanlig tjeneste og som fører til eller kan føre til en forstyrrelse i eller en reduksjon av kvaliteten på denne tjenesten.

SM – Problem Management

SM – PM1	Problem Prosessen
SM – PM2	Organisasjon og Mennesker
SM – PM3	Verktøyer
SM – PM4	Rapportering og evaluering

Problem Managements oppgave er å redusere negative konsekvenser for virksomheten av hendelser og problemer som skyldes feil i infrastrukturen og å proaktivt forebygge forekomsten av hendelser, problemer og feil.

ITIL definerer et Problem som den ukjente, underliggende årsak til en eller flere incidents. Et problem har en kjent feil når den utløsende årsak til incident(s) er kjent og en midlertidig eller en permanent løsning er identifisert.

Mer informasjon om Service Desk, Incident- og Problem Management er tilgjengelig i boken ITIL Service Support – ISBN 0 11 330015 8

SM-SD1	Kontroll-spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Service Desk			
Service Desk - Basis Setup	Ja	Nei	Sett x
1. Har virksomheten en Service Desk?			
2. Fungerer Service Desken som det anerkjente, sentrale dag-til-dag kontaktpunkt for kundens* og brukers henvendelser til IT-organisasjonen?			
3. Er Service Deskens formål blitt kommunisert til hele virksomheten?			
4. Er det gjort klart for eksterne kunder hvilke typer henvendelser Service Desken kan behandle og løse?			
5. Er det inngått avtale med virksomhetens interne kunder om hvilke oppgaver Service Desken skal kunne behandle og løse?			
6. Er Service Deskens åpningstider avstemt etter kundens og brukers behov?			
7. Har brukerne og kunder mulighet for å bli opplært i hvordan man kontakter Service Desken og hvilke ytelser de kan forvente fra Service Desken?			
8. Er incident prosessen – eierskap, oppfølging, sporing og kommunikasjon omkring hendelser - forankret i Service Desk?			
9. Kommuniserer Service Desken relevant og proaktiv informasjon om for eksempel endringer i tjeneste eller tjenestenivåer til kunder og brukere?			
10. Gjennomfører Service Desken jevnlig brukertilfredshetsundersøkelser?			
11. Gir Service Desken alle henvendelser en unik ID som utleveres til eksterne og interne kunder samt brukere som referanse ved oppfølging?			
12. Eskalerer Service Desken saker som de ikke selv er i stand til å løse til riktig supportgruppe?			
Kommentarer:			
<u>Note:</u> * Kunder betyr i dette dokument både interne kunder – de roller internt i virksomheten som IT-organisasjonen inngår avtaler med – og eksterne kunder som for eksempel nettbank-kunder. Når det er behov for å skille, blir kundene benvent henholdsvis interne og eksterne kunder.			

SM-SD2		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Service Desk				
SD Organisasjon og Mennesker		Ja	Nei	Sett x
1. Er informasjon om IT-organisasjonens kunder, tjenester og servicenivåer kjent av (eller tilgjengelig for) alle medarbeidere i Service Desken?				
2. Har medarbeiderne i Service Desken mottatt opplæring i incident prosessen?				
3. Har medarbeiderne i Service Desken en prosedyre eller strategi for å sikre at de innhenter tilstrekkelig informasjon fra kunder og brukere som henvender seg til Service Desken?				
4. Er det tydelig og dokumentert hvilke kompetanser og personlige egenskaper medarbeiderne i Service Desken bør besitte?				
5. Er medarbeiderstaben i Service Desken opptatt av å praktisere god kundeservice?				
6. Finnes en prosedyre for hvordan Service Desk medarbeiderne systematisk utveksler kunnskap med support, teknikk og driftsmedarbeidere for å heve kompetansenivået i Service Desken?				
Kommentarer:				

SM-SD3		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Service Desk		Ja	Nei	Sett x
SD Verktøyer				
1. Bruker Service Desken et sentralt verktøy som understøtter og sikrer oppdatert informasjon om henvendelser, hendelser, kunder, brukere og leverandører?				
2. Blir oppdaterte og korrekte oversikter gjort tilgjengelig som viser alle supportgruppers (incl. Service Desks) status i forhold til de innkomne og løste supportoppgaver?				
3. Kan Service Desk verktøyet gi kunder og brukere overblikk over de saker som de har kontaktet Service Desken for å få hjelp til?				
4. Kan Service Desk samle inn informasjon til ukentlige analyser av tilgjengeligheten av tjenester, svartider og behandlingen av eventuelle kritiske incidents?				
Kommentarer:				

