



TOPdesk
Probleembeheer

Inhoudsopgave

Inleiding Probleembeheer.....	3
Probleem invoeren en meldingen koppelen.....	4
Probleem omzetten in bekende fout	9
Opdrachten	12

Inleiding Probleembeheer

TOPdesk is gestructureerd volgens ITIL. We spreken van een probleem volgens ITIL bij een of meer meldingen met dezelfde symptomen, met een onbekende oorzaak, waar nog geen structurele oplossing voor handen is.

De ITIL-definitie van probleembeheer is: *Probleembeheer is de practice van het verminderen van de waarschijnlijkheid en de impact van incidenten door werkelijke en mogelijke oorzaken van incidenten te identificeren en workarounds en known errors te managen.*

Probleembeheer is dus verantwoordelijk voor het vaststellen van onbekende achterliggende oorzaken bij storingen en afwijkingen. Daarnaast moet probleembeheer ervoor zorgen dat er structurele oplossingen en maatregelen worden genomen om verdere storingen en afwijkingen te voorkomen.

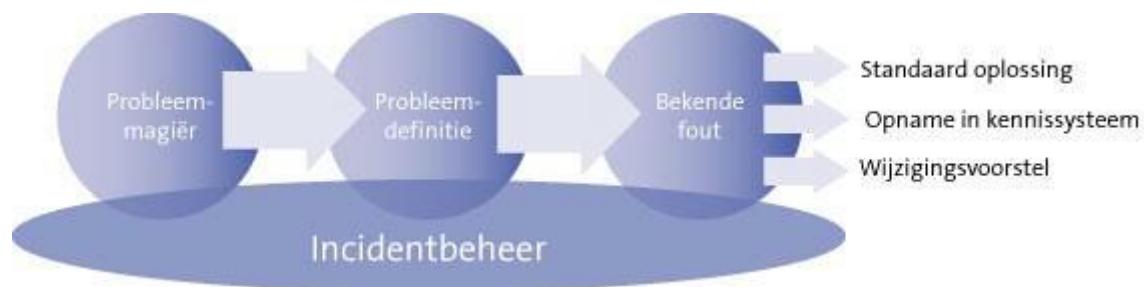
Als uit onderzoek is gebleken wat de oorzaak is van de storing(en), wordt het probleem geclassificeerd als een bekende fout (known error). Het is dan dus nog niet opgelost. Eventueel kan men met een workaround voor een tijdelijke oplossing zorgen.

Een probleem oplossen betekent vaak dat er een wijziging moet worden aangebracht in de informatiesystemen, bijvoorbeeld door een extra router aan te schaffen, een snellere schijf te plaatsen of betere software te installeren. Wijzigingsbeheer wordt behandeld in een andere module.

Het probleem definitief oplossen is niet altijd mogelijk. Sommige workarounds blijven lang bestaan. Bijvoorbeeld als een definitieve oplossing te duur is.

Probleembeheer kan ook een taak zijn op een servicedesk. Daarom ga je in dit onderdeel met **Problem Management** aan de slag.

In het onderstaande schema zijn de drie stappen van probleembeheer weergegeven.



1. Eerst worden de trends, frequenties en impact van incidenten in meldingenbeheer onderzocht, de *incidentanalyse*. Uit deze analyse kan blijken dat bepaalde vaak voorkomende incidenten erg op elkaar lijken. Met de probleemmagier van TOPdesk kun je al deze incidenten koppelen aan een probleem.
2. Daarna wordt het probleem beschreven (*probleemdefinitie*) en wordt er een behandelaar aangewezen die het probleem gaat onderzoeken.

3. Als de oorzaak van het probleem bekend is, krijgt het probleem de status *bekende fout (known error)*. De achterliggende oorzaak van het probleem is nu bekend en er kan een mogelijke oplossing worden gegeven.

