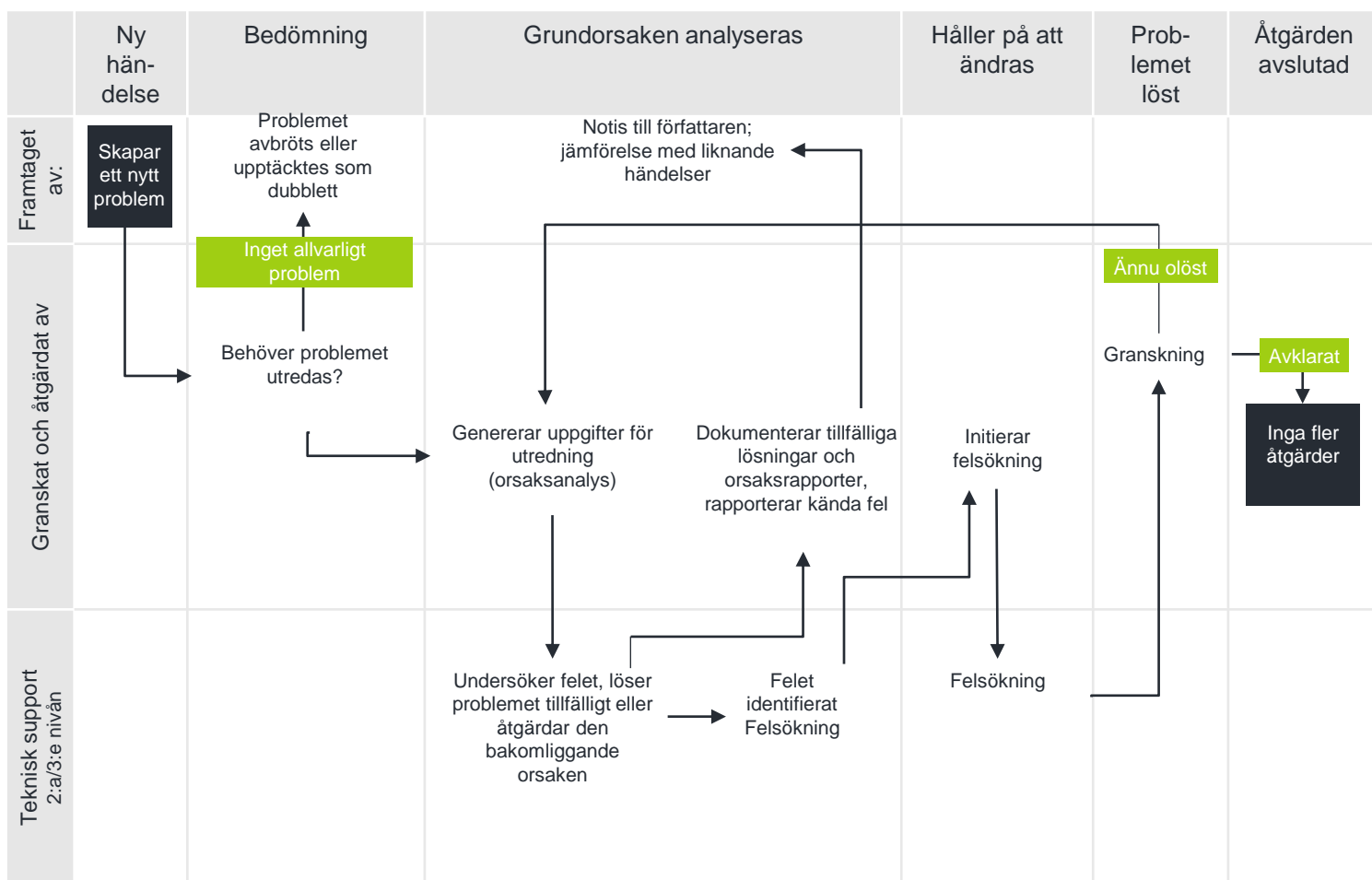




Problemhanteringen har till uppgift att eliminera orsakerna till återkommande eller allvarliga incidenter permanent. Detta kräver ofta att konfigurationselementen i den befintliga IT-infrastrukturen måste ändras i samband med en förändring.

Processerna i ServiceNow problemhantering



Problemhantering – roller

Incidentansvarig



- Upptäcker återkommande eller allvarliga incidenter
- Levererar information som definierar problemet.
- Kontaktperson för efterföljande processer

Teknisk specialist



- Bistår handläggaren med att identifiera problem och implementera rätt lösning

Ändringsansvarig



- Snabb identifiering av orsaken till problemet
- Föreslår permanenta eller tillfälliga lösningar
- Publicerar artiklar om kända fel.
- Ansvarar för koordinering, övervakning och kvalitetssäkring av bearbetningsprocessen.
- Ekonomiska överväganden



Utredningsresultat

Lösning

- Hållbar lösning för att undvika framtida incidenter
- Implementeras vanligtvis i samband med en efterföljande förändring

Känt fel

- Bidrar till att incidenten upphör
- Tillhandahåller ingen lösning eller manipulationsstrategi

Tillfällig lösning

- Används för tillfälligt återställande av servicen
- Beskriver hur man kan undvika problemet
- Kan fungera som slutgiltig eller interimistisk lösning

KPI:er – exempel

Indikator	Målsättning
Ø Tiden fram tills det att ett problem uppmärksammas första gången, i prioritetsordning	Redovisning av uppnådda/avvikande servicenivåavtal
Beräknad andel problem med identifierad huvudorsak	Indikator på hur effektiv problemlösningen är när det gäller att ställa en diagnos
Beräknad andel problem som man hittat tillfälliga lösningar på	Mäter hur effektiv problemlösningen är när det gäller att ta fram och förmedla tillfälliga lösningar
Beräknad andel incidenter som kunde lösas tack vare att man kände till felen	Kvantifiering av hur effektiv problemlösningen är när det gäller att snabbt kunna åtgärda en incident

Om oss

Med över 30 års erfarenhet inom sitt fack är agineo än i dag ett ungt och dynamiskt företag och största partnern till plattformslieferantören ServiceNow i den tysktalande regionen. Som specialist på Enterprise Service Management (ESM) eller tjänstehantering, tar våra experter fram affärsprocesser för välkända kunder och implementerar dem på mjukvarusidan. Här har man hela Materna-koncernens breda teknikkompetens bakom sig, fördelad på över 3 700 anställda.

Vårt varumärkeslöfte

Vi tar ansvar för våra kunder med hängivenhet och outtröttligt engagemang, alltid lika flexibla. Dina framgångar är vårt mål. Och det gör vi allt för - varje dag i tid och enligt budget.