SM-SD4	Kontroll-spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Service Desk			
SD Rapportering og evaluering	Ja	Nei	Sett x
1. Måler virksomheten Service Deskens evne til å løse incidents og service requests ved første kontakt med IT-brukeren?			
2. Måler organisasjonen Service Deskens svartider og løsningstider på incidents og service requests?			
3. Måler virksomheten kvaliteten av Service Deskens tildeling av incidents og service requests til andre og tredje linje?			
4. Med hierarkisk eskalering menes å informere oppover i organisasjonen etterhvert som en større incident løper over tid. Et eksempel kan være at Service Desken informerer Service Desk sjefen etter 15 minutter, IT-sjefen etter 30 minutter, divisjonssjefen etter 45 minutter etc. Måler virksomheten kvaliteten av Service Deskens hierarkiske eskalering av incidents og service requests?			
5. Måler virksomheten kvaliteten av Service Deskens oppfølging med interessentene underveis i et hendelsesforløp?			
6. Følger ledelsen opp resultatene av de brukertilfredshetsundersøkelsene som Service Desken gjennomfører og iverksetter forbedringer som følge av målingene?			
7. Får Service Desken beskjed fra IT-organisasjonen om endringer til eksisterende tjenester eller ved implementering av nye tjenester?			
8. Er det mål på plass for å sikre en effektiv og hensiktsmessig allokering av ressurser til Service Desken?			
9. Er omkostningene ved å drive Service Desken avklart og kjente?			
10. Holder Service Desk jevnlig møter med interne og eksterne samarbeidspartner for å drøfte kvaliteten av Service Deskens arbeid og kvaliteten av relasjonen til partene?			
Kommentarer:			

SM-IM1		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Incident Management				
IM Prosessen		Ja	Nei	Sett x
1.	Bli alle virksomhetens IT-incidents og service requests (tjenesteforespørsel) registrert?			
2.	Registrerer IT-incidents og service requests etter oppdaterte og kjente prosedyrer?			
3.	Håndterer virksomheten incidents og deres konsekvens for forretningen etter oppdaterte og kjente prosedyrer?			
4.	Skjelner virksomheten mellom service requests og incidents?			
5.	Finnes det retningslinjer for hvordan IT-organisasjonen skal prioritere løsningen av incidents og service requests?			
6.	Kan IT-organisasjonen for alle incidents avgjøre hvilken konsekvens de har på forretningen og brukerne?			
7.	Bli incidents klassifisert etter et for virksomheten passende klassifikasjonsskjema?			
8.	Bli incidents samkjørt med eksisterende problem-registreringer samt kjente feil og workarounds?			
9.	Bruker medarbeiderne Configuration Management databasen i løsningen av incidents og service requests?			
10.	Holder IT-organisasjonen kunder og brukere underrettet om fremdrift på løsningen av de incidents og service requests som kunder og brukere har rapportert inn?			
11.	Har virksomheten prosedyrer for hvordan en incident som ikke kan løses i første linje, bli tildelt den rette supportgruppe (andre linje)?			
12.	Finnes og følges retningslinjer for hvordan oppdatering fra supportgruppene til Service Desk foregår?			
13.	Informerer IT-organisasjonen kunder og brukere på forhånd, hvis det viser seg vanskelig å overholde det avtalte service nivå (for eksempel svarfrister)?			
14.	Er det etablert prosedyrer for å håndtere store, forretningskritiske (major) incidents?			
15.	Bli konsekvensene av store, forretningskritiske incidents kommunisert proaktivt til kunder og brukere?			