Als er geen definitieve oplossing mogelijk is, kan ook voorzien worden in een **workaround** (= een tijdelijke oplossing, waarmee het probleem omzeild wordt). De tijdelijke oplossing kan in het kennissysteem worden gepubliceerd, waardoor de servicedesk deze oplossing kan gebruiken om incidenten sneller af te handelen. Als er een definitieve oplossing is, komen de incidenten niet meer voor.

Met de **probleemmagiér** kun je incidenten groeperen met een korte omschrijving. Het is mogelijk om er objecten en aantekeningen aan te koppelen. Deze kaart kan dan later omgezet worden in een probleemkaart.

Het is ook mogelijk om direct een **Probleem** te maken en daar de korte omschrijving, objecten, meldingen en aantekeningen aan te koppelen.

Het voordeel van het gebruik van de probleemmagiér is dat je de bevoegdheid ervoor ruim kan uitdelen, bijvoorbeeld aan alle servicedeskmedewerkers. Het kan dan een aparte taak zijn van een paar aangewezen medewerkers om te beoordelen welke probleemmagiérkaarten omgezet moeten worden in een probleem en welke niet en welke eventueel gegroepeerd kunnen worden.

Probleem invoeren en meldingen koppelen

Voorbeeld – Meedoén in TOPdesk of alleen lezen

Analyseer de meldingen.

- Open de module **Meldingbeheer**
- Klik in de rubriek **Overzicht op Alle**.
Er verschijnt een overzicht van alle meldingen.
- Voeg via de knop **Instellingen** de rubriek Categorie toe aan het overzicht.



- Sorteer op de nieuwe kolom **Categorie** door op de kolomkop te klikken.

Bij de analyse van de incidenten blijkt dat er regelmatig storingen zijn in het netwerk. Dat moet nader uitgezocht worden.

- Selecteer alle meldingen van TOPdesk Nederland met **Soort Melding Storing** en **Categorie Netwerk hardware**. Tip: dit kan ook via Uitgebreid zoeken naar meldingen:

Uitgebreid zoeken

Zoekvelden

Meldingnummer	begint met	
Korte omschrijving (Details)	begint met	
Naam vestiging	begint met	TOPdesk Nederland
Soort melding	begint met	Storing
Categorie	begint met	Netwerk hardware
Subcategorie	begint met	
Naam aanmelder	begint met	
Behandelaar	begint met	
Extern nummer	begint met	
Object ID	begint met	
Configuratie ID	begint met	
Soll. herkomst	is gelijk aan	
Soll. status	is gelijk aan	

Filter registratiedatum

<input checked="" type="radio"/> Nee	5 augustus 2020	tot	5 augustus 2020
<input type="radio"/> Periode	2020		
<input type="radio"/> Jaar	3		2020
<input type="radio"/> Kwartaal	Augustus		2020
<input type="radio"/> Maand	32		2020
<input type="radio"/> Week			

Met de knop **Meer** voeg je deze selectie toe aan een mandje.

The screenshot shows a list of incidents in the TOPdesk application. The columns include Aanmelder, Vestiging (Aanmelder), Soort melding, Behandelaar, Gereed, and SLA-stijl. The last row of the list has a red arrow pointing to the 'Selectie aan mandje toevoegen' option in the context menu.

Aanmelder	Vestiging (Aanmelder)	Soort melding	Behandelaar	Gereed	SLA-stijl
a, Marcel	TOPdesk Nederland	Storing	Middelkoop, Paul	Nee	
g, Martin	TOPdesk Nederland	Klacht	Facilitair Beheer	Nee	
g, Martin	TOPdesk Nederland	Storing		Nee	
Victor	OGD Delft	Incident		Nee	
Victor	OGD Delft	Storing		Nee	
s, Hajo	TOPdesk Nederland	Storing	Systeembeheer	Nee	
ian, Leo	TOPdesk Nederland	Storing	Systeembeheer	Nee	
en, Erik van	TOPdesk Nederland	Storing	Middelkoop, Paul	Ja	
n, Berry	TOPdesk Nederland	Storing	Kootstra, Hajo	Nee	
Victor	TOPdesk Nederland	Storing	Offermans, Marc	Ja	

Er is nu een tabblad Mandje met een groot aantal meldingen over netwerkhardware.

