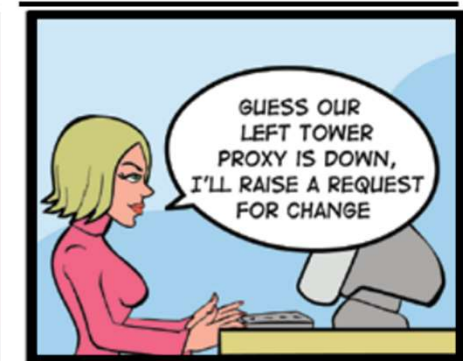
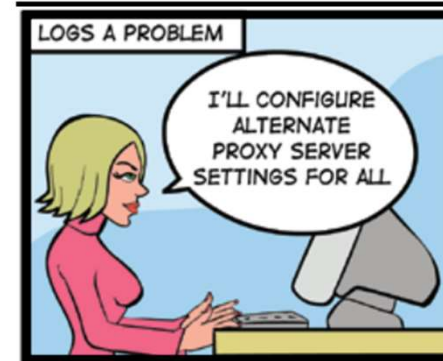
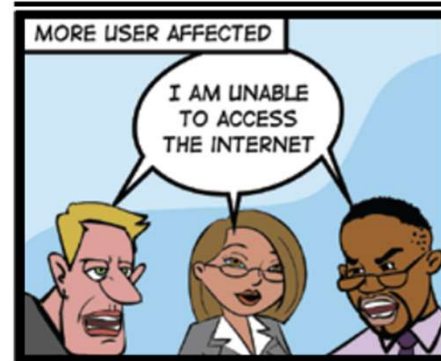


