

Simulera en Major Incident

Handen på hjärtat, när övade ni senast och hur förberedda är ni på att agera och vidta rätt åtgärder om en driftstörning eller ett haveri skulle inträffa i era IT-system?

För att vara förberedd på det värsta, och inte alltid behöva hoppas på det bästa, krävs det övning och åter övning. Med övningar skärper en organisation sin förmåga, färdighet och säkerhet i att snabbt agera, vidta rätt åtgärder och minska de negativa konsekvenserna.

Så vad är det man ska öva på?

Vi simulerar en kritisk incident och övar på det mest centrala i incidenthantering:

- 1. Identifiera driftstörning** – förmågan att förstå att ett ärende kan vara en driftstörning oavsett kanal
- 2. Klassificera & prioritera** – snabbt ringa in problemområdet och tillföra resurser
- 3. Samordna felsöknings- och lösningsteam** – så snart som möjligt koordinera dem som ska delta
- 4. Kommunikation** – samordna resurser, identifiera vem som är målgruppen, vad som är budskapet, aktivera eventuellt befintliga kontinuitetsplaner, hur vi ska kommunicera och med hjälp av vad

Utmaningen är att mycket av det som snabbt ska genomföras behöver ske parallellt, och det är det som är det svåra och mest resurskrävande inför och under en driftstörning.

Hur går vi tillväga?

Tillsammans arbetar vi fram ett scenario, som är skraddarsytt just för din organisation och som ni vill öva på. Under övningen simulerar vi en kritisk incident som deltagarna hanterar och löser genom att följa befintliga rutiner och instruktioner.

Övningen genomförs som en klassisk skrivbordsövning under en halvdag, där de som är delaktiga är med i rummet. BiTA:s övningsledare leder övningen och med hjälp av er processdokumentation, era rutiner och instruktioner löser deltagarna de utmaningar som de ställs inför tills det att driftstörningen är löst och hävd.

Under den andra halvan av dagen går vi tillsammans igenom resultat, analyserar gap och avvikelser och identifierar möjliga förbättringar av såväl rutiner som dokument.

Pris: På förfrågan

Om BiTA Service Management

Vi erbjuder IT-driven verksamhetsutveckling till offentliga och privata verksamheter som vill göra skillnad och samtidigt förbättra sin förmåga att skapa intern effektivitet och leverera kundnytta - vi kallar det för **Operativ Excellens**. Inom IT Service Managementområdet har BiTA varit med och drivit utvecklingen i Sverige de senaste 20 åren och bla utbildat över 20 000 personer. Med lärare som har en nära verklighetsanknytning från konsultuppdrag kan vi erbjuda dig mycket erfarenhet, kompetens, goda exempel och inarbetad pedagogik på våra utbildningar. Våra egenutvecklade rollspecifika utbildningar är mycket uppskattade och kombinerar teori, erfarenhetsutbyte och projektarbete.