

e-COMMA

E-commerce Developer

BM 03: Problem Management



E-commerce Developer | BM 03: Problem Management

Contenuti del modulo

1. Problem Management: definizione ed elementi chiave
 - 1.1. Che cos'è il Problem Management?
 - 1.2. Esempi di problemi: problemi degli utenti e problemi tecnici
 - 1.3. Incident Management VS Problem Management
 - 1.4. Benefici del problem management
 - 1.5. Processo dle Problem Management
 - 1.6. Considerazioni nell'implementazione del Problem Management
2. Standard della documentazione
3. Change Management



E-commerce Developer | BM 03: Problem Management

Fonti

CIAPE(2016), En-youth teacher, How to create an e-business

E-le@d project (2014-2017) , E-leadership community

<https://www.linkedin.com/pulse/itil-guide-problem-management-segment-1-saeid-s-lakelayeh/>

<https://www.linkedin.com/pulse/itil-guide-problem-management-section-2-saeid-s-lakelayeh/>

<https://www.linkedin.com/pulse/itil-guide-problem-management-section-3-saeid-s-lakelayeh/>

<https://www.linkedin.com/pulse/itil-guide-problem-management-section-4-saeid-s-lakelayeh/>

<https://www.scnsoft.com/blog/problem-management-in-servicenow>

<https://www.linkedin.com/pulse/8-steps-change-management-e-commerce-sonia-varkey-bsc-mba/>

Kim A.J. (2000) Community building on the web. Peachpit press

Wysocki K.R. (2009) Effective project management: Traditional, Agile, Extreme. Wiley

Kim A.J. (2000) Community building on the web. Peachpit press



e-COMMA

1 Problem Management



1. Problem Management

1.1. Che cos'è il Problem Management?

L'obiettivo della gestione dei problemi è ridurre al minimo il numero e la gravità degli incidenti e dei potenziali problemi per l'azienda / organizzazione.

Nel contesto dello sviluppo dell'e-commerce, la gestione dei problemi dovrebbe mirare a ridurre l'impatto negativo di incidenti e problemi causati da errori all'interno dell'infrastruttura IT ea prevenire il ripetersi di incidenti correlati a tali errori.



1. Problem Management

1.1. Che cos'è il problem management?

- **Problemi** dovrebbero essere affrontati in ordine di priorità dando priorità più alta data alla risoluzione dei problemi che possono causare gravi interruzioni ai servizi IT critici.
- **Responsabilità del problem management** è quello di garantire che le informazioni sugli incidenti siano documentate in modo tale da essere prontamente disponibili per supportare tutte le attività di gestione dei problemi.



1. Problem Management

1.1. Che cos'è il problem management?

Il Problem Management ha aspetti reattivi e proattivi:

- Reattivo – risoluzione dei problemi ma mano che si verificano
- Proattivo – identificare e risolvere problemi e errori noti prima che si verificano incidenti



1. Problem Management

1.2. Esempi di problemi: problemi degli utenti e problemi tecnici

I problemi tecnici possono esistere senza impatto sull'utente. Tuttavia, possono avere un grande impatto sulla disponibilità dei servizi IT

Esempi: l'utilizzo dello spazio su disco è irregolare. A volte è disponibile una notevole quantità di spazio su disco, ma in altri casi è disponibile poco

Problemi degli utenti

Esempi: l'applicazione della finestra si arresta in modo anomalo senza un messaggio di errore. Il computer si riavvia e funziona perfettamente dopo tutto



1. Problem Management

1.3 Incident management vs. Problem management

- Se non si è gestito correttamente il rischio o a causa di alcuni fattori di cui si ha il controllo, potrebbero verificarsi alcune situazioni non pianificate e indesiderate. Li chiamiamo incidenti. Queste situazioni non hanno ancora influenzato la tua azienda.
- L'obiettivo principale della gestione degli incidenti è di agire in risposta a un feedback negativo.
- La gestione degli incidenti è reattiva per natura e non si concentra (o non dovrebbe) sulle cause sottostanti. Non ridurrà il numero di interruzioni del servizio a lungo termine, perché non si concentra sulla ricerca di cause e sulla loro eliminazione.



