

در هر کدام از این فاز ها تعدادی task مشخص شده که به شرح زیر است :

فاز	tasks
Logging (۱) ورود	۱. نامزدهای مشکل را پیدا کنید ۲. حوادث را مرور کنید ۳. از یک حادثه یک مشکل جدید ایجاد کنید ۴. مشکل جدیدی ایجاد نکنید که مبتنی بر یک حادثه نباشد
روال کار فاز اول	
<p><b>۱.</b> برای شناسایی مشکلات احتمالی ، اطلاعات خطای شناخته شده منتشر شده توسط تأمین کنندگان خود را مرور کنید. رویدادها را برای همه سیستم ها مرور کنید تا مشکلات بالقوه عملکردی را شناسایی کنید. عملکرد ، ظرفیت و در دسترس بودن را برای همه سیستم ها بررسی کنید تا مشکلات بالقوه عملکرد و ظرفیت را شناسایی کنید. برای شناسایی مشکلات احتمالی امنیتی ، داده های ارائه شده توسط مدیریت امنیتی را مرور کنید. حوادث اولویت ۱ را در پایگاه داده جستجو کنید. برای انجام این کار؛ این موارد را دنبال کنید:</p> <p>مدیریت مشکلات &lt; مشکلات جستجو را باز کنید.</p> <p>در لیست جستجو برای Incident را انتخاب کنید.</p> <p>۱ - در لیست زمینه اولویت ، اولین مهم را انتخاب کنید.</p> <p>برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید. مدیر سرویس حوادث را با اولویت ۱ نمایش می دهد.</p> <p>کاندیداهای مشکل را جستجو کنید. برای انجام این کار؛ این موارد را دنبال کنید:</p> <p>مدیریت مشکلات &lt; مشکلات جستجو را باز کنید.</p> <p>در لیست جستجو برای ، مشکل را انتخاب کنید.</p>	

در لیست نمایش ، Open Problem Management Candidates را انتخاب کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید. مدیر سرویس حوادثی را که به عنوان نامزدهای مشکل پرچم گذاری شده اند نمایش می دهد.

در صف حوادث به جستجوی نامزدهای مشکل پردازید. برای انجام این کار؛ این موارد را دنبال کنید: مدیریت مشکلات > مشکلات جستجو را باز کنید.

در لیست جستجو برای ، Incident را انتخاب کنید.

در لیست نمایش ، All Open Incident را انتخاب کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.

در صورت لزوم ، با افزودن موارد زیر به موارد زیر یا سایر نامزدها ، جستجوی خود را اصلاح کنید. حوادث بسته

نامزدها از طریق رفع اشکال یا رفع موقت حل و فصل شدند

نامزدهایی که به مشکلات یا خطاهای شناخته شده مرتبط نیستند

مشکلات مشکوک (طبق شناسایی ذینفعان)

مدیر سرویس حوادثی را نشان می دهد که با معیارهای جستجو مطابقت دارند.

۲.

حادثه ای را که می خواهید بررسی کنید باز کنید.

جزئیات حادثه را مرور کنید.

تعیین کنید که آیا این حادثه از قبل به یک مشکل موجود یا خطای شناخته شده مربوط می شود.

مشکلات و خطاهای شناخته شده مشابه این واقعه را جستجو کنید (مانند طبقه بندی مشابه ، همان CI یا همان محصول یا مدل).

اگر حادثه مشابه یک مشکل موجود است ، حادثه را به آن مشکل مرتبط کنید. شما می توانید یک گروه مورد پیکربندی (CI) را

به مشکل مرتبط کنید یا یک گروه CI جدید ایجاد کنید تا مجموعه CI هایی که این مشکل را دارند تعریف شود.

هنگامی که حادثه ای را به آن مرتبط می کنید ، مدیر سرویس به طور خودکار تعداد حادثه را ضبط می کند.

اگر نمی توانید یک مشکل منطبق یا خطای شناخته شده پیدا کنید ، یک پرونده مشکل جدید ایجاد کنید.

۳.

روی مدیریت حوادث > جستجوی حوادث کلیک کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید. برای یافتن حوادثی که می خواهید برای آنها

مشکلات جدید ایجاد کنید ، معیارهای جستجو را مشخص کنید.

