

ICT-Processen

Procesbeschrijvingen

V1.0



Procesbeschrijving

Probleembeheer



1. Procesbeschrijving

Probleembeheer

Proceseigenaar

Martine Schuit-den Hartog
Martine.schuit@veenendaal.nl

Doel

Het werkproces **probleembeheer** zorgt voor een zo hoog mogelijke stabiliteit van de IT-dienstverlening door het achterhalen en het structureel wegnemen van fouten in de IT-infrastructuur.

Scope

Het werkproces probleembeheer is verantwoordelijk voor het vaststellen van achterliggende oorzaken (problemen) bij afwijkingen van het afgesproken dienstenniveau (incidenten). Daarnaast worden structurele maatregelen genomen om verdere afwijkingen te voorkomen.

Resultaat

Een hoge stabiliteit van de IT-dienstverlening

Interfaces

Inkomend:

- Incidentbeheer

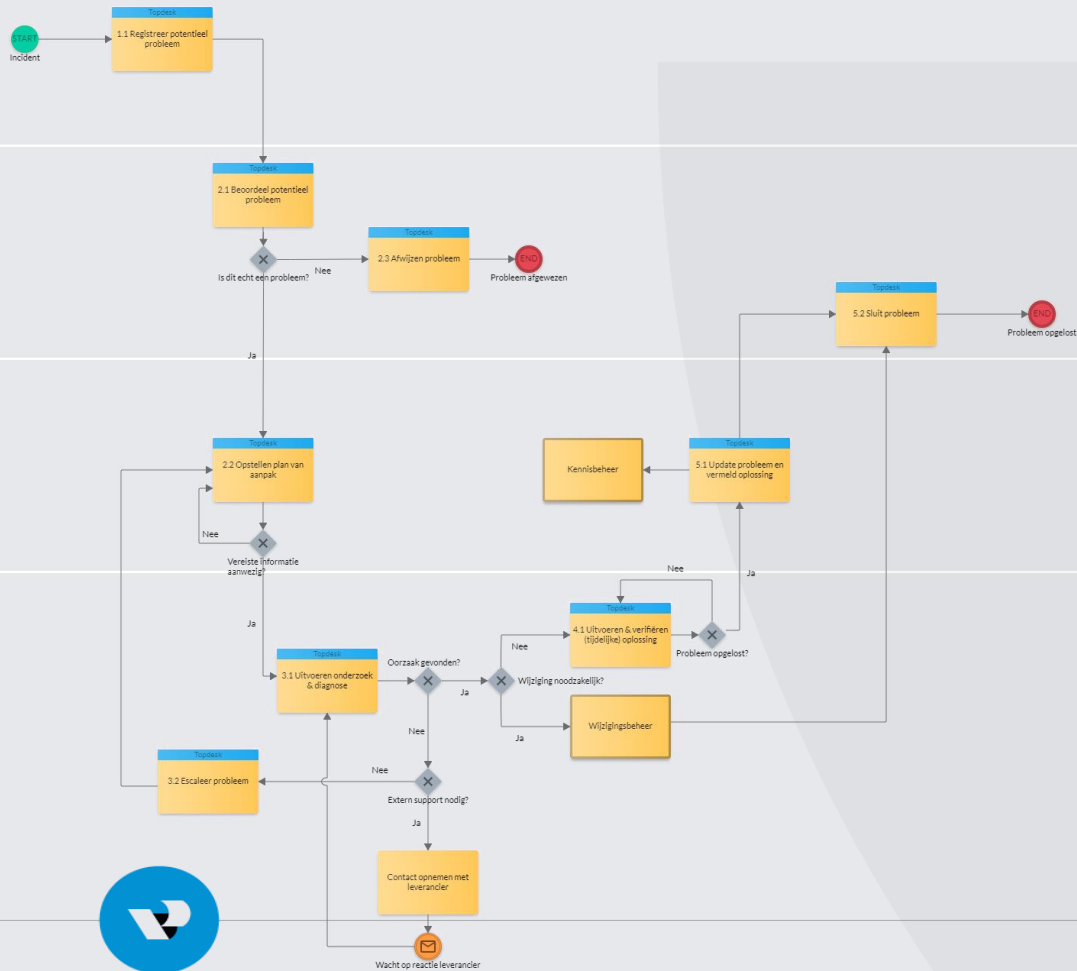
Uitkomend

- Wijzigingsbeheer

Succesfactoren

- Doorlooptijd
-





Download
Procesflow

3. Activiteiten (1)

Probleembeheer

1. Registreren > 2. Beoordelen > 3. Analyseren > 4. Uitvoeren > 5. Afronden

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
1.1	Registreer potentieel probleem	De probleemaanmelder registreert in het behandelaarsgedeelte van TOPdesk een potentieel probleem als het oplossen van één of meerdere incidenten langere tijd gaat duren of de oorzaak van het probleem onbekend is.	Potentieel probleem	Potentieel probleem	TOPdesk Module Probleembeheer
2.1	Beoordeel potentieel probleem	De probleemmanager beoordeelt het potentiële probleem en besluit of het daadwerkelijk om een probleem gaat als het oplossen van meerdere incidenten langere tijd gaat duren of de oorzaak van het probleem onbekend is. Vervolgens wijst de probleemmanager een behandelaarsgroep toe aan het probleem.	Potentieel probleem	Probleem/ Afgewezen probleem	TOPdesk Module Probleembeheer
2.2	Opstellen plan van aanpak	De probleemcoördinator stelt een plan van aanpak voor het oplossen van het probleem en stemt dit af met de probleemmanager.	Probleem	Probleem	TOPdesk Module Probleembeheer
2.3	Afwijzen probleem	De probleemmanager wijst het probleem af wanneer niet aan criteria beschreven in stap 2.1 voldaan is. Vervolgens wordt de probleemaanmelder geïnformeerd over de afwijzing.	Probleem	Probleem	TOPdesk Module Probleembeheer



3. Activiteiten (2)

Probleembeheer

1. Registreren > 2. Beoordelen > **3. Analyseren** > 4. Uitvoeren > 5. Afronden

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