1. Problem Management

1.3 Incident management vs. Problem management

- Un **problema** è la causa sottostante che porta a un incidente. Un problema può essere qualcosa che potrebbe portare nuovamente allo stesso incidente o portare completamente a un altro incidente. Il problema è essenzialmente la causa principale di un incidente o di diversi incidenti.
- La gestione dei problemi indaga per trovare la causa reale indicata come causa principale.

Gli obiettivi della gestione dei problemi sono:

- Prevenire problemi e conseguenti incidenti;
- Eliminare gli incidenti ricorrenti;
- Ridurre al minimo l'impatto degli incidenti che non possono essere prevenuti.



Erasmus+

1. Problem Management

1.3 Incident management vs. Problem management

Individuando le cause reali e risolvendole completamente, la gestione dei problemi risolve problemi reali e potenziali, riducendo il numero di:

- incidenti ricorrenti (ricorda il confronto con la gestione degli incidenti in precedenza),
- problemi nascosti, che sono incidenti che non sono ancora accaduti, ma che influenzerebbero le operazioni di business se accadessero.



1. Problem Management

1.3 Incident management vs. Problem management

La **gestione degli incidenti** è come un vigile del fuoco in un incendio domestico. I vigili del fuoco entrano in scena e notano il problema, e lavorano velocemente per spegnere il fuoco il più rapidamente possibile senza fermarsi a mettere in discussione come è iniziato. Quindi si tratta di far funzionare le operazioni e il business e di agire come un "eroe".



1. Problem Management

1.3 Incident management vs. Problem management

La **gestione dei problemi** è come il detective che entra in scena dopo il fatto. Non erano lì per spegnere le fiamme da soli, ma possono indagare su cosa è andato storto, capire come è iniziato l'incendio e aiutare a istruire le persone ad adottare misure preventive, in modo che qualcosa di simile non accada di nuovo.



1. Problem Management

1.3. Incident Management VS. Problem Management

- L'obiettivo principale della **gestione degli incidenti** è di agire in risposta a un feedback negativo che riceviamo o ad un singolo malfunzionamento.
- **La gestione degli incidenti** è reattiva per natura e non si concentra (o non dovrebbe) sulle cause sottostanti. Non ridurrà il numero di interruzioni del servizio a lungo termine, perché non si concentra sulla ricerca di cause e sulla loro eliminazione. Si concentra solo sul ripristino del servizio per gli utenti il più rapidamente possibile.



1. Problem Management

1.3. Incident Management VS. Problem Management

- La **gestione dei problemi** indaga per trovare la causa reale indicata come causa principale.
- Una volta stabilita la causa, la gestione dei problemi assicura che il problema sia stato risolto completamente, in modo che non possa ripetersi. Pertanto, la soluzione identificata con la gestione dei problemi è permanente



1. Problem Management

1.3. Incident Management vs. Problem Management

Un incidente è dove si verifica un errore o qualcosa non funziona nel modo previsto

Un **problema** può essere:

- Il verificarsi dello stesso incidente molte volte
- Un incidente che ha un impatto su molti utenti
- Il risultato del sistema rivelatore diagnostico di rete non funziona nel modo previsto



1. Problem Management

1.4. Benefici del problem management

Problem management:

- Aumenta la qualità del servizio IT
- Riduce gli incidenti
- Riduce i problemi ed il loro impatto
- Migliora il know-how dell'organizzazione e l'apprendimento



1. Problem Management

1.4. Benefici del problem management

I benefici della gestione dei problemi possono essere indeboliti da:

- L'assenza di un buon processo di controllo degli incidenti
- L'impossibilità di collegare i record degli incidenti con record di errori / problemi
- Una mancanza di gestione o impegno di leadership,
- Incapacità di determinare con precisione l'impatto sull'azienda / organizzazione di incidenti e problemi



1. Problem Management

1.5. Processo del Problem Management

Come funziona il Problem Management?

La gestione dei problemi funziona utilizzando tecniche di analisi per identificare la causa del problema.