حادثه ای را از لیست ثبت انتخاب کنید.

در تب Related Records ، از لیست کشویی Link Type گزینه Related Problems را انتخاب کرده و سپس روی Link

New Record کلیک کنید.

در صورت لزوم ، باقیمانده پرونده را پر کنید.

ذخیره را کلیک کنید.

۴.

روی مدیریت مسئله > ایجاد مسئله جدید کلیک کنید.

در قسمت Title ، عنوانی را تایپ کنید که به درستی مشکل را توصیف کند.

در قسمت توضیحات ، جزئیات زیر را تایپ کنید:

مشکل

علائم ، از جمله پیام های خطا

تأثیر از دیدگاه کسب و کار

دفعات تکرار مجدد

شرایطی که هرگونه اختلال در خدمات ایجاد می شود

فیلدهای مورد نیاز زیر و سایر فیلدهای مورد نیاز یا مربوط را پر کنید.

سرویس تحت تأثیر را انتخاب کنید.

وضعیت را انتخاب کنید.

تأثیر و فوریت را انتخاب کنید.

ذخیره را کلیک کنید.

Categorization

(۲) دسته بندی

۱. یک مسئله را با یک حادثه موجود مرتبط کنید

۲. یک مشکل را به روز کنید

۳. مشکلی را به تعویق بیندازید

۴. یک مسئله را ارزیابی کنید

۵. مشکلی را برطرف کنید که برطرف نشود

۶. به پایگاه دانش دسترسی پیدا کنید

۷. مشکلات به تعویق افتاده را مرور کنید

روال کار فاز دوم

۱.

روی مدیریت مسئله < مشکلات جستجو کلیک کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.

یک مشکل موجود را از لیست ثبت انتخاب کنید.

در تب Records مرتبط ، از لیست کشویی Link Type گزینه Related Incident (حوادث مرتبط) را انتخاب کرده و سپس

گزینه Link Existing Record (ثبت موجود) را کلیک کنید.

شماره حادثه را مشخص کنید یا برای مشاهده فرم جستجوی حادثه ، روی جستجو کلیک کنید.

ضوابط فیلتر اختیاری را اضافه کنید و سپس دوباره جستجو را کلیک کنید تا لیست سوابق حادثه نمایش داده شود.

روی سابقه حادثه ای که می خواهید با پرونده مشکل مرتبط شود دو بار کلیک کنید. شناسه ثبت حادثه نمایش داده می شود.

برای اتصال سابقه حادثه به پرونده مشکل ، روی تأیید کلیک کنید.

برای متوقف کردن جستجو و خروج ، روی لغو کلیک کنید.

برای مشاهده مجدد فرم جستجو در پرونده ثبت ، روی جستجو کلیک کنید. برای نمایش مجدد لیست ثبت حوادث ، دوباره

جستجو را کلیک کنید.

تأیید را کلیک کنید. مدیریت مسئله بخش سوابق مرتبط را با اطلاعات مربوط به حادثه مربوطه پر می کند.

۲.

روی مدیریت مسئله < مشکلات جستجو کلیک کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.

یک مشکل موجود را از لیست ثبت انتخاب کنید.

برای همگام سازی داده ها ، تازه کردن را کلیک کنید.

برای مستند کردن نتایج آزمون ارائه شده توسط Problem Analyst ، این مراحل را دنبال کنید:

در برگه بررسی و حل و فصل ، یک به روزرسانی دقیق را در قسمت پیشنهاد شده راه حل وارد کنید. اقدامات لازم را برای پیاده سازی راه حل و هرگونه خطرات احتمالی درج کنید.

برای ثبت هزینه ها و منابع برآورد شده ، اطلاعات زیر را وارد کنید:

تعداد تخمینی روزهای اعمال اصلاح

هزینه های برآورد شده

در تب **Affected Configuration Items** ، روی نماد **Fill** کلیک کنید تا **CI** های تحت تأثیر را انتخاب کنید.

در صورت نیاز به راه حل از طریق فرآیند مدیریت تغییر ، درخواست تغییر را باز کنید.