- Maak hier een probleem van.
 - Klik op **TOPdeskmenu, Nieuw, Probleembeheer, Probleem.**
 - Korte omschrijving: **Storingen in het netwerk**
 - Soort: **Netwerk hardware**
 - Categorie: **Netwerk Hardware**
 - Impact: **Organisatie**
 - Behandelaar: **Marcel Offermans**
 - Omschrijving: **Er zijn de laatste tijd veel storingen in het netwerk.**
- Sla de kaart op.

P 2005 002 Storingen ...

ALGEMEEN BEHEER BEKENDE FOUT DEELPROBLEEMEN KOPPELINGEN AANTEKENINGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

Details

Korte omschrijving: Storingen in het netwerk
Soort: Netwerk hardware
Categorie: Netwerk hardware
Subcategorie:

Omschrijving

Middelkoop, Paul 11 mei 2020 20:10
Er zijn de laatste tijd veel storingen in het netwerk

Planning

Impact: Organisatie
Urgentie:
Prioriteit:
Probleembeheerder:
Doorlooptijd:
Streefdatum:

Afhandeling

Behandelaarsgroep:
Behandelaar: Offermans, Marcel
Status:
Gereed
Afgemeld
Bestede tijd: 0:00
Onkosten: € 0,00

Actie

Aangemaakt op 11 mei 2020 20:10 (Middelkoop, Paul) | Gewijzigd op 11 mei 2020 20:12 (Middelkoop, Paul)

- Open het tabblad **Koppelingen**.
- Voeg nu het eerder klaargezette mandje met meldingen toe.

P 2005 002 Storingen in het netw...

ALGEMEEN BEHEER BEKENDE FOUT DEELPROBLEEMEN KOPPELINGEN AANTEKENINGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

MELDINGEN KENNISITEMS OPGELOST DOOR WIJZIGINGEN VEROORZAAKT DOOR WIJZIGINGEN PROJECTEN, FASEN EN ACTIVITEITEN OBJECTEN

FILTER: geen

Koppelmagier Automatisch vernieuwen Meer ▾

Mandje koppelen

Na het koppelen zijn er veel meldingen gekoppeld aan dit probleem.

P 2005 002 Storingen in het netw...

Opslaan ★ C Maak bekende fout Aanmaken Meer

ALGEMEEN BEHEER BEKENDE FOUT DEELPROBLEMEN KOPPELINGEN (32) ANTEKENINGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTERATIE

MELDINGEN (32) KENNISITEMS OPGELOST DOOR WIJZIGINGEN VEROORZAAKT DOOR WIJZIGINGEN PROJECTEN, FASSEN EN ACTIVITEITEN OBJECTEN <>

FILTER: geen Koppelmagiér C Automatisch vernieuwen Meer

Lijn/Meldingnummer	Naam aanmelder	Vestiging (Aanmelder)	Soort melding	Gereed	Afgemeld	Object ID
1 0601 004	Pafeelaar, Peter	TOPdesk Nederland	Gebruikersvraag	Ja	Ja	
1 0601 005	Pieterse, André	TOPdesk Nederland	Storing	Ja	Ja	PR489
2 0602 001	Teppema, Marcel	TOPdesk Nederland	Storing	Ja	Ja	TC001
2 0602 003	Ginneken, Erik van				Ja	
1 0602 009	Ginneken, Erik van				Ja	PR489
1 0603 006	Ginneken, Erik van				Ja	PR489
2 0604 007	Kooler, Victor				Ja	PR489
2 0604 008	Ginneken, Erik van				Ja	
2 0604 010	Ginneken, Erik van				Ja	
2 0605 003	Vroon, Wolter				Ja	PR489
1 0606 005	Albin, Michael				Ja	PR489
2 0607 001	Groot, Pieter de	TOPdesk Nederland	Storing	Ja	Ja	TC001
1 0608 004	Verlage, Simone	TOPdesk Nederland	Storing	Ja	Ja	
2 0609 001	Richters, Benno	TOPdesk Nederland	Storing	Ja	Ja	TC001
1 0609 003	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Storing	Nee	Nee	PR489

Koppelen (X)

Er zijn 32 Meldingen gekoppeld aan Probleembewerkaart P 2005 002.

