



Content Management – ćwiczenie

Moduł 3: Zarządzanie problemami

Uzupełnij dashboard

Nr	Krok	Konsekwencje
Krok pierwszy		
Krok drugi		
Krok trzeci		
Krok czwarty		
Krok piąty		
Krok szósty		
Krok siódmy		
Krok ósmy		
Krok dziewiąty		
Krok ostatni		



Kroki

- ✓ dwuczęściowy proces, który obejmuje badanie i diagnozę problemu
- ✓ opracowanie sposobu obejścia problemu
- ✓ przegląd problemu
- ✓ rejestracja problemu
- ✓ określenie ważności problemu
- ✓ wykrycie problemu
- ✓ stworzenie rejestru znanych błędów
- ✓ zamknięcie problemu
- ✓ kategoryzacja problemu
- ✓ rozwiązanie problemu

Konsekwencje

- Problemy należy rozwiązywać gdy tylko to możliwe. Rozwiązanie problemu polega na usunięciu przyczyny grupy incydentów i zapobiegania nawrotom incydentów. Niektóre rozwiązania mogą wymagać zmiany zarządu, ponieważ dotyczą poziomu świadczenia usług. Na przykład przeniesienie bazy danych może wiązać się ze spowolnieniem podczas procesu przenoszenia. Przed wdrożeniem rozwiązania należy ocenić i wziąć pod uwagę wszystkie ryzyka. Kroki podjęte w celu rozwiązania problemu powinny być opisane w bazie wiedzy organizacji.
- W ramach ITIL problemy są rejestrowane w rejestrze problemów. Rejestr problemów to zbiór wszystkich problemów występujących w organizacji. Oparty jest on na systemie zgłoszeń, który pozwala na przypisywanie problemów do określonych typów zgłoszeń. Dane dotyczące problemu, takie jak data i godzina jego wystąpienia, powiązane z nim incydenty, objawy, wcześniejsze kroki w celu rozwiązania problemu i kategoryzacja problemów pomagają zespołowi do spraw zarządzania problemami rozpoznać pierwotną przyczynę.



Erasmus+



- Określenie problemu jest wynikiem eskalacji z działu obsługi klienta, aktywnej ewaluacji powtarzających się incydentów i alertów pochodzących z działu zarządzania eventami lub procesów ustawicznego doskonalenia usług. Oznaki problemu obejmują incydenty, które występują w całej organizacji w podobnych warunkach, incydenty powtarzające się nawet wtedy, gdy inne kwestie są skutecznie rozwiązywane, oraz incydenty, których obsługa klienta nie jest w stanie rozwiązać.
- Priorytet problemu zależy od wpływu problemu na użytkowników i firmę oraz od jego pilności. Pilność problemu oznacza, jak szybko organizacja musi go rozwiązać. Wpływ oznacza miarę potencjalnych szkód, które problem może spowodować w organizacji. Określenie priorytetu problemu pozwala organizacji najskuteczniej wykorzystać zasoby badawcze. Dzięki przeniesieniu zasobów w inne miejsca zaraz po rozpoznaniu problemu możliwe też jest zmniejszenie stopnia niewywiązania się z Umowy o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (SLA).
- Kategoryzacja problemów powinna być zgodna z kategoryzacją incydentów. Kategoryzacja incydentów (i problemów) polega na przypisywaniu im głównej i drugorzędnej kategorii. Ten krok niesie wiele korzyści, m.in. to, że dział obsługi klienta może porządkować i modelować incydenty, które występują regularnie. Modelowanie pozwala na automatyczne przypisanie priorytetu. Trzecią i najważniejszą korzyścią jest możliwość zgromadzenia danych z działu obsługi klienta i opracowania raportów. Dane te nie tylko pozwalają organizacji śledzić tendencje związane z problemami, ale też oceniać ich wpływ na popyt i możliwości dostawcy usług.
- Zawsze należy wskazać sposób obejścia incydentu, ponieważ problemów nie rozwiązuje się na poziomie incydentów. Obejście pozwala działowi obsługi klienta przywrócić usługi dla użytkowników w czasie, gdy problem jest rozwiązywany. Rozwiązywanie problemu może trwać od godziny do wielu miesięcy, dlatego jego obejście jest tak ważne. Do momentu rozwiązania problem uważany jest za otwarty, więc obejście jest tylko środkiem tymczasowym.
- Mówi się także o zasadniczym przeglądzie problemu. Jest to działanie organizacyjne, które zapobiega przyszłym problemom. Podczas przeglądu zespół do spraw zarządzania problemami ewaluuje dokumentację problemu i określa, co się stało i dlaczego. Należy omówić, czego ten zespół się dowiedział, np. w którym miejscu procesu występują zatory, gdzie pojawił się błąd i co pomogło rozwiązać problem. Pomocny w tym jest dokładny rejestr problemów. Kompletny rejestr to o wiele lepsze rozwiązanie niż próby przywołania tych szczegółów z pamięci. Taki przegląd problemu powinien prowadzić do ulepszenia procesów, szkolenia pracowników lub dokładniejszej dokumentacji.
- Określony sposób obejścia incydentu należy zakomunikować pracownikom organizacji jako znany błąd. Dobrą praktyką jest zapisanie znanego błędu zarówno w bazie wiedzy o incydentach jak i w dokumencie zwanym w ITIL bazą danych znanych błędów (KEDB). Dokumentowanie sposobów obejścia pozwala działowi obsługi klienta szybko rozwiązać incydenty i uniknąć w przyszłości takich samych problemów.



- Ten krok powinien nastąpić dopiero po określeniu, kategoryzacji, ustaleniu ważności, rozpoznaniu, diagnozie i rozwiązaniu problemu. Chociaż wiele organizacji kończy proces w tym momencie, ten krok tak naprawdę nie jest ostatni.
- Prędkość badania i diagnozy problemu zależy od przypisanego mu priorytetu (ważności). Sprawami o wysokim priorytecie należy zawsze zająć się w pierwszej kolejności, ponieważ ich wpływ na działalność firmy jest największy. Pomaga w tym odpowiednia kategoryzacja, ponieważ rozpoznanie trendów jest łatwiejsze, gdy kategorie problemów odpowiadają kategoriom incydentów. Diagnoza zwykle polega na analizie incydentów, które prowadzą do zgłoszenia problemu oraz na dalszym testowaniu, które nie byłoby możliwe na poziomie obsługi klienta (np. zaawansowana analiza rejestru).