Indhold

[Beskrivelse 3](#_Toc165398642)

[Situation 3](#_Toc165398643)

[Krav 3](#_Toc165398644)

[Identifikation og Prioritering af Incidents: 3](#_Toc165398645)

[Årsagsanalyse 3](#_Toc165398646)

[Midlertidige Løsninger: 3](#_Toc165398647)

[Identifikation af Problemer: 4](#_Toc165398648)

[Langsigtede Løsninger: 4](#_Toc165398649)

[Kommunikation: 4](#_Toc165398650)

[Tidsramme 4](#_Toc165398651)

Beskrivelse:

I en fiktiv virksomhed, XYZ Solutions, er der opstået en række IT-relaterede udfordringer, som kræver effektiv håndtering af både Incident og Problem Management. Som IT Service Management-team har I til opgave at identificere, analysere og løse disse udfordringer for at sikre, at virksomhedens IT-tjenester fungerer optimalt.

Situation:

Flere medarbejdere har rapporteret problemer med at få adgang til virksomhedens interne netværksdrev. Dette har ført til forsinkelser i projektleverancer og produktivitetsnedgang.

Et stigende antal brugere oplever, at deres e-mails ikke bliver leveret til modtagerne. Dette har resulteret i kommunikationsbrister og mistet forretningsmuligheder.

En kritisk applikation, der bruges af flere afdelinger, oplever periodiske nedbrud, hvilket fører til driftsforstyrrelser og tab af kritiske data.

Krav:

## Identifikation og Prioritering af Incidents:

Netværksdrevsproblemerne: Identificeret som en høj-prioritets-incident på grund af dens direkte indvirkning på produktiviteten og projektleverancerne.

E-mail-leveringsproblemerne: Moderat prioriteret, men stadig vigtig, da de påvirker kommunikationen og forretningsmulighederne.

Nedbruddet af den kritiske applikation: Høj prioritet, da det påvirker flere afdelingers drift og forretningskontinuitet.

Årsagsanalyse:

Netværksdrevsproblemerne skyldes en kombination af serverfejl og netværkskonfigurationsproblemer, der har ført til adgangsproblemer og langsom ydeevne.

E-mail-leveringsproblemerne skyldes utilstrækkelig konfiguration af mailserveren og manglende overvågning af spamfiltre, hvilket fører til afvisning af legitime e-mails.

Nedbruddet af den kritiske applikation kræver en dybdegående analyse af applikationsarkitekturen, inklusive databasestruktur og tjenesteafhængigheder.

## Midlertidige Løsninger:

Netværksdrevsproblemerne løses midlertidigt ved at omdirigere brugere til alternative drev og justere serverkonfigurationen for at forbedre ydeevnen.

E-mail-leveringsproblemerne håndteres midlertidigt ved at implementere manuelle kontrolforanstaltninger og midlertidigt omgå spamfiltre.

Nedbruddet af den kritiske applikation håndteres ved at oprette en nødplan for manuel databackup og gendannelse, indtil en mere permanent løsning implementeres.

## Identifikation af Problemer:

Underliggende problemer for netværksdrevsproblemerne inkluderer dårlig servervedligeholdelse og manglende overvågning af netværkstrafik.

For e-mail-leveringsproblemerne inkluderer problemer med mailserverkonfiguration og utilstrækkelig spamfilteradministration.

For nedbruddet af den kritiske applikation kan problemer omfatte utilstrækkelig kapacitet og manglende redundans i systemarkitekturen.

## Langsigtede Løsninger:

Implementering af automatiseret overvågning og vedligeholdelse af netværksinfrastruktur for at forhindre fremtidige drevsproblemer.

Opgradering af mailserverinfrastrukturen og implementering af avancerede spamfiltre for at forhindre gentagne e-mail-leveringsproblemer.

Revision og optimering af applikationsarkitekturen for den kritiske applikation for at sikre bedre ydeevne og højere tilgængelighed.

## Kommunikation:

Proaktiv kommunikation med brugere om status for incidents, midlertidige løsninger og forventede tidsrammer for permanente løsninger.

Opdateringer til ledelsen om omkostninger og tidsforbrug forbundet med incidenthåndtering og løsningsimplementering.

Tidsramme:

Du har 2 timer til at gennemføre denne opgave som en gruppe på 4 personer. Husk at fordele opgaverne effektivt og kommunikere og samarbejde undervejs.