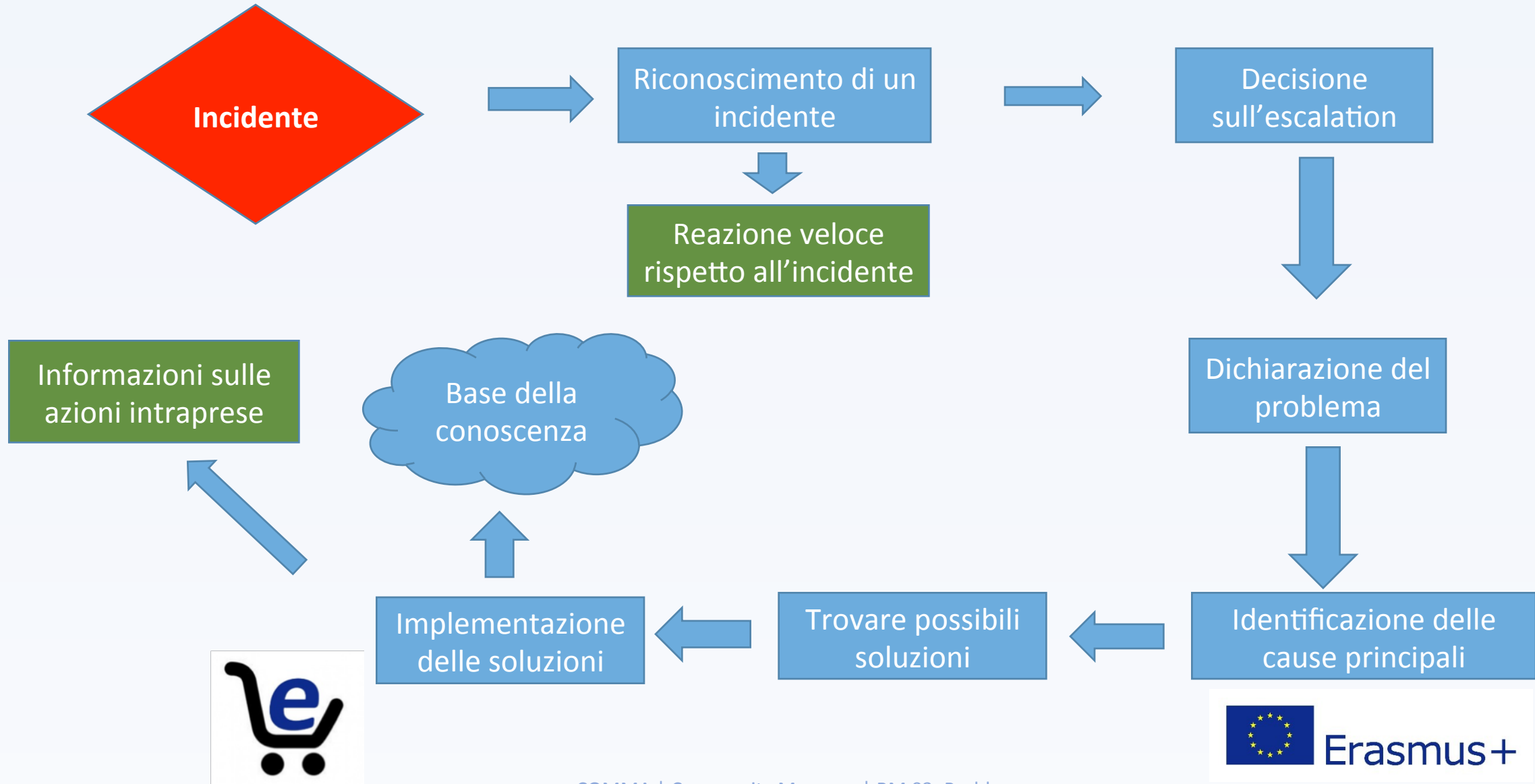
Per raggiungere il suo obiettivo, la gestione dei problemi mira a:

- Identificare la causa principale - il controllo dei problemi
- Avviare azioni per migliorare e correggere la situazione - controllo degli errori



1. Problem Management

1.5 Processo del Problem Management



1. Problem Management

1.5 Processo del Problem Management

Reazione veloce rispetto all'incidente

È meglio che la gestione degli incidenti risponda alle domande reali e informi i clienti che la causa è sotto indagine (tramite la gestione dei problemi) ed elenchi tutti i passaggi che sono stati messi in atto per mitigare il rischio di una ricorrenza e minimizzare l'impatto se il medesimo incidente dovesse ripetersi mentre la causa è indagata.

