



Esercizio Content Management

Modulo 3: Problem Management

Completa la tabella

Numero	Fase	conseguenze
Prima fase		
Seconda fase		
Terza fase		
Quarta fase		
Quinta fase		
Sesta fase		
Settima fase		
Ottava fase		
Nona fase		
Fase finale		



Fasi

- un processo in due parti, che implica l'analisi e la diagnosi del problema
- identificare una soluzione alternativa al problema
- rivedere il problema
- registrare il problema
- dare la priorità al problema
- rilevare il problema
- aumentare un record di errore noto
- chiudere il problema
- classificare il problema
- risolvere il problema

Conseguenze

- I problemi dovrebbero essere risolti quando possibile. La risoluzione risolve la causa sottostante di una serie di incidenti e impedisce il ripetersi di tali incidenti. Alcune risoluzioni potrebbero richiedere la modifica del consiglio di amministrazione, in quanto potrebbero influire sui livelli di servizio. Ad esempio, un passaggio al database può causare lentezza durante il periodo di switchover. Tutti i rischi dovrebbero essere valutati ed analizzati prima di implementare la risoluzione. Documentare le misure adottate per risolvere il problema è la conoscenza alla base dell'organizzazione.
- In un framework ITIL, i problemi vengono registrati in un record del problema. Un record del problema è una raccolta di ogni problema in un'organizzazione. Questo può essere realizzato tramite un sistema di ticketing che consente i tipi di ticket problematici. I dati problematici pertinenti, quali l'ora e la data dell'evento, i relativi incidenti, i sintomi, i passaggi precedenti per la risoluzione dei problemi e la categoria del problema, aiutano tutto il team di gestione dei problemi a ricercare la causa principale.
- Un problema viene sollevato sia attraverso l'escalation dal service desk, sia attraverso la valutazione proattiva dei pattern e degli avvisi di incidenti dalla gestione degli eventi o dai processi di miglioramento continuo del servizio. I segni di un problema includono incidenti che si



verificano in tutta l'organizzazione con condizioni simili, incidenti che si ripetono nonostante la risoluzione dei problemi con esito positivo e incidenti irrisolvibili presso il service desk

- La priorità di un problema è determinata dal suo impatto sugli utenti e sul business e sulla sua urgenza. L'urgenza è la velocità con cui l'organizzazione richiede una risoluzione del problema. L'impatto è una misura dell'entità del danno potenziale che il problema può causare all'organizzazione. La priorità del problema consente a un'organizzazione di utilizzare le risorse investigative nel modo più efficace. Consente inoltre alle organizzazioni di mitigare i danni al Service Level Agreement (SLA) riallocando le risorse non appena il problema è noto.
- La categorizzazione dei problemi deve corrispondere alla categorizzazione degli incidenti. La categorizzazione dell'incidente [e del problema] comporta l'assegnazione di una categoria principale e secondaria al problema. Questo passaggio è vantaggioso in diversi modi. Un vantaggio è consentire al service desk di ordinare e modellare gli incidenti che si verificano regolarmente. La modellazione consente l'assegnazione automatica della priorità. Il terzo e più importante vantaggio è la capacità di raccogliere e generare report sui dati del service desk. Questi dati consentono all'organizzazione non solo di tenere traccia delle tendenze dei problemi, ma anche di valutarne l'effetto sulla domanda di servizi e sulla capacità del fornitore di servizi.
- È sempre necessario indicare una soluzione, poiché i problemi non vengono risolti a livello di incidente. Una soluzione alternativa consente al service desk di ripristinare i servizi agli utenti mentre il problema viene risolto. Un problema può richiedere da un'ora a mesi per risolverlo, quindi una soluzione è di vitale importanza. Un problema è considerato aperto fino alla risoluzione, quindi una soluzione alternativa deve essere considerata solo una misura temporanea.
- Questo è anche noto come una revisione dei problemi principali. La principale revisione del problema è un'attività organizzativa che impedisce problemi futuri. Durante la revisione, il team di gestione dei problemi valuta la documentazione del problema e identifica cosa è successo e perché. Lezioni apprese, come i colli di bottiglia del processo, ciò che è andato storto e ciò che è stato aiutato dovrebbe essere discusso. Questo è dove avere un registro dei problemi completo aiuterà. Un log completato funzionerà molto meglio rispetto al tentativo di estrarre i dettagli dalla memoria. Questa revisione del problema dovrebbe portare a processi migliori, addestramento del personale o documentazione più completa.
- Una volta identificata la soluzione, questa deve essere comunicata al personale dell'organizzazione come errore noto. È buona norma registrare un errore noto sia in una knowledge base incidente che in quello che ITIL chiama un database di errore noto (KEDB). La documentazione della soluzione alternativa consente al service desk di risolvere rapidamente gli incidenti ed evitare ulteriori problemi nello stesso problema.
- Questo passaggio dovrebbe verificarsi solo dopo che il problema è stato sollevato, classificato, ordinato per priorità, identificato, diagnosticato e risolto. Mentre molte organizzazioni si fermano in questa fase, non è l'ultima.
- La velocità alla quale un problema viene indagato e diagnosticato dipende dalla priorità assegnata. Le questioni prioritarie dovrebbero sempre essere affrontate per prime, poiché il loro impatto sui servizi è il più grande. La classificazione corretta aiuta qui, poiché identificare le



tendenze è più semplice quando le categorie di problemi sono correlate alle categorie di incidenti. La diagnosi di solito comporta l'analisi degli incidenti che portano alla segnalazione del problema e ulteriori test che potrebbero non essere possibili a livello di service desk, come il registro avanzato analisi.