

ITSM 365

Управление проблемами

Введение:

Процесс управления проблемами направлен на установление корневой причины возникновения сбоев в работе услуги и подготовку решений по их устранению.

Проблема — неизвестная причина одного или нескольких инцидентов.

Работы по выявлению и решению проблем проводятся специалистами ИТ-службы в несколько этапов.

Регистрация проблемы — специалист ИТ-службы формулирует детальное описание проблемы и проводит ее первичную классификацию, указывая принадлежность проблемы к определенной категории, см. подробнее п. *"Регистрация проблемы"* (стр.3).

Диагностика — на данном этапе ответственным исполнителем проводятся работы, направленные на поиск корневой причины проблемы, на подготовку и описание обходного решения, минимизирующего влияние проблемы, а также поиск решения для устранения проблемы, см. подробнее п. *"Диагностика проблемы"* (стр.6).

Применение решения — найденное решение проблемы может повлечь за собой ряд мероприятий по изменению и модификации инфраструктуры компании. Планирование и внедрение изменений реализовано в системе в виде отдельного процесса (см. документ "Управление запросами на изменение"), см. подробнее п. *"Решение проблемы"* (стр.11).

Закрытие проблемы — после успешного применения решения проблема закрывается и все работы по ней прекращаются. Карточка проблемы сохраняется в системе и может использоваться в дальнейшем для получения актуальной информации о принятом решении по проблеме, о влиянии данной проблемы на работу компании, а также может использоваться как основа для написания статьи базы знаний (см. документ "Управление знаниями"), см. подробнее п. *"Решение проблемы"* (стр.11).

Содержание:

1 - Регистрация проблемы	3
2 - Диагностика проблемы	6
2.1 Начало работ по проблеме	6
2.2 Передача проблемы другому ответственному	6
2.3 Описание корневой причины проблемы	7
2.4 Добавление связи с заявкой	8
2.5 Добавление связи с ИТ-активом	9
3 - Приостановка и возобновление работ по проблеме	10
4 - Решение проблемы	11
4.1 Описание решения проблемы	11
4.2 Создание запроса на изменение	11
4.3 Добавление связи с запросом на изменение	11
4.4 Закрытие проблемы	12

1 - Регистрация проблемы

Новая проблема может быть зарегистрирована в системе несколькими способами:

- если обнаружена новая проблема, которая может стать потенциальной причиной возникновения сбоев в предоставлении услуг, она регистрируется в системе через верхнее меню "Создать";
- если проблема выявлена в рамках работы с конкретной заявкой или запросом на изменение, она регистрируется в карточке данной заявки или запроса на изменение.

Способ 1: через верхнее меню.

Чтобы добавить новую проблему, в верхнем меню разверните пункт "Создать" и выберите "Проблема".

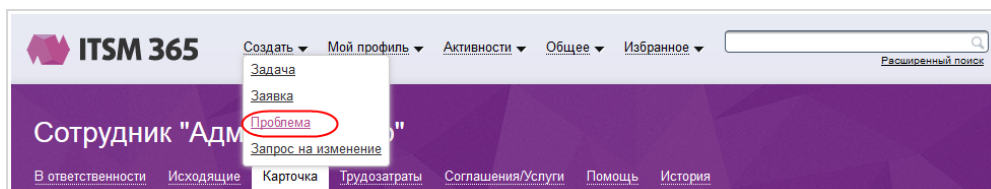


Рис. 1.1- Верхнее меню "Создать"/проблему

На форме добавления проблемы заполните поля:

- **Описание** — укажите детальное описание проблемы.
- **Дедлайн** — укажите плановое время решения данной проблемы.
- **Ответственный** — выберите сотрудника или команду, которые являются ответственными за решение данной проблемы.
- **Категория** — выберите категорию проблемы, принадлежность к группе проблем, имеющих общие признаки (неисправность сети, настройка браузера). Категория может быть использована в системе для группировки объектов при создании отчетов и сборе статистики.

Рис. 1.2 - Форма добавления проблемы

Нажмите кнопку "Сохранить". В системе будет создана новая проблема.

Способ 2: в карточке заявки

В карточке заявки добавляются проблемы, выявленные в рамках обработки заявки и еще не зарегистрированные в системе.

Чтобы добавить новую проблему, в карточке заявки перейдите на вкладку "Связанные объекты" и нажмите ссылку "Добавить" в списке связанных проблем.