È possibile emettere un rapporto sugli incidenti che afferma:

- i fatti di base dell'incidente (durata, impatto aziendale, eventuali effetti in corso, come l'incidente è stato risolto);
- quale misura preventiva o soluzione alternativa è in atto;
- quale ulteriore monitoraggio o avviso è stato implementato;
- chi è in standby per rispondere ad una eventuale ricorrenza;
- i sintomi a cui prestare attenzione;
- che l'incidente è stato consegnato alla gestione dei problemi per l'analisi delle cause principali.



Erasmus+

1. Problem Management

1.5 Processo del Problem Management

Decisione sull'escalation

- La comunità può essere una fonte preziosa di apprendimento e sviluppo organizzativo. I social media possono diventare uno strumento di marketing molto potente per il tuo business, possono essere il tuo "focus group".
- Quando hai risposto al reclamo, pensa se i clienti hanno ragione. Se i follower si lamentano di un particolare prodotto, servizio o dipendente, utilizza ciò che dicono per guidare la tua strategia aziendale.
- Chiedi al cliente che cosa puoi fare per fare le cose al meglio.
- Se c'è davvero un punto debole, ora lo sai e puoi affrontarlo. Prendi la decisione sull'escalation.



1. Problem Management

1.5 Processo del Problem Management

Definizione del problema

Una definizione incompleta del problema tende a essere causata dalla convinzione che il problema sia ovvio, quale risultato del falso presupposto che ognuno percepisca la stessa cosa.

Le seguenti domande vengono utilizzate per descrivere il problema:

- Identità (Cosa) - Cosa è andato storto? Quale risultato previsto non era corretto?
- Posizione (Dove) - Dove si è verificato il problema?
- Ora (Quando) - Quando si è verificato il problema? Con quale frequenza si è verificato il problema? Qual è la cronologia degli eventi?
- Dimensione (Estensione) - Qual è la dimensione del problema? Quante parti sono interessate? Qual è / è stato l'impatto? Perché è importante?



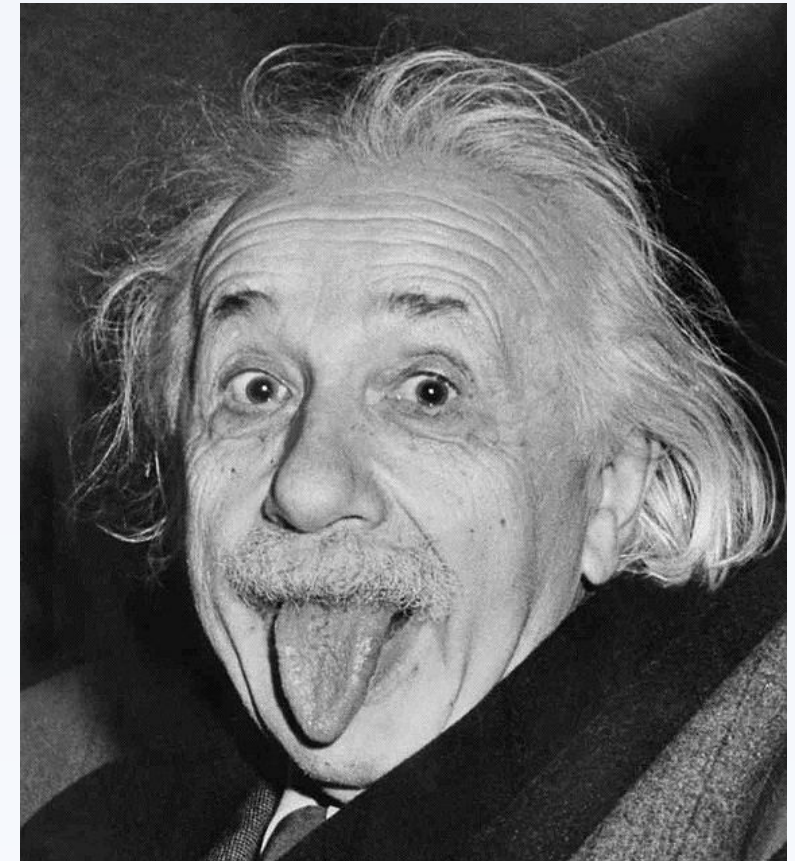
1. Problem Management

1.5 Processo del Problem Management

*È VALIDO PER ATTUARE IL MODO DI RAGIONARE
DI EINSTEIN:*

*“Data un'ora per salvare il mondo, vorrei passare
55 minuti a definire il problema e 5 minuti a
trovare la soluzione.” ~ Albert Einstein*