16. Blir endringsønsker registrert når en endring er nødvendig for å løse et incident?			
17. Er det retningslinjer for hvordan virksomheten lukker incidents?			
18. Innhenter IT-organisasjonen bekreftelse fra kunder eller brukere på at en incident eller en forespørsel er løst?			
Kommentarer:			

SM-IM2		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Incident Management				
IM Organisasjon og Mennesker		Ja	Nei	Sett x
1.	Er en navngitt person utnevnt til prosesseier for Incident Management prosessen?			
2.	Er rollene i Incident Management veldefinerte og dokumentert?			
3.	Har medarbeidere som ivaretar roller i Incident Management, mottatt undervisning i incident prosessen og dens prosedyrer?			
4.	Har medarbeiderne som ivaretar roller i incident prosessen, mottatt undervisning i Incident Managements interaksjon med problem, change og Configuration Management?			
5.	Er en (eller flere) incident manager(s) ansvarlig for den overordnede styring og hierarkiske eskalering av incidents?			
6.	Er det en incident manager som koordinerer innsatsen mellom incident og Problem Management rollene hvis det skjer store forretningskritiske incidents?			
7.	Har incident manager(s) myndighet til å treffe kritiske beslutninger om ekstra allokering av ressurser til løsning av incidents inkl. tredjeparts ressurser i tilfelle av risiko for overskridelse av SLA?			
Kommentarer:				

SM-IM3		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Incident Management				
IM Verktøy		Ja	Nei	Sett x
1. Har virksomheten et verktøy for å registrere og vedlikeholde informasjon om incidents og service requests?				
2. Dekker verktøyet virksomhetens informasjonsbehov for registrering av hendelser?				
3. Gir verktøyet adgang til å knytte incidents mot eksisterende incidents?				
4. Gir verktøyet adgang til å knytte incidents mot eksisterende problemer, kjente feil og workarounds?				
5. Har verktøyet integrasjon til en configuration database over alle virksomhetens infrastrukturkomponenter og deres relasjoner til hverandre?				
6. Gir verktøyet adgang til informasjon om endringer – kommende så vel som gjennomførte?				
7. Hjelper verktøyet IT-organisasjonen med å overvåke om IT-organisasjonen overholder SLA mål for håndtering av incidents og service requests?				
Kommentarer:				

SM-IM4		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Incident Management				
IM Rapportering og evaluering		Ja	Nei	Sett x
1. Blir incident-rapporter produsert jevnlig og blir de distribuert til alle grupper involvert i Incident Management?				
2. Får IT-ledelsen informasjon om tendenser i antallet av og egenskapene ved incidents?				
3. Holder IT-ledelsen jevnlig evalueringsmøter for å diskutere betydningen av eskalerte incidents?				
4. Er det en fast del av evalueringen å undersøke om Incident Management understøtter brukere og kunders behov – om det er samsvar mellom håndteringen av incidents og brukeres samt kunders forventninger?				
5. Har virksomheten klare, målbare mål (KPI'er*) for Incident Management?				
6. Følger prosesseier og IT-ledelsen opp på incident-målene?				
7. Gjennomfører ledelsen evalueringsmøter etter store, forretningskritiske incidents for å etablere overblikk over konsekvenser, årsaker samt forebyggende oppgaver for å unngå lignende hendelser i fremtiden?				
8. Holder incident prosesseier jevnlig møter med Service Desk og supportgrupper for å gå gjennom KPI'er for incident håndtering?				
Kommentarer:				

SM-PM1		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Problem Management				
PM Prosessen		Ja	Nei	Nei
1.	Gjennomfører virksomheten Problem Management aktiviteter som problemidentifisering, problemanalyse og problemløsning?			
2.	Finnes det formelle prosedyrer for hvordan IT-organisasjonen registrerer problemer?			
3.	Bli store, forretningskritiske incidents eskalert til Problem Management etter en definert prosedyre?			
4.	Er formålet med Problem Management kommunisert til hele IT-organisasjonen?			
5.	Anerkjenner organisasjonen at IT-problemer kan skyldes tekniske feil så vel som feil i prosesser og feil i bruken av teknikk og prosesser?			
6.	Er det en prosedyre for analyse av gjentatte incidents for å kunne identifisere den underliggende ukjente feil?			
7.	Bli problemløsningen klassifisert og prioritert i overensstemmelse med problemenes viktighet og konsekvens for virksomheten?			
8.	Gjennomfører IT-organisasjonen tendensanalyser for proaktivt å vurdere og identifisere problemer, før de gir anledning til incidents?			
9.	Tar IT-organisasjonen ansvar for at løsningen av komplekse problemer, som krever involvering fra flere forskjellige områder av organisasjonen, blir koordinert?			
10.	Dokumenterer Problem Management problem-diagnostisering, kjente feil og workarounds?			
11.	Kanaliserer Problem Management informasjon om kjente feil og workarounds tilbake til Service Desk og Incident Management?			
12.	Oppretter Problem Management endringsanmodninger som resultat av identifiserte permanente løsninger på problemer i IT-tjenester og -systemer?			
13.	Eskalerer Problem Management alvorlige problemer og deres løsninger til Change Advisory Board (CAB)/ Endringsrådet med det formål å rette fokus mot å gi en høyere prioritet til problemet?			
14.	Følger Problem Management opp implementeringen av permanente løsninger ved feil i teknologi eller prosesser og bruken av disse?			
15.	Utveksler Problem Management informasjon med Configuration Management vedrørende kvaliteten av de registrerte konfigurasjonenheter og deres relasjoner?			
16.	Er det retningslinjer for når og hvordan virksomheten lukker problemer?			