در زبانه فعاليتها ، نوع به روزرسانی قابل اجرا را در لیست کشویی **New Update Type** انتخاب کنید.

در قسمت **New Update** ، توضیحات به روزرسانی را تایپ کنید.

در نظر بگیرید که آیا اولویت حل این مشکل تغییر کرده است؟ اگر می خواهید اولویت این رکورد را به روز کنید ، زبانه طبقه بندی را انتخاب کنید و سپس این مراحل را دنبال کنید:

در صورت لزوم ، تأثیر را به روز کنید.

در صورت لزوم ، فوریت را به روز کنید.

در نظر بگیرید که آیا مشکل نیاز به بررسی بیشتر دارد. در این صورت ، قسمت **Status** را به **Deferred** به روز کنید.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

۳.

روی مدیریت مسئله < مشکلات جستجو کلیک کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.

روی سابقه مسئله ای که می خواهید به تعویق بیندازید دوبار کلیک کنید.

در لیست کشویی وضعیت ، تأخیر را انتخاب کنید.

در بخش فعالیت ها ، نوع به روزرسانی قابل اجرا را از لیست قسمت **New Update Type** انتخاب کنید.

در قسمت **New Update** ، دلیل به تعویق انداختن را تایپ کنید.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

۴.

روی مدیریت مسئله < مشکلات جستجو کلیک کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.

مسئله را با ذینفعان در میان بگذارید (به عنوان مثال ، در طول یک جلسه) و به س **questions** زیر پاسخ دهید:

اولویت حل این مشکل چیست؟

در صورت لزوم ، تأثیر را به روز کنید.

در صورت لزوم ، فوریت را به روز کنید.

آیا این مشکل به درستی ثبت شده است؟ اگر مشکل به درستی ثبت نشده است ، اسناد مشکل را به روز کنید.

آیا مشکل نیاز به بررسی بیشتر دارد؟

اگر مشکل همچنان مرتبط است ، قسمت **Status** را به **Deferred** به روز کنید و آن را برای بررسی در تاریخ بعدی تعیین کنید.

اگر مشکل دیگر مرتبط نیست ، پرونده را ببندید.

در زبانه فعاليتها ، نوع بروزرسانی را در قسمت **New Update Type** انتخاب کنید.

در قسمت **New Update** ، توضیحی درباره به روزرسانی خود تایپ کنید.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

اگر تشخیص داده اید که می توانید پرونده مشکل را ببندید ، این مراحل را دنبال کنید:

اطمینان حاصل کنید که تمام خطاهای شناخته شده بسته شده اند. برای اطلاعات بیشتر ، به عناوین مرتبط مراجعه کنید.

اقدامات لازم را تا رسیدن پرونده ثبت به مرحله بازبینی انجام دهید.

بستن را در نوار وظیفه کلیک کنید ، تأیید کنید که زیر مجموعه و منطقه درست است و سپس یک کد بسته مناسب را انتخاب کنید.

برای بستن مشکل ، روی **Finish** کلیک کنید.

۵.

روی مدیریت مشکل < مشکلات جستجو کلیک کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.

روی ضبط مشکلی که می خواهید ببندید ، دوبار کلیک کنید.

در زبانه فعالیتهای ، نوع مربوطه را از قسمت **New Update Type** انتخاب کنید.

در قسمت **New Update** دلیل برطرف نشدن این مشکل را وارد کنید.

بستن را در نوار وظیفه کلیک کنید ، تأیید کنید که زیر مجموعه و منطقه درست است و سپس یک کد بسته مناسب را انتخاب کنید.

برای بستن مشکل ، روی **Finish** کلیک کنید.

۶.

روی مدیریت مشکل < جستجوی پایگاه دانش کلیک کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید. به عنوان مثال ، یک کلمه یا عبارت را در قسمت **Search for** تایپ کنید.

۷.

روی مدیریت مشکل < مشکلات جستجو کلیک کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید. می توانید با انتخاب **Deferred** در قسمت **Status** جستجوی خود را اصلاح کنید.

روی سابقه مسئله ای که می خواهید بررسی کنید دوبار کلیک کنید.