Senza un'affermazione chiara del problema,
l'analisi sarà, nel migliore dei casi, una lotta o,
nel peggiore dei casi, risolverà il problema
sbagliato.



Erasmus+

1. Problem Management

1.5. Processo del Problem Management

Identificazione delle cause

- Fai una lista di tutte le possibili cause (errori) la più completa possibile.
- Quale sequenza di eventi porta al problema?
- Quali condizioni consentono al problema di verificarsi?
- Quali altri problemi circondano l'occorrenza del problema centrale?



1. Problem Management

1.5 Processo del Problem Management

Cause principali – strumenti di supporto all'indagine

5 Perché

- È una breve descrizione delle tecniche più generali di domande e risposte.
- Si dice spesso che si dovrebbe arrivare alla causa principale con la quinta domanda.
- È utile come test per assicurarti che tu abbia davvero una causa principale e non ci sia qualcos'altro dietro. Se non riesci a rispondere perché, puoi essere abbastanza sicuro di essere alla fine della catena.



1. Problem Management

1.5 Processo del Problem Management

ESEMPIO: Definizione del Problema: i clienti sono insoddisfatti in quant hanno ricevuto prodotti che non soddisfano le loro specifiche

- **Perchè** ai clienti sono stati spediti tali prodotti?
 - Perché la produzione ha costruito i prodotti secondo una specifica diversa da quella concordata dal cliente e dal venditore.
- **Perchè** la produzione ha costruito I prodotti secondo specifiche diverse?
 - Perché la persona addetta alle vendite ha chiamato direttamente il responsabile della produzione per iniziare a lavorare. Si è verificato un errore quando le specifiche venivano comunicate o annotate.



Fonte: <https://www.isixsigma.com/tools-templates/cause-effect/determine-root-cause-5-whys>



Erasmus+

1. Problem Management

1.5 Processo del Problem Management

- **Perchè** la persona addetta alle vendite ha chiamato direttamente il produttore per iniziare a lavorare invece di seguire le procedure stabilite dall'azienda?
 - Poiché il modulo "avvio lavoro" richiede l'approvazione del direttore commerciale prima che il lavoro possa iniziare e rallenta il processo di produzione (o lo interrompe quando il direttore è fuori sede).
- **Perchè** il modulo contiene l'approvazione del direttore commerciale?
 - perchè il direttore commerciale ha bisogno di essere costantemente aggiornato sulle vendite per discuterne con il CEO



Fonte: <https://www.isixsigma.com/tools-templates/cause-effect/determine-root-cause-5-whys>



Erasmus+

1. Problem Management

1.5 Processo del Problem Management

Trovare una soluzione

- Trovare una soluzione a un problema comporta la costruzione di una linea d'azione che trasformerà la tua situazione attuale in una in cui il tuo obiettivo è stato raggiunto.
- Per determinare come deve essere cambiata la situazione, è necessario analizzare la causa alla radice di ogni errore scelto per l'azione.
- Anche con una sola, ovvia soluzione, è necessario confrontare la soluzione, i suoi costi e le sue risorse in base all'opzione "non fare nulla", nonché contro quali altri scopi tale budget potrebbe essere utilizzato.
- Ogni azione che proporrà avrà lo scopo di ottenere un effetto particolare. In tal modo potrebbe anche avere effetti collaterali, che possono essere desiderati o indesiderati.



1. Problem Management

1.5 Processo del Problem Management

Domande da fare:

- Quali azioni possono funzionare per questo problema?
- Quali azioni possono risolvere questo problema?
- Può questo problema essere il risultato di un altro problema?
- Possono essere le recenti modifiche fatte al sistema o al servizio che possono aver creato il problema?



