



itsoftware[®]

Problem Management

Agenda **Workshop**

Workshop 09:00-12:00

- Skapa en gemensam bild av Problem Management inom ITIL. Varför pratar vi ITIL?
- Djupgående intake för Problem Management
- Processflöde för Problem Management
- TOPdesk demo

Konfigurering 13:00-16:00

- Konfigurering
- Lägga upp ToDo:er

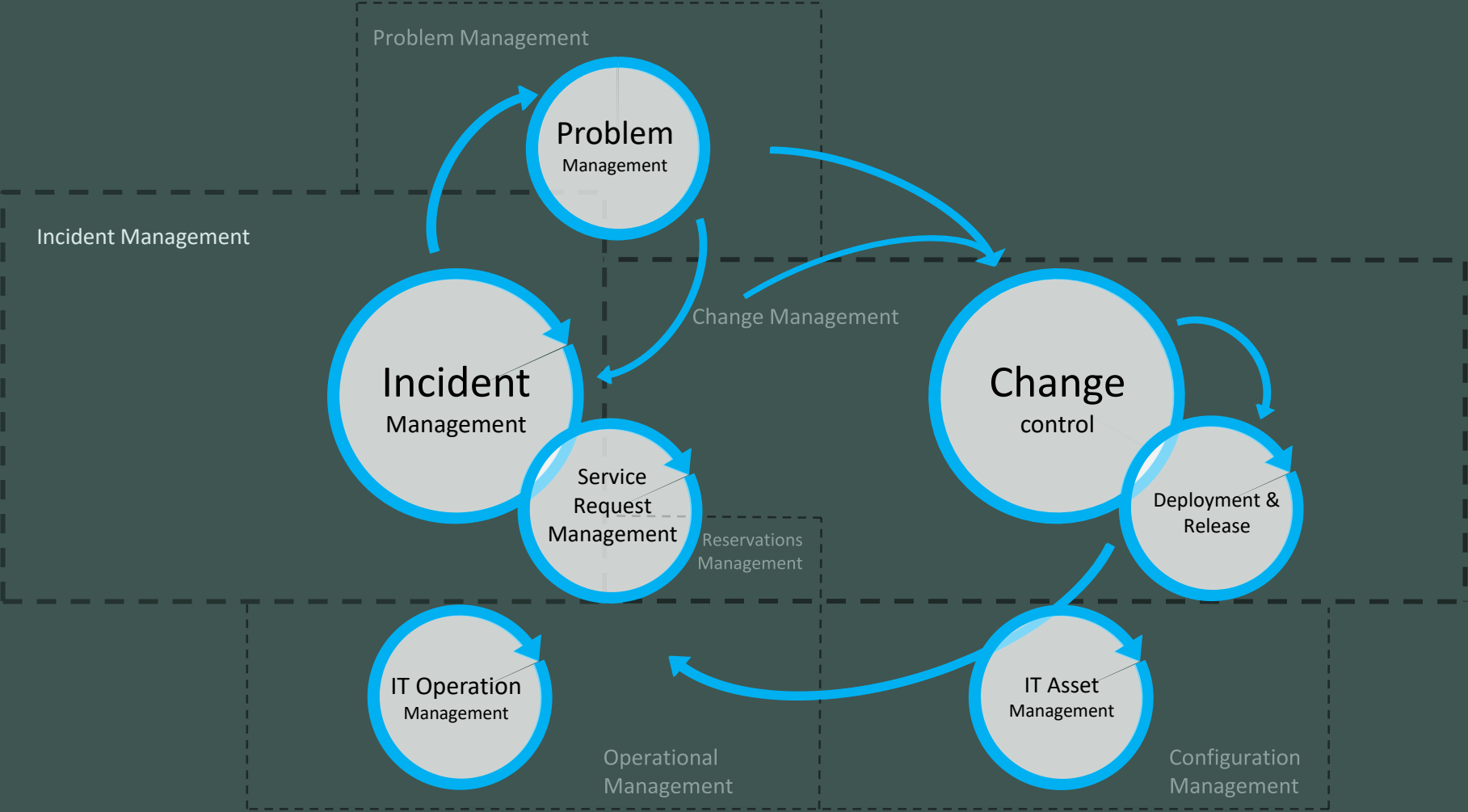
Mål med dagen

Resurser och underlag för att införa Problem Management till er organisation och översätta det in i TOPdesk



