

Problem Management

Obiettivi

Obiettivo del Problem Management e' di minimizzare l'effetto negativo sull'organizzazione degli Incidenti e dei Problemi causati da errori nell'infrastruttura e prevenire gli Incidenti, i Problemi e gli errori.

Definizioni

Le seguenti definizioni sono usate nel processo di Problem Management:

- ✓ Un **problema** e' una causa ignota alla base di uno o piu' incidenti
- ✓ Un **known error** e' un problema la cui causa fondamentale e' stata identificata oppure per cui e' stato trovato un workaround

Responsabilità

Le responsabilità del Problem Management normalmente includono le seguenti:

- ✓ Controllo dei problemi
 - Individuazione e Registrazione dei Problemi
 - Classificazione dei Problemi
 - Analisi e diagnosi dei Problemi
- ✓ Controllo degli errori
 - Identificazione e registrazione degli errori
 - Valutazione degli errori
 - Risoluzione dell'errore e creazione dell'RFC (Request For Change o richiesta di cambiamento)
 - Chiusura dell'errore
 - Monitoraggio del progresso della risoluzione
- ✓ Assistenza per gli incidenti significativi
- ✓ Prevenzione dei problemi
- ✓ Preparazione di reports per il management
- ✓ Completamento di review dei problemi

Attività

Input

Gli input alle funzioni effettuate dal Problem Management includono le seguenti:

- ✓ Dettagli dell'incidente
- ✓ Dati dal CMDB
- ✓ Workaround identificati dall'incident management

Funzioni

Le funzioni effettuate dal Problem Management includono le seguenti:

- ✓ Controllo dei problemi
 - Individuazione e Registrazione dei Problemi
 - Classificazione dei Problemi
 - Analisi e diagnosi dei Problemi
- ✓ Controllo degli errori
 - Identificazione e registrazione degli errori
 - Valutazione degli errori
 - Risoluzione dell'errore e creazione dell'RFC (Request For Change o richiesta di cambiamento)
 - Chiusura dell'errore

Output

Gli output delle funzioni effettuate dal Problem Management includono i seguenti:

- ✓ Creazione di known error
- ✓ Creazione di workarounds
- ✓ Chiusura dei problemi ed errori
- ✓ Request for Change per la risoluzione degli errori
- ✓ Suggerimenti per il miglioramento dell'infrastruttura (Problem Management proattivo)
- ✓ Reports per il management

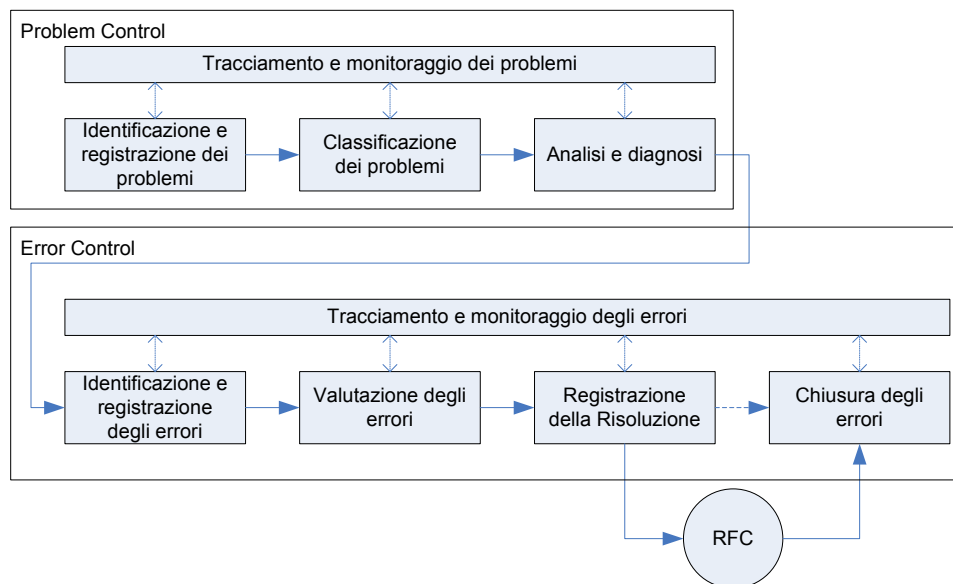


Figura 1 - Attivita' del Problem Management

Concetti

Differenza tra Problem ed Incident Management

I due processi hanno due obiettivi molto differenti. Mentre il primo si occupa di stabilire le cause dei malfunzionamenti, il secondo si focalizza nel riuscire a ripristinare il servizio all'utente il prima possibile.

Controllo dei problemi e controllo degli errori

Il controllo dei problemi si focalizza sull'identificazione della causa prima degli incidenti (e quindi la trasformazione dei problemi in known errors). Il controllo degli errori si focalizza sulla gestione e la risoluzione dei known error tramite il processo di Change Management.