Erasmus+

1. Problem Management

1.5 Processo del Problem Management

Implementazione della soluzione

La gestione dei problemi è inefficace se la soluzione non è stata implementata correttamente. È necessario preparare un piano dettagliato che includa:

- Cosa puoi fare per evitare che il problema si ripeta?
- Come verrà implementata la soluzione?
- Chi sarà responsabile per questo?
- Quali sono i rischi di implementare la soluzione?

Solitamente per risolvere il problema, è necessario prendere in considerazione un gruppo di azioni.



1. Problem Management

1.5. Processo del Problem Management

Risultati del processo di Problem Management

- Conoscere gli errori
- Richiesta di cambiamento
- Ottenere un record di problema aggiornato
- Chiudere un record di problema per un problema risolto
- Base della conoscenza da utilizzare nella gestione degli incidenti
- Gestione delle informazioni attraverso i report



1. Problem Management

1.6. Considerazioni nell'implementazione del Problem Management

- Una buona gestione dei problemi si basa in gran parte su un processo di gestione degli incidenti implementato ed efficiente.
- Se le risorse sono scarse, è consigliabile concentrarsi sull'implementazione del problema e sul controllo degli errori
- La gestione dei problemi reattiva può essere introdotta concentrandosi inizialmente sui primi dieci incidenti della settimana precedente. Ciò può rivelarsi efficace, poiché l'esperienza dimostra che il 20% dei problemi causa l'80% del degrado del servizio.
- **Un sistema efficace per registrare sia incidenti che problemi e la loro relazione è fondamentale per il successo della gestione dei problemi.**
- Stabilire obiettivi realizzabili e utilizzare i talenti per la soluzione dei problemi del personale esistente è un'attività chiave.



e-COMMA

2 Standard di documentazione



2. Standard di Documentazione

Gli standard di documentazione riguardano i seguenti argomenti:

- Creazione di documenti, denominazione di file, salvataggio e condivisione
- Scrittura, uso della lingua e stile
- Contenuto e stile specifici dell'organizzazione
- Design, formato e linee guida di produzione
- Accessibilità per utenti con abilità diverse
- Garanzia di qualità e precisione
- Ciclo di vita del documento: sviluppo, approvazione, distribuzione, revisione



2. Standard di Documentazione

- Le informazioni e le comunicazioni documentate spesso rappresentano l'organizzazione per gli altri e potrebbero essere una questione di registrazione pubblica. Altrettanto importante, la documentazione è il principale mezzo di comunicazione formale all'interno dell'organizzazione.
- Gli standard di documentazione sono il fondamento di una comunicazione professionale e affidabile.
- Infine, gli standard di documentazione guidano tutti gli aspetti dello sviluppo del prodotto in modo che lo staff produca documenti coerentemente di alta qualità nel modo più efficiente possibile.



Use this checklist to make sure you are developing useful and user-friendly documentation standards for your organization.

Complete	Task
<input type="checkbox"/>	Project stakeholders understand and support the project.
<input type="checkbox"/>	Resources are allocated appropriate to the project's scope.
<input type="checkbox"/>	Stakeholders communicate the importance of documentation standards.
<input type="checkbox"/>	Analyze documentation to determine document standards needs.
<input type="checkbox"/>	Develop standards for documentation and file management that include naming, sharing and tracking changes to files.
<input type="checkbox"/>	Provide summary information about copyright and plagiarism.
<input type="checkbox"/>	Develop standards for document front matter and back matter, including covers and title pages, tables of contents.
<input type="checkbox"/>	Choose a dictionary and style manual for reference.
<input type="checkbox"/>	Develop other language standards appropriate to the organization's needs.
<input type="checkbox"/>	Choose a highly legible typeface.
<input type="checkbox"/>	Provide guidelines on using images.
<input type="checkbox"/>	Ensure standards reflect accessibility guidelines for type font and color use.
<input type="checkbox"/>	Develop quality assurance (QA) checklists and other QA procedures that respond to the needs of your organization.
<input type="checkbox"/>	Describe how the documentation standards themselves are maintained, updated and updates distributed.
<input type="checkbox"/>	Describe the documentation lifecycle in your organization, including revisions, reviews and approvals, publication and distribution.