ITSM

PROBLEM MANAGEMENT

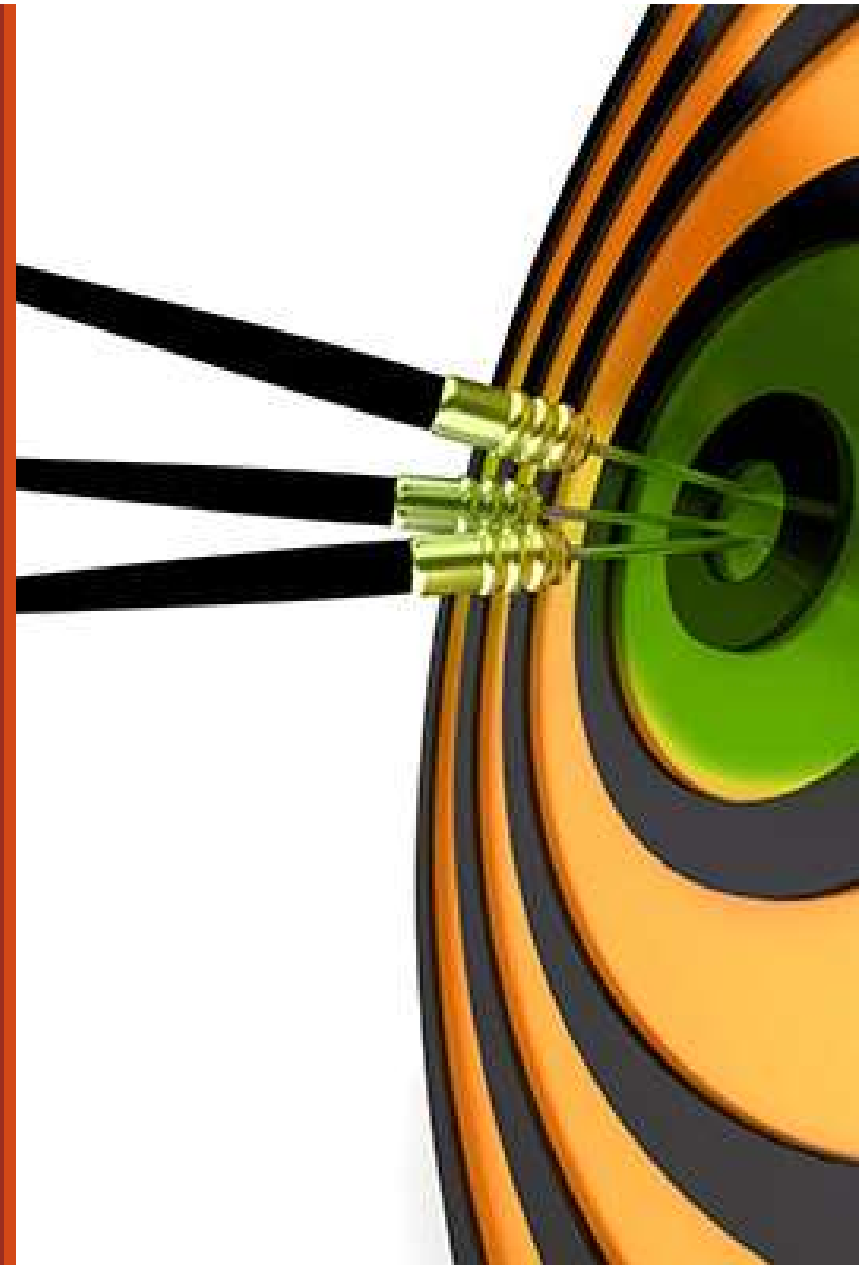
Problem Management Eksempel



Problem Management

Formål

- At forebygge problemer og deraf følgende incidents opstår.
- At forhindre gentagende incidents
- At minimere konsekvenserne af incidents som ikke kan forebygges.