در صورت لزوم ، مشکل را با ذینفعان در میان بگذارید تا پاسخ های فعلی سوالات زیر را تعیین کنید

اولویت حل این مشکل چیست؟

در صورت لزوم ، تأثیر را به روز کنید.

در صورت لزوم ، فوریت را به روز کنید.

آیا این مشکل به درستی ثبت شده است؟ اگر مشکل به درستی ثبت نشده است ، اسناد مشکل را به روز کنید.

آیا مشکل نیاز به بررسی بیشتر دارد؟

اگر مشکل همچنان مرتبط باشد ، مشکل وضعیت به تعویق افتاده را حفظ می کند و شما آن را برای بررسی در تاریخ بعدی برنامه ریزی می کنید.

اگر مشکل دیگر مرتبط نیست ، پرونده مشکل را می بندید.

در برگه فعالیت ها ، روی لیست کشویی **New Update Type** کلیک کرده و نوع به روزرسانی را انتخاب کنید.

در قسمت **New Update** ، یادداشت ها را تایپ کنید تا اطلاعات مربوط به فعالیت فعلی به روز شود.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

اگر تشخیص دادید که می توانید پرونده مشکل را ببندید ، این مراحل را دنبال کنید:

بستن را در نوار وظیفه کلیک کنید ، تأیید کنید که زیر مجموعه و منطقه درست است و سپس یک کد بسته مناسب را انتخاب کنید.

برای بستن مشکل ، روی Finish کلیک کنید.

Investigation  
(۳)تحقیق و بررسی

۱. یک مشکل را به روز کنید
۲. برنامه ریزی یک مشکل
۳. مشکلی را ببندید که برطرف نشود
۴. مشکلات به تعویق افتاده را مرور کنید
۵. به پایگاه دانش دسترسی پیدا کنید
۶. راه حل را مستند کنید
۷. برای پشتیبانی بیشتر مشکلی را دوباره تعیین کنید
۸. برنامه ریزی یک مشکل
۹. برای سابقه مشکل یادآوری تنظیم کنید
۱۰. سوابق مربوط به یک مشکل را مشاهده کنید

روال کار فاز سوم

۱.

مانند فاز قبل

۲.

روی مدیریت مشکلات < مشکلات جستجو کلیک کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.

یک رکورد از لیست انتخاب کنید.

در برگه بررسی و حل و فصل ، مقادیر را در قسمت Expected Root Cause Identified Date and Expected Problem Resolution Date وارد کنید.

در بخش فعالیتهای ، روی لیست قسمت New Update Type کلیک کرده و نوع به روزرسانی قابل اجرا را انتخاب کنید.

در قسمت New Update ، یادداشت ها را تایپ کنید تا شامل به روزرسانی فعالیت فعلی شود.

روی Saveor Save & Exit کلیک کنید.

برنامه ها و منابع اختصاص یافته به این مشکل را به هماهنگ کننده مشکل و ذینفعان اطلاع دهید.

۳ و ۴ و ۵.

مانند فاز قبل

۶.

روی مدیریت مسئله < مشکلات جستجو کلیک کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.

ضبط را برای به روزرسانی انتخاب کنید.

در تب بررسی و حل ، راه حل را در قسمت راه حل پیشنهادی تایپ کنید.

در تب فعالیتهای ، نوع به روزرسانی قابل اجرا را در قسمت New Update Type انتخاب کنید.

در قسمت New Update ، یادداشت ها را تایپ کنید تا شامل به روزرسانی فعالیت فعلی شما شود.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

۷.

روی مدیریت مسئله < مشکلات جستجو کلیک کنید

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید. اگر یک شناسه مشکل خاص را جستجو کردید ،

پرونده مشکلی که مشخص کردید باز می شود. در غیر این صورت لیستی از سوابق مشکل باز می شود.

روی ضبط مسئله ای که می خواهید دوباره تعیین کنید دوبار کلیک کنید.

وضعیت را در حال انجام به روز کنید.

گروه انتساب را در قسمت **Assignment Group** پاک کنید و سپس برای انتخاب یک گروه انتساب جدید ، روی **Fill** کلیک کنید.