PROJECT OVERVIEW STATEMENT	Project Name PDQ Logistics Sub-system	Project No. 09-04	Project Manager Pepe Ronce
Problem/Opportunity In order to be competitive in the home delivery business the customer order must be delivered within 30 minutes of order entry			
Goal Minimize order entry to order delivery time			
Objectives 1. Assign an order to a production location in order to ensure 30-minute order entry to order delivery time. 2. Assign an order to a delivery van in order to ensure 30-minute order entry to order delivery time.			
Success Criteria 95% of orders meet the 30-minute order entry to order delivery time requirement as measured during the fourth month of operations.			
Assumptions, Risks, Obstacles Production capacity is not sufficient to meet the 30-minute constraint. Delivery capacity is not sufficient to meet the 30-minute constraint. Pizza factory locations are not sufficient in number and/or location to meet the 30-minute constraint.			
Prepared By Pepe Ronce	Date 4/03/2009	Approved By Dee Livery	Date 4/05/2009

Fonte: Wysocki K.R. (2009) Effective project management: Traditional, Agile, Extreme. Wiley

The screenshot shows the eBay website interface. At the top, there is a navigation menu with links for 'home', 'my eBay', and 'site map'. Below this is a main menu with 'Browse', 'Sell', 'Services', 'Search', 'Help', and 'Community'. A secondary menu includes 'overview', 'basics', 'buyer guide', 'seller guide', 'my info', and 'community standards'. A search bar is present with a 'Search' button and a checkbox for 'Search titles and descriptions'. The main content area is titled 'Complaints about other eBay users' and contains several sections: 'Try to resolve your dispute' with a link to 'Find Member', 'Use the Feedback Forum' with a link to 'Feedback Forum', 'Mediation information' with a link to 'Mediation Services', and 'File a Formal Complaint' with links to 'Fraud Reporting and Insurance Claim Form', 'Safe Harbor', and 'Community Watch'.

eBay offers a suggested escalation path for complaints that helps disgruntled members handle their problems in the most appropriate way.

Fonte: Kim A.J. (2000) Community building on the web. Peachpit press

Process									Actions			Results			
Process Steps or Product Functions	Potential Failure Mode	Potential Effects of Failure	Severity (1-10)	Potential Cause(s) of Failure	Occurrence (1-10)	Current Controls	Detection (1-10)	Risk Priority Number (RPN)	Recommended Action	Responsibility and Target Completion Date	Action Taken	Revised Severity (1-10)	Revised Occurrence (1-10)	Revised Detection (1-10)	Revised Risk Priority Number
Answer phone	Answer on or after fifth ring	Customer hangs up + customer becomes disgruntled + loss of current sale + loss of future sales + interruption to flow of pizza making process	7	Can't hear phone	3	Ringer set to "loud" + music in seating area not to exceed a "4" setting + staff training	5	105	Remove seating area music from order area	Bill, March 17th, 2009	Same	7	3	2	42
			7	Phone too far to reach in time	8	Taped-off spot for phone + end-of-shift area clean-up requirement	7	392	Buy wireless phone headset system	Sarah, March 12, 2009	Too expensive, deferred to next quarter's budget	7	8	7	392
			7	Staff tied up in work that cannot be interrupted	5	One available staff member always assigned to phone duty only	3	105	None	None	None	7	5	3	105
Identify store location															
Determine if pick-up or delivery															



Fonte: Kim A.J. (2000) Community building on the web. Peachpit press



Erasmus+

e-COMMA

3 Change Management



Erasmus+

3. Change Management

Trovare una soluzione a un problema implica un qualche tipo di cambiamento da formulare e realizzare all'interno dell'organizzazione che potrebbe includere un nuovo prodotto o servizio, capacità, miglioramento tecnologico, innalzamento della maturità del processo, etc.

Il cambiamento è definito come modifica di qualsiasi elemento dell'organizzazione.

La gestione delle modifiche è la linea attraverso la quale gli elementi nuovi o aggiornati entrano nell'ambiente di produzione e di solito sono questi elementi a causare il problema.



