

# Управление инцидентами (Incident management)

Разделы: [Бизнес-задачи](#)

Управление инцидентами — это составляющая процесса управления предприятием, которая позволяет восстанавливать его нормальное функционирование при возникновении инцидентов — событий, влияющих на способность предприятия или отдельных его подразделений выполнять текущие задачи, приводящих к снижению качества работ или услуг и даже полному прекращению деятельности.

Целью управления инцидентами является восстановление нормального функционирования бизнес-процессов в минимально возможные сроки и с минимально возможными потерями. Для достижения данных целей в рамках процесса осуществляются следующие мероприятия:

- выявление и регистрация инцидентов;
- классификация инцидента и попытка его устранения собственными силами подразделения, в зоне ответственности которого он произошел;
- исследование и диагностика инцидента;
- разрешение инцидента и восстановление функционирования предприятия;
- закрытие инцидента;
- мониторинг процесса разрешения инцидента, информирование сотрудников организации о его ходе и результатах;
- формирование отчетов.

Отсутствие эффективного процесса управления инцидентами приводит к следующим негативным факторам в управлении предприятием:

- отсутствие лиц, ответственных за устранение инцидентов;
- путаница при устранении инцидентов и снижение качества работ;
- постоянное отвлечение сотрудников от их основной работы;
- постоянное обращение сотрудников компании друг к другу для устранения инцидентов и проблем и, соответственно, их отвлечение от основных обязанностей;
- необходимость каждый раз анализировать инциденты (даже те, которые происходят регулярно и решения по их устранению должны быть известны);
- отсутствие управленческой информации;
- потери и отсутствие реагирования на инциденты.

Эффективно организованный и внедренный процесс управления инцидентами позволяет минимизировать потери бизнеса, сократить время простоев, организовать систему раннего предупреждения о необходимости корректировки процессов, где может возникнуть инцидент, и др.

Применение технологий анализа данных в управлении инцидентами позволяет прогнозировать их возникновение и уровень связанных с ними проблем, разрабатывать комплекс мероприятий по предотвращению инцидентов и минимизации потерь от них.