The screenshot shows the 'Incident INC153' card with the 'Связанные объекты' (Related objects) tab selected. Below the tab, there are buttons for 'Редактировать', 'Изменить ответственного', 'Изменить привязку', 'Выполнено', and 'Изменить тип'. The 'Проблемы' (Problems) section is expanded, showing a table with columns: Название, Дата создания, Статус, Автор, and Ответственный. A red circle highlights the 'Добавить' (Add) link in the table.

Рис. 1.3- Карточка заявки/ссылка добавления проблемы

На форме добавления проблемы заполните поля и нажмите кнопку "Сохранить". В системе будет создана новая проблема, и она автоматически будет добавлена в список связанных проблем в карточке данной заявки.

The screenshot shows the 'Problem 13' card with the 'Карточка проблемы' (Problem card) tab selected. The card is divided into several sections: 'Описание проблемы' (Problem description) with fields for Status (Зарегистрирована), Category, and Description; 'Основные данные' (Basic data) with fields for Deadline, Creation date, Author, and Responsible; 'Затронутые услуги' (Affected services) and 'Задачи' (Tasks); and 'Связанные объекты' (Related objects) with a 'Добавить связь' (Add link) button. The 'Добавить комментарий' (Add comment) button is at the bottom.

Рис. 1.4 - Карточка проблемы

- **Карточка проблемы** — на вкладке представлена базовая информация о проблеме, затронутых услугах и связанных ИТ-активах, а также задачи, созданные в рамках решения данной проблемы, комментарии, файлы и трудозатраты.
- **Решения** — на вкладке отображается описание корневой причины проблемы и ее решение.
- **Связанные объекты** — на вкладке отображаются заявки и запросы на изменение, связанные с данной проблемой.

Все проблемы, зарегистрированные в системе, отображаются в карточке компании на вкладке "Активности/Проблемы". Чтобы открыть вкладку, в верхнем меню разверните пункты "Активности — Проблемы" и выберите "Все проблемы".

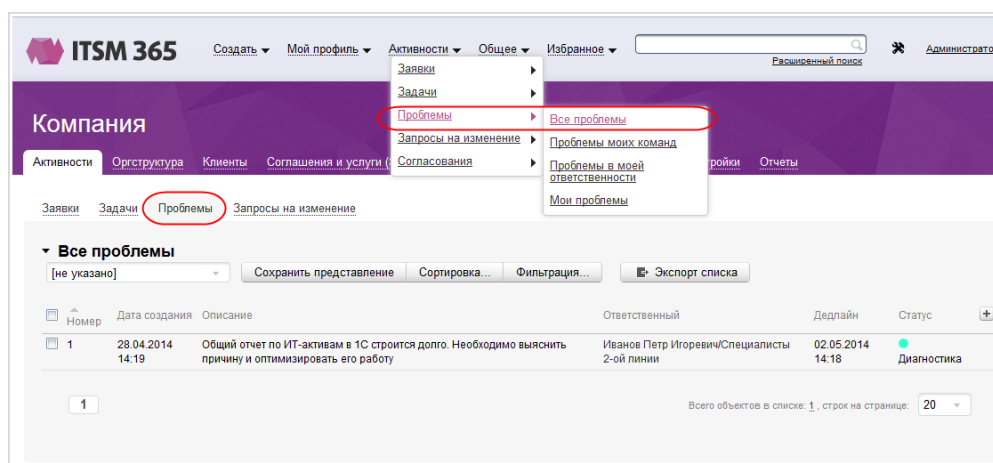


Рис. 1.5 - Карточка компании/вкладка "Активности/Проблемы"

2 - Диагностика проблемы

На данном этапе обрабатываются проблемы, находящиеся в статусе "Диагностика". На этапе диагностики выявляется корневая причина проблемы, также могут быть добавлены связи проблемы с другими заявками, указаны затронутые услуги и ИТ-активы. Схема полного цикла решения проблемы, см. "Приложение 1. Цикл решения проблем" (стр.13)

2.1 Начало работ по проблеме

Чтобы приступить к работе с проблемой, в верхнем меню разверните пункты "Активности — Проблемы" и выберите "Проблемы в моей ответственности". В своей карточке на вкладке "В ответственности /Проблемы/Проблемы в моей ответственности" нажмите на название проблемы. Ознакомьтесь с описанием проблемы и нажмите кнопку "Начать диагностику".