Problem Management reattivo e proattivo

Il Problem Management reattivo nasce come reazione agli incidenti. L'input di questo tipo di Problem Management è quindi sempre un incidente. A partire dall'incidente viene poi identificata la causa prima ed eventualmente viene proposta una soluzione (attraverso il change management).

Il Problem Management proattivo, invece, prova ad identificare possibili problemi prima che si trasformino incidenti, di fatto prevenendoli. Per fare ciò si possono analizzare i trend degli incidenti oppure l'infrastruttura IT, per identificarne i punti deboli.

Incidenti significativi

Il Problem Management è spesso coinvolto nella risoluzione degli incidenti significativi, per i quali è necessario trovare una soluzione (definitiva) il prima possibile.

Benefici

I benefici del Problem Management includono i seguenti:

- ✓ L'infrastruttura IT viene continuamente migliorata
- ✓ Le soluzioni sono definitive
- ✓ L'impatto ed il numero degli incidenti tende a diminuire
- ✓ Si migliora l'apprendimento dell'organizzazione
- ✓ Vi sono più informazioni (workaround, KEDB e Problem Log) disponibili al Service Desk per una più rapida soluzione degli incidenti.

Possibili Problemi

I possibili problemi nell'implementazione del processo di Problem Management includono i seguenti:

- ✓ Se il processo di incident management non è ben implementato il problem management non può funzionare
- ✓ Mancanza di risorse dedicate a trovare soluzioni definitive (troppe persone occupate nel 'fire fighting')
- ✓ Fallimento nell'implementare e mantenere una knowledge base
- ✓ Mancanza di impegno da parte del management

Relazioni

Il Problem Management si relaziona con i seguenti processi/funzioni:

- ✓ Incident Management
 - L'Incident Management utilizza il Problem log (la lista di problemi) gestita dal Problem Management
 - L'Incident Management utilizza il KEDB (Known Error Database) gestito dal Problem Management
 - L'incident management può rendersi conto di problemi all'infrastruttura e fornire le informazioni al Problem Management
 - L'incident management può sviluppare workarounds a problemi noti nel processo di risoluzione degli incidenti, e può passarli al Problem Management perche' siano registrati nel KEDB
 - L'incident management genera informazioni che possono essere utilizzati dal problem management per la determinazione proattiva di problemi nell'infrastruttura.
- ✓ Configuration Management
 - Il Problem Management utilizza il CMDB nell'analisi e diagnosi dei problemi
- ✓ Change Management
 - Il Problem Management crea RFC per la risoluzione degli errori

Implementazione

Fattori Critici di Successo

I fattori critici di successo nell'implementazione del Problem Management includono i seguenti:

- ✓ Una buona registrazione e classificazione degli incidenti
- ✓ Assicurare che lo staff vi dedichi il tempo necessario (anche part time), senza cedere alla tentazione di duplicare l'incident management e fare 'fire fighting'
- ✓ Avere una buona cooperazione tra i processi di problem ed incident management

Costi

I costi necessari per implementare e gestire il processo di Problem Management possono includere i seguenti:

- ✓ Costo del personale che lavora nel problem management, sia come costo iniziale (costi di assunzione, etc..) che operativo (stipendi, etc...).
- ✓ Costo dei locali utilizzati per il problem management, sia iniziali (arredamento, etc...) che operativi (affitto, luce, telefono, etc...)
- ✓ Costo degli strumenti software di gestione del problem management, inclusa la knowledge base, sia iniziali (acquisto licenze software, etc...) che operativi (costi di assistenza, etc...)

- ✓ Costo dell'Hardware a supporto del problem management, principalmente come costo iniziale (acquisto e messa in opera) ma con possibile elementi di costo operativo (contratti di assistenza, etc...)
- ✓ Costi del training, sia iniziali (training iniziale, etc...) che operativi (corsi di perfezionamento, etc...)
- ✓ Costi per consulenza esterne, normalmente iniziali, per il set up dei processi, ma a volte anche operativi, nell'ottica di un miglioramento continuo dei processi

Metriche

Alcune metriche che possono essere utili per misurare le performance del processi di Problem Management sono le seguenti:

- ✓ Numero di problemi chiusi al mese, per misurare il volume e l'efficienza del lavoro
- ✓ Numero di incidenti risolti con l'uso del Known Error Database al mese, per misurare l'utilità del processo
- ✓ % di incidenti causati da problemi al mese, per misurare il potenziale beneficio del processo di problem management
- ✓ Numero di RFC create per risolvere errori al mese, per misurare il numero di soluzioni proposte
- ✓ Tempo medio dalla creazione alla chiusura di un problema (per problemi chiusi in un determinato periodo), per misurare il throughput
- ✓ Le 5 tipologie di incidenti con maggiore numero di istanze, al mese, per identificare aree di miglioramento nell'infrastruttura (non un KPI, ma un dato operativo)