انتساب را در قسمت **Assignee** پاک کنید و سپس بر روی **Fill** کلیک کنید تا از گروه انتساب جدید یک منتخب انتخاب شود. در برگه فعالیتها ، روی لیست قسمت **New Update Type** کلیک کرده و نوع به روزرسانی قابل اجرا را انتخاب کنید. در قسمت **New Update** ، یادداشت ها را تایپ کنید تا شامل به روزرسانی فعالیت فعلی شما شود. ذخیره و خروج را کلیک کنید.

۸.

مانند قبل

۹.

روی مدیریت مسئله < مشکلات جستجو کلیک کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید. از لیست سوابق مشکلی را انتخاب کنید.

بیشتر یا نماد بیشتر اقدامات را کلیک کنید و تنظیم یادآوری را انتخاب کنید. در قسمت تنظیم یادآوری ، یکی از گزینه های یادآوری زیر را انتخاب کنید:

**Remind At**

برای یک روز و ساعت خاص یادآوری تنظیم کنید. برای انتخاب تقویم و انتخاب تاریخ و زمان یادآوری ، روی **Fill** کلیک کنید.

**Remind In**

تنظیم کنید که یادآوری بعد از یک بازه زمانی خاص انجام شود. اگر این گزینه را انتخاب کنید ، باید فاصله زمانی را در ساعت ، دقیقه و ثانیه با استفاده از قالب ۰۰:۰۰:۰۰ مشخص کنید. برای تعیین برنامه کاری که این بازه زمانی براساس آن است نیز باید یک شیفت انتخاب کنید.

یکی از شرایط زیر را در لیست کشویی **Remind if** انتخاب کنید:

همیشه (مقدار پیش فرض)

مشکل به روز نشده است

مشکل هنوز هم باز است

هنوز مشکل برای من تعیین شده است

در قسمت پیام پنجره باز شو ، یکی از انواع زیر را برای اطلاع رسانی انتخاب کنید:

پاپ آپ

پست الکترونیک

نامه الکترونیکی

اگر پاپ آپ را انتخاب کردید ، پیامی را که می خواهید در یادآوری در قسمت پیام نشان داده شود ، تایپ کنید.

اگر **Email** یا **SM Mail** را انتخاب کرده اید ، در قسمت **Title** یک عنوان برای نامه تایپ کنید ، و سپس نوع پیام نامه را برای ارسال در قسمت **Message Type** انتخاب کنید.

تأیید را کلیک کنید.

۱۰.

روی مدیریت مشکلات < مشکلات جستجو کلیک کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.

از لیست ثبت مشکلی را انتخاب کنید.

در زبانه **Records Related** ، روی شماره رکورد رکورد مربوطه که می خواهید مشاهده کنید ، کلیک کنید. رکورد مربوطه باز می شود.

برای بازگشت به سابقه مشکل ، روی لغو کلیک کنید.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

۱. یک مشکل را به روز کنید	Resolution (۴) حل
۲.دلیل اصلی را مستند کنید	

#### روال کار فاز چهارم

۱.	مانند قبل
۲.	<p>روی مدیریت مسئله&lt; مشکلات جستجو کلیک کنید.</p> <p>برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.</p> <p>سابقه را برای به روزرسانی انتخاب کنید.</p> <p>برگه تحقیق و تفکیک را انتخاب کنید.</p> <p>در قسمت <b>Root Cause</b> ، اطلاعات علت اصلی را تایپ کنید.</p> <p>در قسمت <b>Expected Root Cause Identified Date</b> ، یک تاریخ شناسایی هدف را انتخاب کنید.</p> <p>در برگه فعالیتهای ، روی لیست قسمت <b>New Update Type</b> کلیک کرده و نوع به روزرسانی قابل اجرا را انتخاب کنید.</p> <p>در قسمت <b>New Update</b> ، یادداشت ها را تایپ کنید تا شامل به روزرسانی فعالیت فعلی شما شود.</p> <p>ذخیره و خروج را کلیک کنید.</p>