Kommentarer:			
--------------	--	--	--

SM-PM2		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Problem Management				
PM Organisasjon og Mennesker		Ja	Nei	Sett x
1. Er en navngitt person utnevnt til prosesseier for Problem Management prosessen?				
2. Er rollene i Problem Management veldefinerte og dokumentert?				
3. Støtter ledelsen opp om Problem Management og sørger for å allokere tilstrekkelig ressurser til Problem Management?				
4. Har medarbeidere som ivaretar roller i Problem Management, mottatt undervisning i problem prosessen og dens prosedyrer?				
5. Har medarbeiderne som ivaretar roller i problem prosessen, mottatt undervisning i Problem Managements interaksjon med incident, change og Configuration Management?				
6. Er en (eller flere) problem manager(e) ansvarlig for den overordnede styring av virksomhetens innsats for å analysere, diagnostisere og løse problemer?				
7. Blir eierskapet til spesifikke problemundersøkelser delegert til den person i organisasjonen som har best mulighet for å gjennomføre undersøkelsen med suksess?				
Kommentarer:				

SM-PM3		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Problem Management				
PM Verktøy		Ja	Nei	Sett x
1. Har virksomheten et verktøy for å registrere og vedlikeholde informasjon om problemer og feil?				
2. Gir verktøyet støtte for å klassifisere problemer og feil etter viktigheten av å identifisere en løsning?				
3. Er verktøyet integrert med virksomhetens Incident Management verktøy?				
4. Gir verktøyet adgang til enkelt (eller kanskje automatisk) å knytte problemer mot eksisterende, registrerte problemer?				
5. Gir verktøyet adgang til enkelt (eller kanskje automatisk) å knytte incidents mot eksisterende problemer, kjente feil og workarounds?				
6. Har verktøyet integrasjon til en configuration database over alle virksomhetens infrastrukturkomponenter og deres relasjoner til hverandre?				
7. Gir verktøyet adgang til informasjon om endringer – kommende så vel som gjennomførte?				
8. Er det mulig å produsere relevant ledelsesinformasjon på bakgrunn av registreringene i verktøyet?				
Kommentarer:				

SM-PM4		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Problem Management				
PM Rapportering og evaluering		Ja	Nei	Sett x
1. Blir problem rapporter produsert jevnlig og blir de distribuert til alle grupper involvert i Problem Management?				
2. Får IT-ledelsen informasjon om tendenser i antallet og beskaffenheten av problemer, kjente feil og workarounds?				
3. Er det IT-organisasjonens mål å redusere antallet feil og derved antallet av de incidents som er et resultat av problemer med IT?				
4. Holder IT-ledelsen og Problem Management jevnlig evalueringsmøter for å diskutere betydningen av problemer og feil?				
5. Er det en fast del av evalueringen å undersøke om virksomheten har bruk for undervisning i eller bedre dokumentasjon av tjenestene?				
6. Har virksomheten klare, målbare mål (KPI'er*) for Problem Management? For eksempel fall i gjennomsnittlig tid til å identifisere problemet, fall i antall av gjentatte incidents, kvalitet i beskrivelser av kjente feil osv.				
7. Følger prosesseier og management jevnlig opp på målene?				
8. Holder problem prosesseier jevnlig møter med Service Desk og supportgrupper for å gå gjennom KPI'er for problem håndtering?				
9. Deltar Problem Management i evalueringsmøter etter store forretningskritiske incidents?				
Kommentarer:				