OK

Je kunt meldingen ook koppelen via de **Koppelmagiér**, net zoals in de module Hardware, Software en Configuraties.

Probleem omzetten in bekende fout

Als er na onderzoek een oorzaak wordt gevonden, dan is er sprake van een bekende fout (**known error**). Een **bekende fout** kan ondervangen worden door een tijdelijke oplossing (een **workaround**) of een definitieve oplossing (**solution**) te bedenken.

Om een definitieve oplossing te bieden moeten er vaak wijzigingen in de ICT-infrastructuur gedaan worden. Voor wijzigingen in de ICT-infrastructuur moet de procedure voor een wijziging gevuld worden. De module wijzigingsbeheer wordt de volgende module behandeld.

Een probleem kan in deze demoversie van TOPdesk alleen omgezet worden in een bekende fout als het probleem afgemeld is. Deze instelling kan aangepast worden, maar dat wordt in deze cursus niet behandeld.

Voorbeeld – Meedoelen in TOPdesk of alleen lezen

Er zijn nieuwe koffieautomaten besteld die volgende week worden geplaatst (= definitieve oplossing). Tot het moment van plaatsing kan op andere verdiepingen nog gezocht worden naar een nog werkende automaat (= workaround).

- Klik op **TOPdeskmenu, Modules, Probleembewerken**.
- Klik in de rubriek **Overzicht op Problemen**.
- Open het probleem **P 1204 000 Koffieautomaat structureel probleem**.

Problemen

FILTER: Actieve kaarten

<input type="checkbox"/> Probleemnummer	Korte omschrijving Probleem(magiër)
<input type="checkbox"/> P 0512 002	Printer problemen
<input type="checkbox"/> P 0612 001	Telefooncentrale storingen
<input type="checkbox"/> P 1204 000	Koffieautomaat structureel probleem
<input type="checkbox"/> P 1204 001	Defectie verlichting valt buiten de norm

- Vul de bovenbeschreven actie in: Er zijn nieuwe koffieautomaten besteld, ze worden volgende week geplaatst. Tot die tijd kan men nog op andere verdiepingen zoeken naar een nog werkende automaat.
- Verander de **Status** in **Afgerond**.
- Vink **Gereed** en **Afgemeld** aan.
- Sla de kaart op.
- Klik vervolgens op **Maak bekende fout**.
- Paul Middelkoop** is de **behandelaar**.

P 1204 000 Koffieautomaat... Opslaan Maak bekende fout Aanmaken Meer

ALGEMEEN BEHEER BEKENDE FOUT DEELPROBLEMEN KOPPELINGEN (9) AANTEKENINGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

Details

Korte omschrijving	Koffieautomaat structureel probleem	
Soort	<input type="button" value="▼"/>	
Categorie	Middelen	
Subcategorie	Kopieerapparaten	

Planning

Impact	Afdeling	
Urgentie	<input type="button" value="▼"/>	
Prioriteit	<input type="button" value="▼"/>	
Probleembeheerder	Beijering, Martin	
Doorlooptijd	3 maanden	
Streefdatum	6 april 2017	16:45

Afhandeling

Behandelaarsgroep	<input type="button" value="▼"/>	
Behandelaar	Grinsven, Hannes van	
Status	Afgerond	
Gereed	<input checked="" type="checkbox"/>	11 mei 2020 21:01
Afgemeld	<input checked="" type="checkbox"/>	11 mei 2020 21:03
Bestede tijd	0:00 0:00	
Onkosten	€ 0,00	

Omschrijving

Middelkoop, Paul 5 januari 2017 16:48
 Het lijkt erop dat de koffieautomaten hun beste tijd hebben gehad. Het afgelopen jaar gaan ze relatief vaak op storing en moet er een monteur worden ingeschakeld.