Ställ frågor under dagen! 😊

ITIL-processerna & TOPdesks moduler



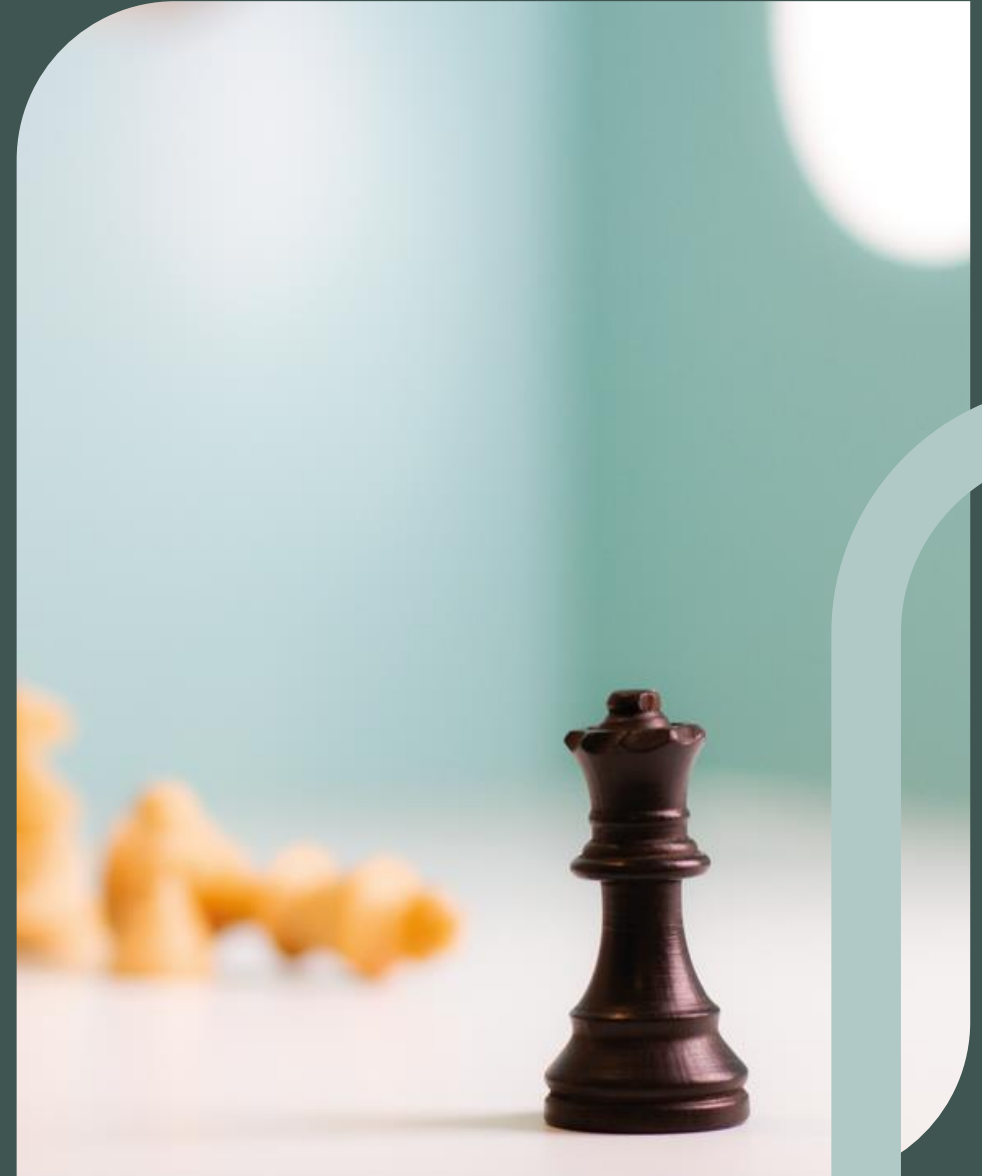
Problem Management

- "Process som ska minska sannolikheten och påverkan av incidenter genom att identifiera faktiska och potentiella orsaker till incidenter samt hantera "workarounds" och "kända fel/known errors" "



Vad är ett "problem" och ett "känt fel/known error"?

- Den okända anledningen till en eller flera incidenter
- Oftast anses det som ett problem när det finns flera liknande incidenter
- Ett problem som har en grundorsaksanalys och en workaround
- Ett "känt fel" är ett problem där grundorsaken har identifierats



Vilka fördelar kan vi förvänta oss av problem management?

- Förhindra att incidenter inträffar eller återkommer
- Ökad kundnöjdhet
- Reducerar reaktivt arbete = högre produktivitet
- Reducera kostnader
 - Ineffektiva work arounds
 - Era resurser spenderar mindre tid på repetitiva incidenter
- Mer tillgänglighet (färre incidenter)

Nuläge och önskvärt läge

■ Berätta om er situation idag

- Hur hanteras "Problems"?
- Hur hanteras kända fel och workarounds?