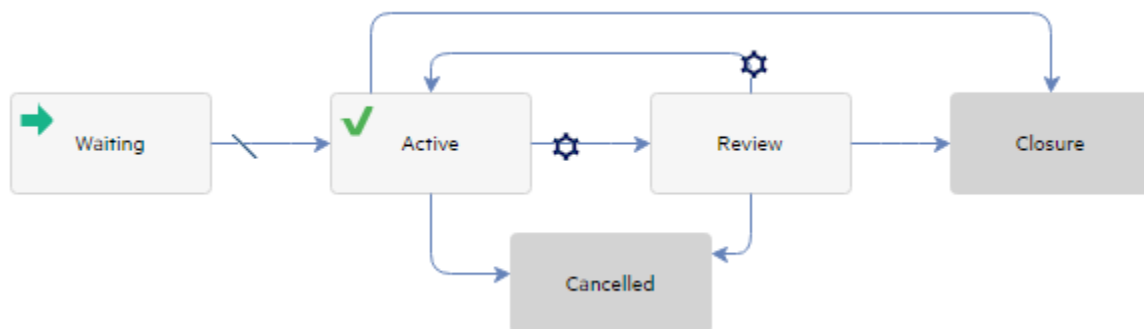
۱. بستن یک مشکل	Review (۵)مرور
-----------------	-------------------

#### روال کار فاز پنجم

<p>روی مدیریت مسئله&lt; مشکلات جستجو کلیک کنید.</p> <p>برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.</p> <p>روی ضبط مشکلی که می خواهید ببندید ، دوبار کلیک کنید.</p> <p>در زبانه فعالیتهای ، نوع مربوطه را از قسمت <b>New Update Type</b> انتخاب کنید.</p> <p>در قسمت <b>New Update</b> دلیل برطرف نشدن این مشکل را وارد کنید.</p> <p>بستن را در نوار وظیفه کلیک کنید ، تأیید کنید که زیر مجموعه و منطقه درست است و سپس یک کد بسته مناسب را انتخاب کنید.</p> <p>برای بستن مشکل ، روی <b>Finish</b> کلیک کنید.</p>	
---	--

Closure (۶)خاتمه	
Abandonment (۷)رها شده	





خطاهای شناخته شده (known error)

گردش کار خطای شناخته شده توالی مراحل متصل شده در چرخه زندگی درخواست پشتیبانی یا خدمات است. در گردش کار ، یک خطای شناخته شده یک مرحله قبل از بسته شدن را پشت سر می گذارد.



فاز	tasks
Logging (۱) ورود	۱. خطای شناخته شده را باز کنید ۲. خطای شناخته شده را به روز کنید ۳. یک خطای شناخته شده را ببندید ۴. یک رکورد خطای شناخته شده را اختصاص دهید تا برنامه ریزی شود ۵. درخواست تغییر را با سابقه خطای شناخته شده مرتبط کنید
روال کار فاز اول	

۱.

روی مدیریت مسئله < مشکلات جستجو کلیک کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.

یک رکورد را انتخاب کنید.

در تب Related Records ، از لیست کشویی Link Type ، Related Known Errors را انتخاب کرده و سپس روی Link

New Record کلیک کنید. یک فرم مسئله جدید باز می شود.

هر قسمت مورد نیاز را در فرم تکمیل کنید.

ذخیره و خروج را کلیک کنید. شما به فرم ثبت مشکل برگشتید.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

برای باز کردن مستقیم سابقه خطای شناخته شده ، این مراحل را دنبال کنید:

روی مدیریت مسئله < ایجاد خطای جدید شناخته شده کلیک کنید.

در قسمت Title ، عنوانی را تایپ کنید که به درستی مشکل را توصیف کند.

در قسمت توضیحات ، جزئیات خطای شناخته شده را تایپ کنید.

فیلدهای مورد نیاز زیر و سایر زمینه های مورد نیاز یا مربوط را پر کنید.

سرویس تحت تأثیر را انتخاب کنید.

تأثیر و فوریت را انتخاب کنید.

در قسمت **Root Cause** ، توضیحی در مورد علت اصلی خطای شناخته شده تایپ کنید.

در قسمت **Workaround** ، توصیف راه حل خطای شناخته شده را تایپ کنید.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

۲.

روی مدیریت مسئله < جستجوی خطاهای شناخته شده کلیک کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.

خطای شناخته شده موجود را از لیست ثبت انتخاب کنید.

