

## ITIL

### Problémamenedzsment (problem management)

## Bevezetés

- Probléma
  - egy vagy több incidens ismeretlen oka
- A problémamenedzsment feladata
  - az összes probléma kezelése, azok teljes életciklusát figyelembe véve
- Célja
  - a problémák és az incidensek megelőzése
  - az ismétlődő incidensek megszüntetése
  - az elkerülhetetlen incidensek káros hatásának mérséklése

## Hatókör

- Tevékenységek
  - az incidensek kiváltó okának diagnosztizálása és a feltárt problémák megoldása
- Információk
  - ismert hibák adatbázisa
  - tudásmenedzsment
- Kapcsolat az incidensmenedzsmenttel
  - a kategorizáláson,
  - a hatás-kódoláson és
  - a prioritás-kódoláson keresztül

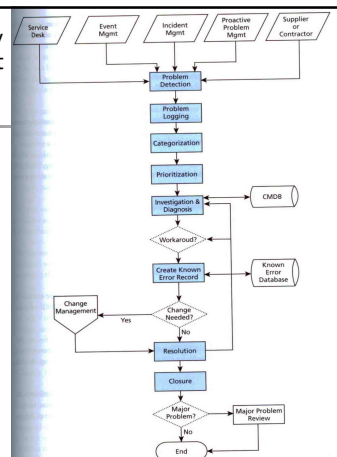
## Főbb fogalmak

- ismert hiba (known error)
- megkerülő vagy áthidaló megoldás (workaround)
- egy incidens eredendő kiváltó oka (root cause)
- ismert hibák adatbázisa
- problémamodellek

## A problémamenedzsment folyamatai

- Reaktív problémamenedzsment
  - a fellépő incidensek okainak keresése
  - a szolgáltatásüzemeltetés végzi
- Pro-aktív problémamenedzsment
  - a tendenciák, a gyenge pontok és a kockázatok elemzése útján,
  - a jövőben várható incidensek és problémák előzetes vizsgálata
  - a szolgáltatásüzemeltetés kezdeményezi, de az állandó szolgáltatásfejlesztés végzi
  - például hibapló az egyes laborokban

### Reaktív problémamenedzsment



## Szoftver-környezet fejlesztés

- ritka a hibamentesség
- kompromisszumos megoldás

## Szerepek

- problémamenedzser
  - SLA-nak megfelelő támogatás
  - ismert hibák adatbázisának tulajdonlása és védelme
  - Problémarekordok lezárása
  - szállítók részéről a támogatás biztosítása
  - súlyosabb problémák kezelésének szervezése
- probléma-megoldási csoportok

## Információ menedzsment

### I.

- CMS (Configuration Management System)
  - komponensek és kapcsolataik
  - a probléma helye
  - hatás-értékelés
  - történelmi adatok

## Információ menedzsment

### II.

- ismert hibák adatbázisa (Known Error Database – KEDB)
  - célja
  - tartalma
  - kompromisszum, például szerverhiba miatti áramkimaradás
  - A KEDB-be való felvitel sürgőssége
  - duplikátumok kiküszöbölése
  - kialakítási módja
- Service Knowledge Management System – SKMS

## Metrika

- A problémamenedzsment hatékonysága, eredményessége és alkalmazása érdekében
- Példák
  - egy időszak alatti összes probléma száma
  - az SLA-n belül megoldott problémák száma
  - a függő problémák száma és trendje
  - a nagyobb problémák száma
  - a sikeresen megoldott problémák százaléka
  - a KEDB-hez hozzáadott ismert problémák száma

## Bemenetei

- incidens adatok
- probléma rekordok
- konfigurációs adatok
- szállítói adatok
- szolgáltatás katalógus
- szolgáltatási szint megállapodás (SLA)
- a felhasznált infrastruktúra adatai

## Kimenetei

- probléma rekordok
- ismert hibák adatbázisa
- változtatási igények (RFC)
- lezárt probléma rekordok
- vezetői jelentések

## Interfészei – az ügyfélszolgálaton kívül

- szolgáltatásstratégia
  - pénzügyi menedzsment
- szolgáltatástervezés
  - rendelkezésre állás menedzsment
  - kapacitásmenedzsment
  - szolgáltatás folytonossági (continuity) menedzsment
- szolgáltatásbevezetés
  - változásmenedzsment
  - kiadás és üzembe állítási menedzsment
  - konfigurációmenedzsment
- állandó szolgáltatásfejlesztés
  - szolgáltatási szint menedzsment

## Kihívások, sikertényezők

- az incidensmenedzsment szerepe
- tudás- és konfigurációmenedzsment eszköz használata
- folyamatos továbbképzés

## Összefoglalás – az üzlet számára nyújtott érték

- csökkenti az incidensek számát
- gyorsítás
- magasabb termelékenység
- költségcsökkentés

Vége