



Praktijkleren

samen sterk onderwijs

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.

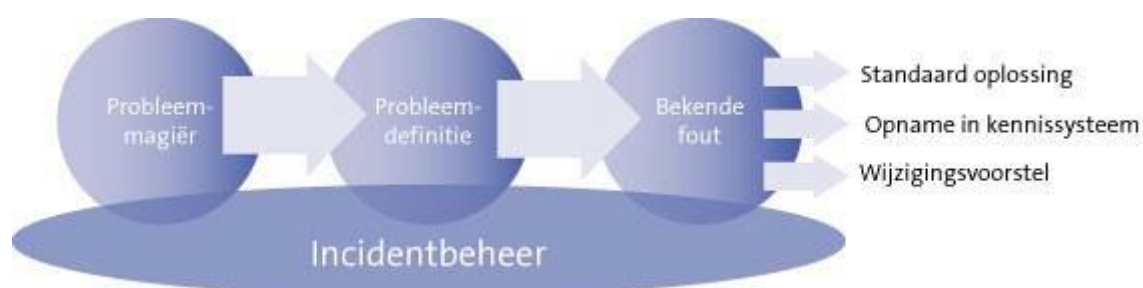
Als uit onderzoek is gebleken wat de oorzaak is van de storing(en), wordt het probleem geclassificeerd als een bekende fout (known error). Het is dan dus nog niet opgelost. Eventueel kan men met een workaround voor een tijdelijke oplossing zorgen.

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 probleemmagiër 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 **probleemmagiër** 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 probleemmagiër 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 probleemmagiërkaarten omgezet moeten worden in een probleem en welke niet en welke eventueel gegroepeerd kunnen worden.

Probleem invoeren en meldingen koppelen

Voorbeeld – Meedoen 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.



Meldingen

Nieuwe eerstelijns melding Nieuwe tweedelijns melding Automatisch vernieuwen Meer

FILTER: Actieve kaarten

Lijn	Meldingnummer	Naam aanmelder	Streefdatum	SLA-stadium
<input type="checkbox"/>	I 1704 007	Meijer, Ing	11 mei 2017 11:29	11
<input type="checkbox"/>	I 1704 004	Kooler, Vic	10 mei 2017 15:52	10
<input type="checkbox"/>	I 1704 003	Kooler, Vic	16 mei 2017 15:42	16
<input type="checkbox"/>	I 1704 002	Kooler, Vic	10 mei 2017 15:38	10
<input type="checkbox"/>	I 1704 001	Kooler, Vic	10 mei 2017 15:26	10
<input type="checkbox"/>	I 1703 010	Kooler, Vic	11 mei 2017 9:07	
<input type="checkbox"/>	I 1703 004	Teppema, J	15 mei 2017 10:22	
<input type="checkbox"/>	I 1611 003	Bodi threa	9 mei 2017 11:48	
<input type="checkbox"/>	I 1608 012	Ginneken, J	9 mei 2017 8:55	
<input type="checkbox"/>	I 1607 006	Beijering, J		
<input type="checkbox"/>	I 1607 005	Beijering, J		
<input type="checkbox"/>	I 1607 003	Beijering, J		
<input type="checkbox"/>	I 1607 002	Roth, Xavi		
<input type="checkbox"/>	I 1605 012	Kooler, Vic	12 mei 2017 14:15	
<input type="checkbox"/>	I 1605 010	Heide, Ren	15 mei 2017 10:22	
<input type="checkbox"/>	I 1605 009	Middelkoo	15 mei 2017 10:22	
<input type="checkbox"/>	I 1605 008	Ginneken, J	15 mei 2017 10:05	
<input type="checkbox"/>	I 1605 006	Kamp, Wilk	8 mei 2017 12:31	8 n
<input type="checkbox"/>	I 1605 005	Kamp, Wilk	8 mei 2017 12:31	8 n
<input type="checkbox"/>	I 1605 004	Kamp, Wilk	1 mei 2017 10:43	1 n

Overzicht inrichten

PERSOONLIJK STANDAARDINSTELLINGEN

Niet zichtbaar

- Bestede tijd eerstelijns
- Bestede tijd tweedelijns
- Categorie**
- Communicatie (Kwaliteit van Dienstverlening)
- Configuratie ID
- Datum 'On hold'

Zichtbaar

- Lijn
- Meldingnummer
- Naam aanmelder
- Vestiging (Aanmelder)
- Soort melding
- Behandelaar
- Geslacht

Niet zichtbaar

- Interne memo (Klanttevredenheid)
- Opmerkingen (Klanttevredenheid)
- Middelkoo
- Uitleg feedback

Zichtbaar

- Verzoek
- Actie
- Bijlagen

Standaardinstelling herstellen

Opslaan Annuleren

- 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:

Modules

Meldingenbeheer

Meldingen

Uitgebreid zoeken

Meldingen

Uitgebreid zoeken

Zoekvelden

Meldingnummer	begint met	<input type="text"/>
Korte omschrijving (Details)	begint met	<input type="text"/>
Naam vestiging	begint met	<input type="text" value="TOPdesk Nederland"/>
Soort melding	begint met	<input type="text" value="Storing"/>
Categorie	begint met	<input type="text" value="Netwerk hardware"/>
Subcategorie	begint met	<input type="text"/>
Naam aanmelder	begint met	<input type="text"/>
Behandelaar	begint met	<input type="text"/>
Extern nummer	begint met	<input type="text"/>
Object ID	begint met	<input type="text"/>
Configuratie ID	begint met	<input type="text"/>
Soll. herkomst	is gelijk aan	<input type="text"/>
Soll. status	is gelijk aan	<input type="text"/>

Filter registratiedatum

☒ Nee

☐ Periode

☐ Jaar

☐ Kwartaal

☐ Maand

☐ Week

5 augustus 2020

 tot

5 augustus 2020

2020

3

2020

Augustus

2020

32

2020

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

Nieuwe eerstelijns melding		Nieuwe tweedelijns melding		Automatisch vernieuwen	Meer ▾	
Aanmelder	Vestiging (Aanmelder)	Soort melding	Behandelaar	Gereed	SLA-status	
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		
an, Leo	TOPdesk Nederland	Storing	Systeembeheer	Nee		
n, Erik van	TOPdesk Nederland	Storing	Middelkoop, Paul	Ja		
n, Berry	TOPdesk Nederland	Storing	Kootstra, Hajo	Nee		
Victor	TOPdesk Nederland	Storing	Offermans, Marc	Ja		

- Wijzig
- Afdrukken
- Exporteren
- Selectie aan mandje toevoegen
- Archiveren
- Verwijderen
- Filter
- Afmeldmagiër

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 ...** Opslaan ★ ↺ Maak bekende fout Aanmaken Meer

ALGEMEEN BEHEER BEKENDE FOUT DEELPROBLEMEN **KOPPELINGEN** AANTEKENINGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

Details

Korte omschrijving: Storingen in het netwerk

Soort: Netwerk hardware

Categorie: Netwerk hardware

Subcategorie:

Planning

Impact: Organisatie

Urgentie:

Prioriteit:

Probleembeheerder:

Doorlooptijd:

Streefdatum:

Afhandeling

Behandelaarsgroep:

Behandelaar: Offermans, Marcel

Status:

Gereed: ☐

Afgemeld: ☐

Bestede tijd: 0:00 + 0:00

Onkosten: € 0,00

Omschrijving

Middelkoop, Paul 11 mei 2020 20:10

Er zijn de laatste tijd veel storingen in het netwerk

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...** Opslaan ★ ↺ Maak bekende fout Aanmaken Meer

ALGEMEEN BEHEER BEKENDE FOUT DEELPROBLEMEN **KOPPELINGEN** AANTEKENINGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

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

FILTER: geen

Koppelmagiër ↺ Automatisch vernieuwen Meer

☐ Lijn Meldingnummer Naam aanmelder Vestiging (Aanmelder) Soort melding Gereed Afgemeld

Mandje koppelen

Filter

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

P 2005 002 **Storingen in het netw...** Opslaan ★ ↺ Maak bekende fout Aanmaken ▾ Meer ▾

ALGEMEEN BEHEER BEKEND FOUT DEELPROBLEMEN **KOPPELINGEN (32)** AANTEKENINGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

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

FILTER: geen Koppelmagiër ↺ Automatisch vernieuwen Meer ▾ ⚙

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

Koppelen (X)

Er zijn 32 Meldingen gekoppeld aan Probleembeheerkaart P 2005 002.

OK

Je kunt meldingen ook koppelen via de **Koppelmagiër**, 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 gevolgd 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 – Meedoen 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, Probleembeheer**.
- Klik in de rubriek **Overzicht op Problemen**.
- Open het probleem *P 1204 000 Koffieautomaat structureel probleem*.

- < >
P 1204 000

Koffieautomaat...

Opslaan

★ ↺

Probleem aanmaken

Aanmaken ▾

Meer ▾

ALGEMEEN
BEHEER
PROBLEEM
DEELPROBLEMEN
KOPPELINGEN (9)
AANTEKENINGEN
GESCHIEDENIS
TIJDREGISTRATIE

Details

Korte omschrijving

Categorie

Subcategorie

Oorzaak

Omschrijving

5 januari 2017 16:48

Middelkoop, Paul

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

Manager

Doorlooptijd

Streefdatum

Oplossing

👤 📄

Nieuwe automaten zijn besteld, tot die tijd op een andere verdieping koffie halen in geval van storing.

Afhandeling

Behandelaarsgroep

Behandelaar

Status

Gereed

☐

Afgemeld

☒

Bestede tijd

+

Onkosten

Bekende fouten

FILTER: Actieve kaarten

<input type="checkbox"/>	Bekende fout - nu	Korte omschrijving Probleem(magier)	
<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.