Indhold

[Indledning 3](#_Toc165453166)

[Identifikation og Prioritering af Incidents 3](#_Toc165453167)

[Årsagsanalyse 3](#_Toc165453168)

[Midlertidige Løsninger 3](#_Toc165453169)

[Identifikation af Problemer 3](#_Toc165453170)

[Langsigtede Løsninger 3](#_Toc165453171)

[Kommunikation 3](#_Toc165453172)

[Konklusion 4](#_Toc165453173)

[Afsluttende Bemærkninger 4](#_Toc165453174)

# Indledning

I virksomheden XYZ Solutions spiller Incident og Problem Management en afgørende rolle for at sikre en stabil og pålidelig IT-infrastruktur, der understøtter virksomhedens forretningsmål. I denne besvarelse vil vi undersøge og demonstrere en omfattende tilgang til håndtering af identificerede incidents samt identifikation og løsning af underliggende problemer.

Problemer:

* Netværksdrevsproblemer
* Mails
* Kritisk applikation oplever nedbrud

# Identifikation og Prioritering af Incidents

Incident Management-processen begynder med identifikation og prioritering af incidents. Netværksdrevsproblemerne………………

Vi starter med at se, om det er muligt at genskabe problemet. Når vi har bekræftet problemerne, evaluerer vi vigtigheden af hver opgave.

Vi har valgt at prioritere opgaverne således;

* Højeste prioritet: nedbrud på virksomhedens ’kritiske’ applikation.
* Midterst: netværksdrevsproblemer
* Laveste prioritet: Mails

Vi behandler netværksdrevsproblemerne og mailproblemerne som Problems (samling af Incidents).

Nedbrud på kritisk applikation

Netværksdrevsproblemer

Mails

# Årsagsanalyse

Vi udfører en grundig årsagsanalyse på hvert incident/problem for at finde frem til the root cause; årsagen til at problemet er opstået, med henblik på at forbygge mod denne slags fejl i fremtiden.

Vi benytter os f.eks. af:

* Interviews/samtaler med de ramte brugere
* Gennemgang af logs & rapporter
* Diagnostics værktøjer til & fra berørte brugeres maskiner
* Tjek netværk

# Midlertidige Løsninger

* Netværksdrev
  + OneDrive/anden cloudløsning
  + Benyt evt. en anden sti
  + Opdatér Group Policy
  + Genstart
  + Benyt backup-drev
* Mails
  + Opret alt. kommunikation; Eks. Skype, Teams, telefon osv.
  + Prøv at benytte browseren i stedet for en app
* Kritisk applikation

Forsøg:

* + Reboot
  + Rollback
  + Backup
  + Kontakt leverandør

# Identifikation af Problemer

Vi skal have styrket vores server- og netværksinfrastruktur. Evt. indsæt alarmer, så problemer fanges hurtigere.

# Langsigtede Løsninger

Regler for opsætning og backup af konfigurationer af alle netværkssystemer.

Implementering af regelmæssig overvågning og fejlfinding. Generelt vedligehold.

Group opdatering og patching alle brugere/maskiner på domænet.

# Kommunikation

Udvikl kommunikationsstrategier og planet for at sørge for at alle relevante partier er oplyste om status på incidents/problemer og forventede løsningstider.