اطلاعات دقیق را در قسمت **Solution** تایپ کنید. شما می توانید این اطلاعات را در وظیفه خطای شناخته شده پیدا کنید که در آن

**Problem Analyst** جزئیات را مستند کرده است. اطمینان حاصل کنید که هزینه ، اطلاعات منابع و هرگونه خطرات احتمالی را در

خود گنجانده اید.

در زبانه فعالیتهای ، نوع به روزرسانی قابل اجرا را از لیست قسمت **New Update Type** انتخاب کنید.

به روزرسانی های اضافی را در قسمت **New Update** تایپ کنید.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

۳.

روی مدیریت مسئله < جستجوی خطاهای شناخته شده کلیک کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.

روی سابقه خطای شناخته شده ای که می خواهید به روز کنید و بسته شود ، دوبار کلیک کنید.

در برگه فعالیتهای ، نوع به روزرسانی قابل اجرا را در قسمت **New Update Type** انتخاب کنید.

در قسمت **New Update** ، یادداشتهای به روزرسانی فعالیت فعلی را تایپ کنید.

ذخیره را کلیک کنید.

بستن را در نوار وظیفه کلیک کنید ، تأیید کنید که زیر مجموعه و منطقه درست است و سپس یک کد بسته مناسب را انتخاب کنید.

۴.

روی مدیریت مسئله < جستجوی خطاهای شناخته شده کلیک کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.

رکورد خطای شناخته شده ای را که می خواهید اختصاص دهید از لیست رکورد انتخاب کنید.

برای انتخاب گروه انتساب ، روی نماد **Fill** در قسمت **Assignment Group** کلیک کنید. هماهنگ کننده مسئله برای گروه به طور

خودکار در قسمت **Assignee** نمایش داده می شود.

اگر می خواهید این سابقه خطای شناخته شده را مجدداً به یک هماهنگ کننده دیگر اختصاص دهید ، بر روی **Fill** کلیک کنید تا

لیستی از نام های هماهنگ کننده مشکل ایجاد شود و سپس یکی را انتخاب کنید.

به اطلاعات حل و فصل جلسه مدیریت مشکل توجه کنید.

در برگه فعالیتهای ، روی **New Update Type** کلیک کنید و سپس **Problem** جلسه را انتخاب کنید.

برای افزودن اطلاعات در مورد اصلاح پیشنهادی و تاریخ رفع درخواست ، یادداشت ها را در به روزرسانی جدید تایپ کنید. هماهنگ

کننده مشکلات از این اطلاعات برای تعیین زمان حل برای تجزیه و تحلیل مسئله برای حل برنامه استفاده می کند.

ذخیره و خروج را کلیک کنید. سیستم این رکورد به روز شده را به هماهنگ کننده مشکل اطلاع می دهد.

۵.

روی مدیریت مسئله < جستجوی خطاهای شناخته شده کلیک کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.

یک رکورد خطای شناخته شده در مرحله ورود به سیستم را از لیست رکورد انتخاب کنید.

در تب Related Records ، از لیست کشویی Link Type گزینه Caused Change or Solved by Changes را انتخاب کرده و سپس روی Link Existing Record کلیک کنید.

برای مشاهده فرم جستجوی تغییر ، شماره تغییر را مشخص کنید یا روی جستجو کلیک کنید.

ضوابط فیلتر اختیاری را اضافه کنید و سپس دوباره جستجو را کلیک کنید تا یک لیست ثبت تغییر ایجاد شود.

روی تغییر رکوردی که می خواهید با خطای شناخته شده فعلی مرتبط شود ، دوبار کلیک کنید. شناسه رکورد تغییر نمایش داده می شود.

بر روی OK کلیک کنید تا رکورد تغییر یافته را به مشکل فعلی مرتبط کنید.

برای متوقف کردن جستجو و خروج ، روی لغو کلیک کنید.

برای مشاهده مجدد فرم جستجوی تغییر رکورد ، روی جستجو کلیک کنید. برای نمایش مجدد لیست تغییر رکورد ، دوباره جستجو را کلیک کنید.

تأیید را کلیک کنید. مدیریت مسئله بخش مربوط به سوابق مربوط به اطلاعات مربوط به تغییر مربوطه را پر می کند.

Closure

۶)خاتمه