Actie

[Acties, E-mailberichten, Bijlagen tonen](#)

Middelkoop, Paul 11 mei 2020 21:03
 Er zijn nieuwe koffieautomaten besteld, ze worden volgende week geplaatst. Totdat ze geplaatst zijn, kan men nog op andere verdiepingen zoeken naar een nog werkende automaat.

Middelkoop, Paul 5 januari 2017 16:48
 Er wordt onderzocht of en welke apparaten de meeste storingen geven en nagaan of deze vervangen kunnen worden.
 Als het apparaat defect is kan er altijd nog uitgeweken worden naar een andere verdieping of coffee corner.

-

- Vul nog een keer in dat er nieuwe koffieautomaten besteld zijn en dat eenieder tot die tijd naar een andere verdieping kan gaan.
- Verander de **Status** in **Afgerond**.
- Vink **Gereed** en **Afgemeld** aan.
- Sla de kaart op.

P 1204 000 Koffieautomaat structureel probleem

Opslaan **★ C** **Probleem aanmaken** **Aanmaken ▾** **Meer ▾**

ALGEMEEN	BEHEER	PROBLEEM	DEELPROBLEMEN	KOPPELINGEN (9)	AANTEKENINGEN	GESCHIEDENIS	TIJDREGISTERATIE
Details							
Korte omschrijving	Koffieautomaat structureel probleem						
Categorie							
Subcategorie							
Oorzaak							
Omschrijving							
Middelkoop, Paul 5 januari 2017 16:48 Het lijkt erop dat de koffieautomaten hun beste tijd hebben gehad. Het afgelopen jaar gaan ze relatief vaak op storing en moet er een monteur worden ingeschakeld.							
Planning							
Impact	Afdeling						
Manager	Beijering, Martin						
Doorlooptijd							
Streefdatum							
Afhandeling							
Behandelaarsgroep							
Behandelaar	Middelkoop, Paul						
Status	Afgerond						
Gereed	<input type="checkbox"/>						
Afgemeld	<input checked="" type="checkbox"/>						
Bestede tijd	0:00 + 0:00						
Onkosten	€ 0,00						
Oplossing							
Nieuwe automaten zijn besteld, tot die tijd op een andere verdieping koffie halen in geval van storing.							

Dit probleem is hiermee verdwenen (na verversen) uit de lijst Problemen. Het is nu te vinden in het overzicht Bekende fouten.

Bekende fouten

FILTER: Actieve kaarten

<input type="checkbox"/>	Bekende fout - nu	Korte omschrijving Probleem(magiér)
<input type="checkbox"/>	P 0512 001	Printer problemen
<input type="checkbox"/>	P 1204 000	Koffieautomaat structureel probleem

Opdrachten

Hieronder staan opdrachten waarmee je kunt controleren of je de stof beheerst.

Probleem maken

1. Onderzoek bij *Meldingbeheer – Alle meldingen* of er meerdere meldingen bij zijn over monitoren.
 - Verzamel deze meldingen in een mandje. Tip: voeg het veld Subcategorie toe aan het overzicht.
 - Maak voor deze meldingen een nieuw probleem.
 - Voeg de meldingen in het mandje toe aan het probleem.

Bekende fout maken

2. Open het probleem *P 0612 001 Telefooncentrale storingen*.
Het probleem zal worden opgelost door de leverancier. Tot die tijd zorgt systeembeheer ervoor dat alle data worden doorgegeven.
 - De behandelaar is *Systeembeheer*.
 - Maak hiervan een bekende fout.