3.1	Uitvoeren onderzoek & diagnose	De technisch experts onderzoeken het probleem en proberen de oorzaak te vinden. Als het probleem gevonden en een wijziging noodzakelijk is, start het proces wijzigingsbeheer. Als de oorzaak van het probleem niet gevonden kan worden kan externe hulp aangevraagd worden, bijv. bij de leverancier.	Potentieel probleem	Potentieel probleem	TOPdesk Module Probleembeheer
3.2	Escaleer probleem	Wanneer technische experts geen oorzaak kunnen vinden binnen 2 weken wordt het probleem geescaleerd naar de probleemmanager en informeert de probleemcoördinator over aanpassing in doorlooptijd. Vervolgens wordt opnieuw door de probleemcoördinator een plan van aanpak opgesteld.	Probleem	Probleem	TOPdesk Module Probleembeheer
3.3	Contact opnemen met leverancier	De technische expert of probleemcoördinator neemt contact op met de leverancier voor support. Het contact verloopt via de technische expert of probleemcoördinator. Er wordt gezamenlijk naar een oplossing gezocht.	Potentieel	Probleem	TOPdesk Module Probleembeheer



3. Activiteiten (3)

Probleembeheer

1. Registreren > 2. Beoordelen > 3. Analyseren > 4. Uitvoeren > 5. Afronden

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
4.1	Uitvoeren & verifiëren (tijdelijke) oplossing	De technische experts testen en verifiëren de (tijdelijke) oplossing bij de gebruiker. Als het probleem nog niet volledig opgelost is, wordt opnieuw getest totdat deze opgelost is.	Probleem	Probleem	TOPdesk Module Probleembeheer
5.1	Update probleem & vermeld oplossing	De probleemcoördinator registreert de oplossing van het probleem en informeert de gebruiker. Gebruikers worden met behulp van kennisitem op de Self-Service Portal (SSP) geïnformeerd over de oplossing.	Probleem	Probleem	TOPdesk Module Probleembeheer
5.2	Sluit probleem	De probleemmanager beoordeelt de oplossing en sluit vervolgens het probleem in TOPdesk als het probleem daadwerkelijk opgelost is en alle gebruikers geïnformeerd zijn.	Probleem	Probleem opgelost	TOPdesk Module Probleembeheer



4. Verantwoordelijkheden

Probleembeheer

Legenda:

A = Eindverantwoordelijk (accountable)

R = Verantwoordelijk (responsible)

C = Geraadpleegd (consulted)

I = Geïnformeerd (informed)

Stap	Activiteit	Probleem-aanmelder	Probleem-manager	Probleem-coördinator	Technische experts	Leverancier
1.1	Registreer potentieel probleem	A,R	I			
2.1	Beoordeel potentieel probleem	I	A,R			
2.2	Opstellen plan van aanpak			A,R	C,I	
2.3	Afwijzen probleem	I	A,R			
3.1	Uitvoeren onderzoek & diagnose			A	R	
3.2	Escaleer probleem		C,I	A	R	
3.3	Contact opnemen met leverancier			A	R	C,I
4.1	Uitvoeren & verifiëren (tijdelijke oplossing)	C		A	R	
5.1	Update probleem & vermeld oplossing	I		A,R	C	
5.2	Sluiten probleem	I		A,R		