Ricorda:

Il Cambiamento è un processo, non un evento!



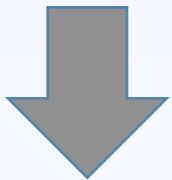
Erasmus+

Le 8 fasi di Kotter per il modello del cambiamento

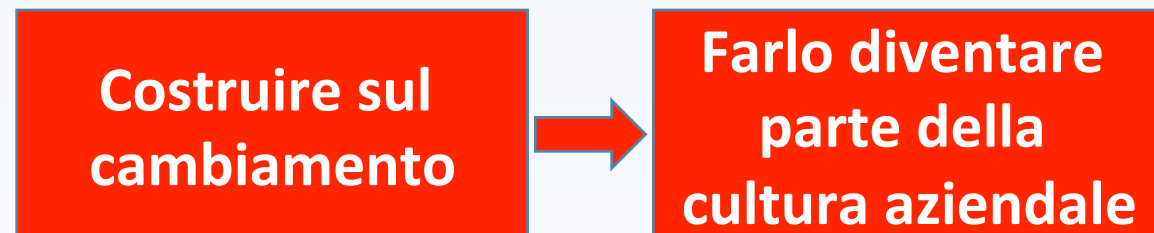
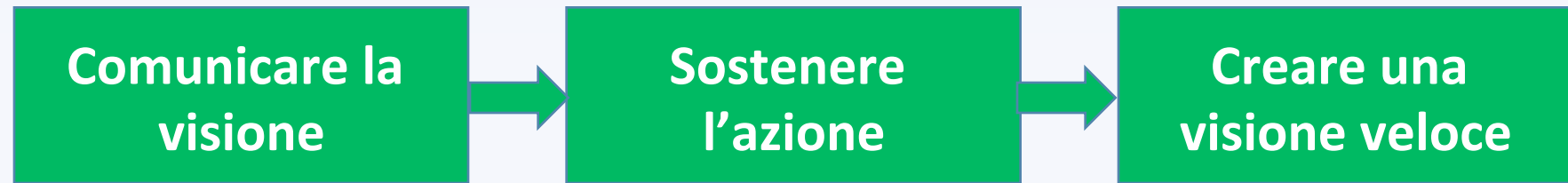
Creare il clima per il cambiamento



Coinvolgere e abilitare l'organizzazione



Implementare e sostenere il cambiamento



3. Change Management

Risolvere un problema può richiedere un'azione nelle seguenti aree

Finanza

Risolvere un problema di solito ha dei costi



Prodotto

Risolvere un problema potrebbe richiedere una modifica del prodotto stesso

processi

Risolvere un problema potrebbe richiedere una modifica del processo (e.g. Logistica, produzione)

Marchio ed immagine aziendale

Risolvere un problema potrebbe richiedere una nuova politica di informazione e fiducia



Erasmus+

3. Change Management

Per quanto riguarda la gestione del cambiamento, l'organizzazione è composta da quattro sottosistemi, che sono tutti dipendenti l'uno dall'altro. Questi sono:

- **Il lavoro.** Questa è l'attività quotidiana reale svolta dagli individui. La progettazione del processo, le pressioni sull'individuo e i premi disponibili devono essere considerati in questa voce.
- **Il personale.** Si tratta delle capacità e delle caratteristiche delle persone che lavorano in un'organizzazione. Quali sono le loro aspettative, quali sono i loro profili?
- **L'organizzazione formale.** Questo si riferisce alla struttura, ai sistemi e alle politiche in atto. Come sono formalmente organizzate le cose?
- **L'organizzazione informale.** Questo consiste di tutte le attività non pianificate e non scritte che emergono nel tempo come potere, influenza, valori e norme.



Erasmus+

3. Change Management

Se viene modificato un componente, ad esempio il tipo di lavoro svolto in un'organizzazione, è necessario occuparsi anche degli altri tre componenti:

- In che modo il lavoro ora si allinea alle capacità individuali? (i dipendenti)
- In che modo un cambiamento nell'attività si allinea con il modo in cui il lavoro è organizzato in questo momento? (l'organizzazione formale)
- Quali attività informali e aree di influenza potrebbero essere influenzate da questo cambiamento? (l'organizzazione informale)