Problem Management

Grundlæggende begreber

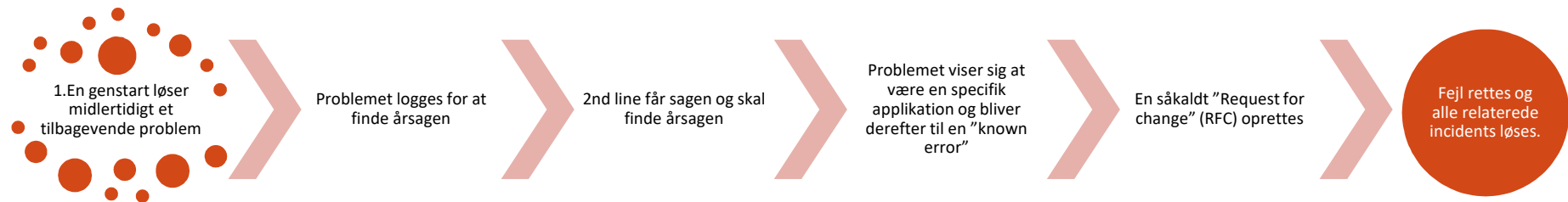
ØVELSE

Find / definér

- 1. Problem**
- 2. Workaround**
- 3. Known Error**

Problem Management

Eksempel på problem



Problem Management

Incident vs. problem

INCIDENT MANAGEMENT

Slukker
ildebrand

Service
restoration

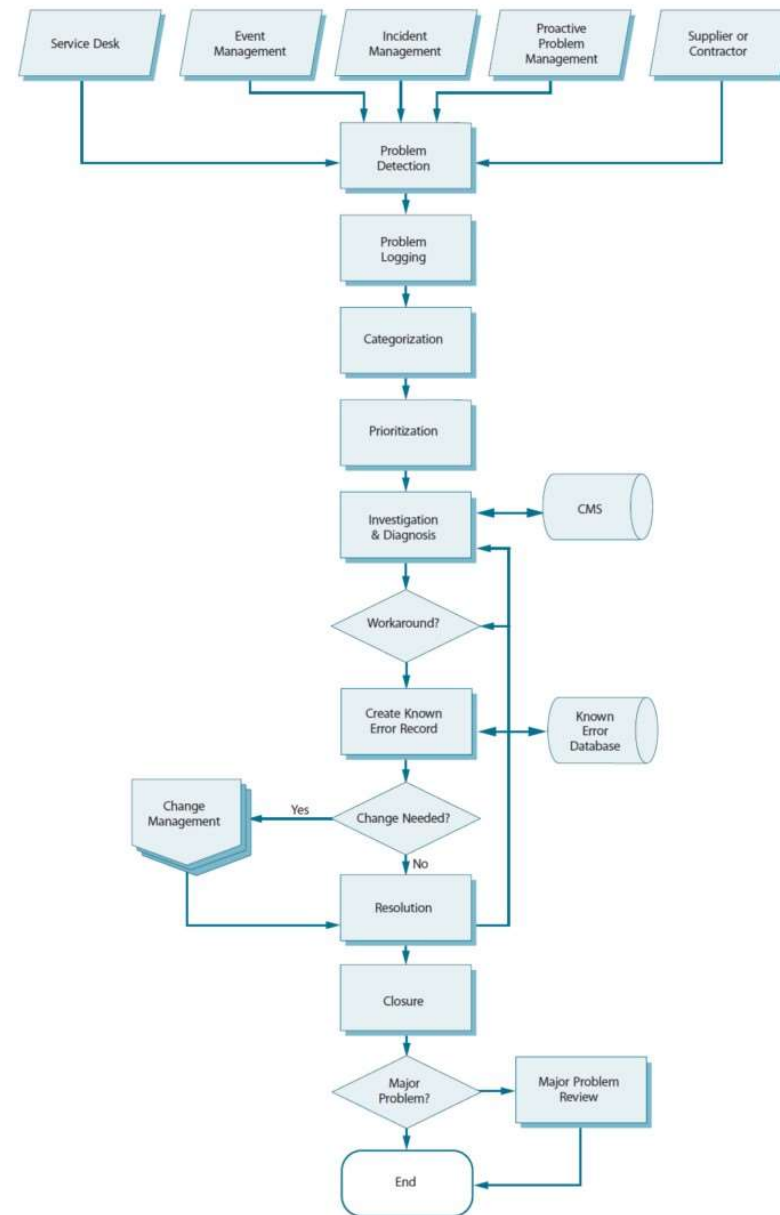
PROBLEM MANAGEMENT

Sikrer der ikke opstår
ildebrand

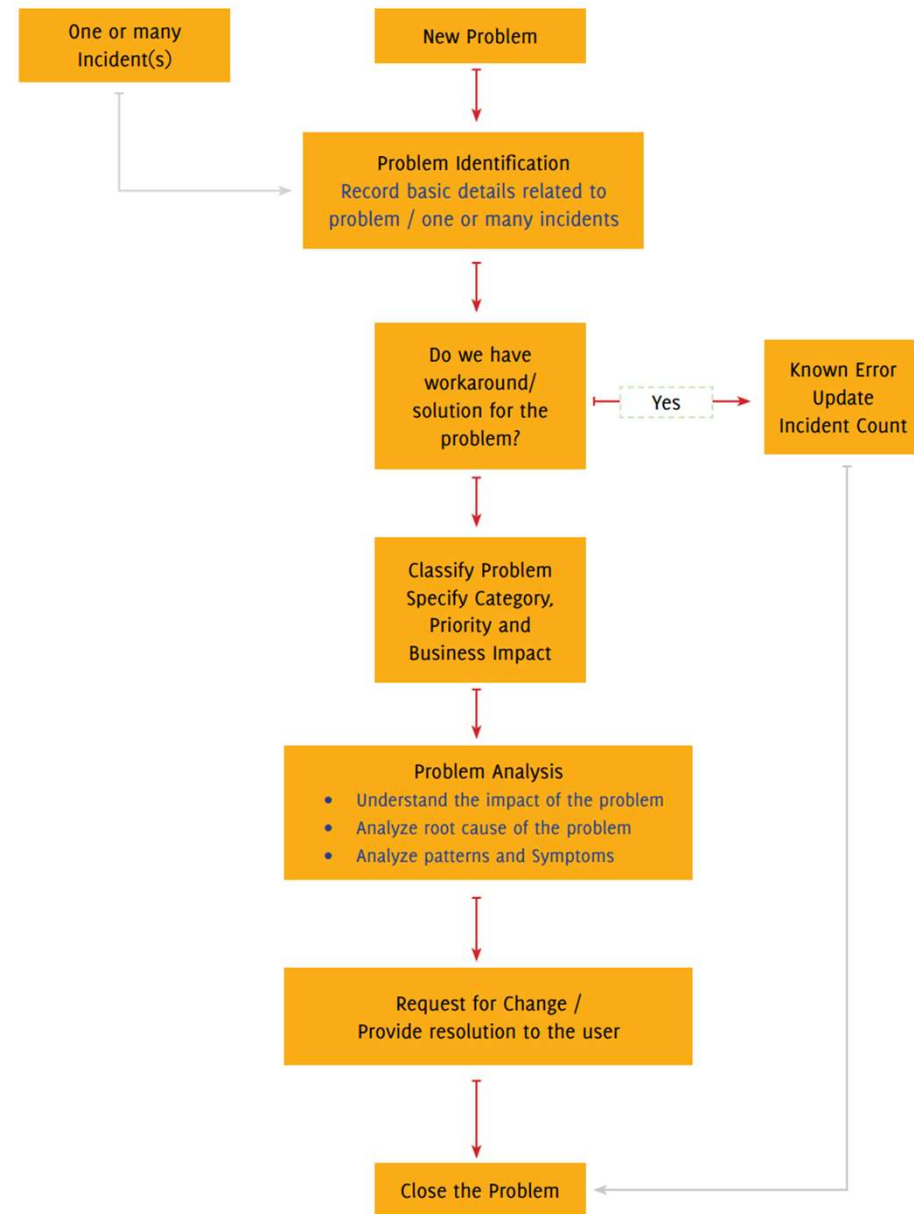
Retter fejl så incidents
ikke opstår

Eller retter flere
incidents

Problem Management Process



Problem Management Process Tilpasning



Problem Management

Hovedaktiviteterne

Problem Opdagelse

- Opdages af Service desk, teknisk support, event management, notificering fra leverandør eller fra incident trendanalyse

Problem Logning

- Alle detaljer registreres inklusiv forbindelser til relaterede incidents

Problem Kategorisering

- for det meste anvendes samme kategoriseringskoder som for incidents

Problem Prioritering

- adskiller sig fra incident prioriteringen ved at basere sig på hyppigheden og impact af relaterede incidents, samt hvor alvorlige de relaterede incidents er (konsekvenser for infrastruktur, omkostninger og tidsforbrug i forbindelse med løsning)

Problem undersøgelse & diagnosticering

- bestemmer root cause ved anvendelse af teknikker såsom kronologisk analyse, pain value analyse, Kepner tregoe, brainstorm, Ishikawa diagram og Pareto analyse

Workarounds

- en workaround til relaterede incidents kan reducere et problems impact, indtil der er fundet en tilfredsstillende løsning

Oprette Known Error Record

- Service Desk kan anvende til at identificere symptomer og genskabe service hurtigt ved at bruge den workaround, der evt. findes. Oprettes, når diagnosticeringen er færdig, eller tidligere hvis der er brug for det.

Problem Løsning

- Kræver for det meste et change request. Hvis løsningen ikke er omkostningsrentabel kan et problem efterlades åbent, og den eksisterende workaround anvendes.

Problem Lukning

- Når den change, der skal løse et problem, er reviewet med succes - reviewes relaterede incident records, known error records opdateres, problem data tjekkes, og problem lukkes formelt.

Major Problem Review

- Der bør gennemføres et review for alle major problems m.h.p. at lære af den måde, et problem er blevet håndteret på. Major problem defineres af prioriteringssystemet.