

# Prioriteitenmatrix

Hoe vergelijk je de stroomuitval op een afdeling met een kapotte beamer in een ruimte waar straks een belangrijke vergadering plaatsvindt?

Met de simpele formule  $\text{prioriteit} = \text{impact} \times \text{urgentie}$ , gecombineerd met je eigen inschatting van de situatie, prioriteer je incidenten sneller. Het schema hieronder helpt je daarbij.

Werk ligt stil

URGENTIE

Geen invloed op werk

P1	P2	P3	P4	P5
P2	P3	P4	P5	P6
P3	P4	P5	P6	P7

Hele organisatie

IMPACT

Individu

## Definities:

**Impact:** Hoeveel mensen of afdelingen hebben last van deze verstoring?

**Urgentie:** Hoe urgent is het dat dit probleem wordt opgelost?

Met de servicemanagement-software van TOPdesk prioriteer je incidenten sneller. Zo houd je de stroom incidenten onder controle en houd je meer tijd over voor verbeteringen op je servicedesk. [Lees hier meer](#)

## Is het urgent?

### **'Werk ligt stil' kan het volgende betekenen:**

- Een kritisch systeem is uitgevallen
- Je kunt niet of nauwelijks gebruikmaken van de functionaliteiten en er zijn geen workarounds.
- De data is corrupt
- Het merendeel van de gebruikers heeft er last van
- Het resulteert misschien in een overtreding van de wet of (veiligheids-)voorschriften
- Een belangrijke groep gebruikers heeft er last van

Voorbeelden van dit soort verstoringen zijn netwerkstoringen, een virus en mailserverstoringen. Er zijn natuurlijk talloze voorbeelden, maar meestal worden ze gekenmerkt door een of meerdere van de factoren hierboven.

### **'Normale' urgentie houdt in:**

- De basisfunctionaliteiten zijn beschikbaar, met enkele beperkingen
- Er zijn enkele workarounds beschikbaar
- Meer dan één gebruiker heeft er last van

Dit gaat vaak om standaard IT-meldingen, zoals een kappote printer, of een belangrijke applicatie op iemands lokale pc die niet opent. Dit soort verstoringen belemmeren mensen in hun werk, maar zijn niet zo'n ernstige verstoring als de voorbeelden bij 'Werk ligt stil'.

### **'Lage urgentie' betekent doorgaans:**

kleine verstoringen die geen groot effect hebben op de functionaliteiten of iemands werk. Doorgaans zijn deze zaken cosmetisch of hooguit irritant, zoals een spelfout op een website.

## Hoe groot is de impact?

### **Hele organisatie**

Als een systeem bedrijfsbreed uitgevallen is, heeft dit uiteraard de hoogste prioriteit. Los verstoringen die effect hebben op het hele bedrijf direct op, wie ze ook heeft aangemeld.

### **Specifieke locatie**

Geen code rood voor het hele bedrijf, wel bij een deel van de organisatie. De effecten kunnen echter wel voelbaar zijn in de rest van de organisatie, bijvoorbeeld wanneer alle ondersteunende afdelingen niet goed kunnen functioneren.

### **Afdeling**

Op sommige afdelingen is een verstoring urgenter dan op andere. Als meerdere afdelingen last hebben van een verstoringen, bedenk dan op welke afdeling de impact het grootst is en help hen eerst.

### **Team**

Hier geldt hetzelfde als voor afdelingen. Bedenk voor welk team de verstoring de grootste impact heeft en probeer het eerst voor hen op te lossen.

### **Individu**

Verstoringen waar één enkele persoon last van heeft. Denk aan een collega die zijn wachtwoord is vergeten. Vervelend, maar het kan vaak wachten. Vooral als iemand van Finance net op een link in een spam-mail heeft geklikt.