

Problem Management

1.1 Problem

Een Problem is de onderliggende én onbekende oorzaak van één of meer incidenten. Een incident kan worden verholpen door een definitieve oplossing of een workaround te bieden. Daar waar een incident niet verholpen kan worden door een definitieve oplossing te bieden wordt het problem management proces gestart en dient een problem voor nader onderzoek en vinden van een definitieve oplossing.

1.2 Doel

Het doel van Problem Management proces is (in samenspel met het Incident Management proces):

- Het analyseren van de hoofdoorzaak (root causes) van (terugkerende) incidenten en het verzorgen van een definitieve oplossing ter voorkoming van herhaling van incidenten.
- Het voorkomen van incidenten op basis van trends.
- De waarschijnlijkheid en de impact van incidenten verminderen door het beheren van workarounds en bekende fouten.

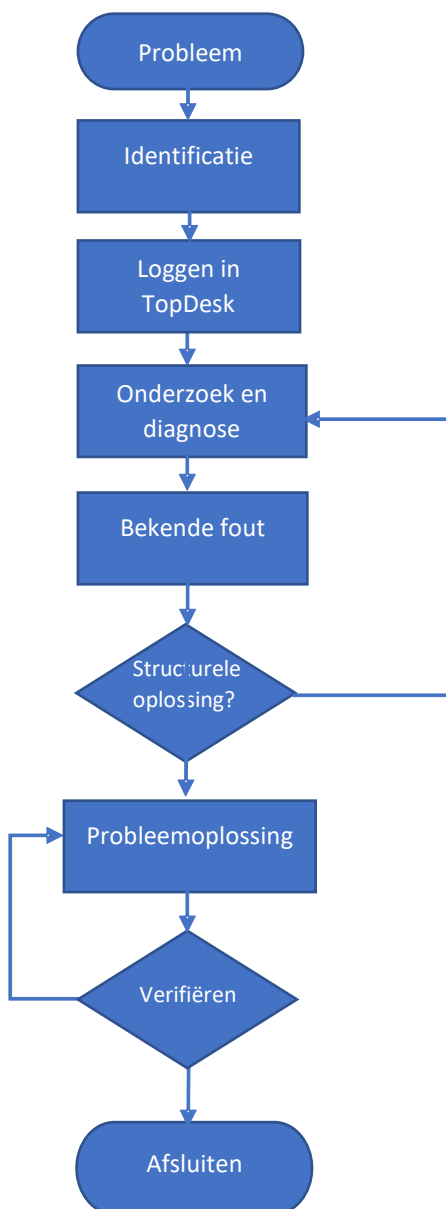
1.3 Resultaat

Resultaten van een adequaat Problem Management proces zijn:

- Het voorkomen van dat terugkerende incidenten.
 - Het éénduidig behandelen van incidenten door middel van workarounds en bekende fouten.
 - De mogelijkheid om een weloverwogen beslissing te nemen t.a.v. het oplossen van de hoofdoorzaak van incidenten.
-

1.4 Problem Management proces

Het Problem Management proces van GGD GHOR onderkent de volgende stappen:



1. Een problem wordt geïdentificeerd.

2. De Problem wordt geregistreerd, gecategoriseerd en geprioriteerd in TopDesk en wordt een standaardoplossing

3. De hoofdoorzaak wordt onderzocht door de 2e lijn of de leverancier. Hiervoor wordt 1 of meerdere deelproblemen aangemaakt.

4. Zodra de hoofdoorzaak bekend is wordt de problem omgezet in een bekende fout.

5. Vervolgens wordt onderzocht en besloten of de hoofdoorzaak structureel wordt opgelost.

6. Het implementeren van de structurele oplossing gebeurt middels het change proces of project.

7. Er wordt geverifieerd of de bekende fout is verholpen, zoniet dan dient er opnieuw onderzoek uitgevoerd te worden.

8. De standaard oplossing, bekende fout en de problem worden afgesloten.

No	Kennisitem	Omschrijving
1	KI 1090	Doordat een incident middels een workaround of niet wordt opgelost wordt een Problem geïdentificeerd met als doel een definitieve oplossing te vinden voor het incident.
2	KI 1130	Het Probleem wordt geregistreerd, gecategoriseerd en geprioriteerd in TopDesk. De prioriteit van een Problem wordt bepaald aan de hand van het aantal incidenten die gerelateerd zijn aan de Problem alsmede de mate waarin het Incident impact heeft op de organisatie. Tevens wordt een standaardoplossing aangemaakt in TopDesk. In deze standaardoplossing staat de workaround die van toepassing is, deze kan worden gebruikt als Incidenten, gerelateerd aan de Problem, worden aangemeld zodat het Incident eenduidig kan worden opgelost.
3	KI 1131	De Problem dient vervolgens onderzocht te worden om de hoofdoorzaak te achterhalen. Voor elk team/leverancier die onderzoek moeten verrichten wordt een deelprobleem aangemaakt. Behandelaarsgroepen rapporteren de uitkomst van hun onderzoek in het deelprobleem. Indien nodig zorgt de Problem Manager ervoor dat behandelaarsgroepen gezamenlijk in overleg treden om de hoofdoorzaak te bepalen.
4	KI 1091	Zodra de hoofdoorzaak bekend is wordt het Probleem omgezet in een bekende fout. Tevens wordt een kennisitem aangemaakt, hiermee worden handvaten geboden aan de Serviceorganisatie om Incidenten eenduidig te behandelen totdat het probleem is verholpen.
5	KI 1091	Teams en/of leveranciers zorgen dat er een oplossing wordt geboden voor de Problem. Dit inclusief acties (evt. kosten) die hierbij komen kijken. Indien er geen structurele oplossing kan worden geboden wordt de Problem opnieuw onderzocht (stap 3).
6		Zodra een structurele oplossing is gevonden en, indien nodig, een akkoord is gegeven op het oplossen van de Problem, wordt de Problem verholpen.
7		Er wordt geverifieerd of het probleem inderdaad is verholpen, enerzijds is dit te monitoren door te controleren of er geen wederkerende Incidenten voorkomen die gerelateerd zijn aan de Problem en de gebruikers te benaderen die een Incident hebben ingelegd. Indien de structurele oplossing niet het gewenste resultaat heeft wordt opnieuw onderzoek gedaan naar een structurele oplossing (stap 6).
8		Zodra geverifieerd is dat de Problem is verholpen wordt deze tezamen met de Bekende Fout afgesloten. Tevens worden kennisitems en standaardoplossing bijgewerkt.