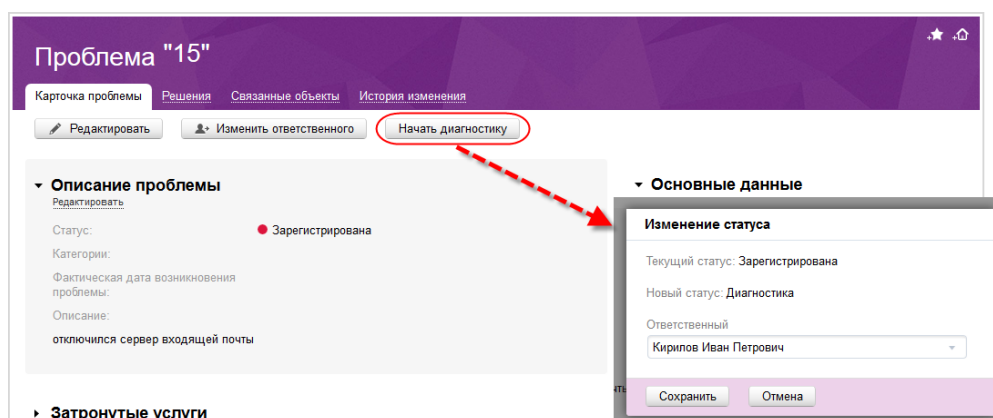


Рис. 2.1 - Карточка проблемы/форма смены статуса

Если проблем в ответственности сотрудника нет, то он может самостоятельно взять на себя решение проблемы из списка проблем в ответственности своей команды. В этом случае следует перевести проблему в персональную ответственность, чтобы избежать ситуации, когда одной проблемой одновременно будут заниматься два сотрудника.

Чтобы принять проблему в персональную ответственность, в карточке сотрудника перейдите на вкладку "В ответственности /Проблемы /Проблемы моих команд" (в верхнем меню разверните пункты "Активности — Проблемы" и выберите "Проблемы моих команд"). Выберите в списке проблему, еще не распределенную на других сотрудников команды. В карточке проблемы нажмите кнопку "Изменить ответственного" и затем на открывшейся форме изменения ответственного нажмите ссылку "себе".

 Все проблемы, зарегистрированные в системе, отображаются в карточке компании на вкладке "Активности /Проблемы". Если в качестве ответственного за проблему указана команда, то проблема также отображается в карточке сотрудника на вкладке "В ответственности /Проблемы/ Проблемы моих команд". Если в качестве ответственного за проблему указан сотрудник, то проблема отображается в карточке сотрудника на вкладке "В ответственности /Проблемы/Проблемы в моей ответственности".

2.2 Передача проблемы другому ответственному

Если ответственный исполнитель затрудняется самостоятельно найти решение проблемы, он может передать проблему более квалифицированному специалисту своей или другой команды. Для этого в карточке проблемы нажмите кнопку "Изменить ответственного", на открывшейся форме выберите нового сотрудника или команду и нажмите "Сохранить".

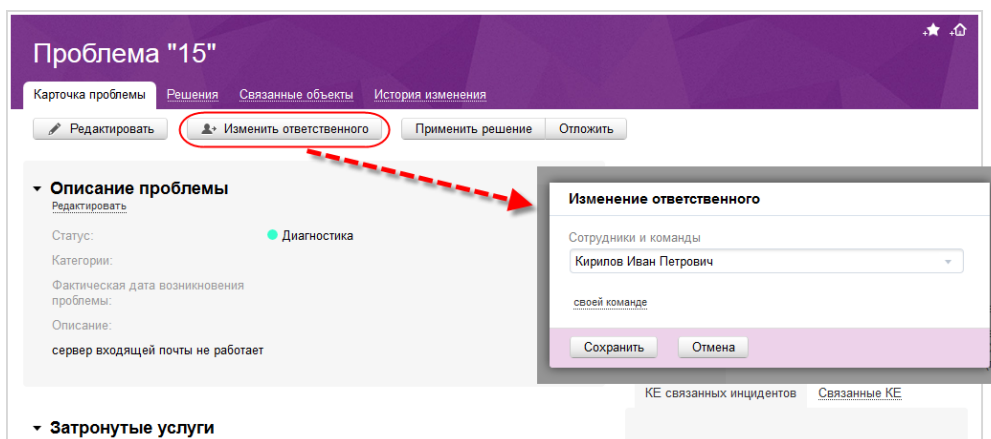


Рис. 2.2- Карточка задачи/форма изменения ответственного

Чтобы привлечь к решению проблемы других специалистов своей команды (т.е. передать проблему в ответственность своей команды), на открывшейся форме изменения ответственного нажмите ссылку "своей команде".

2.3 Описание корневой причины проблемы

Описание корневой причины проблемы необходимо для того, чтобы при возникновении подобной проблемы ускорить процесс ее решения, используя предыдущие аналогичные варианты решения.

Чтобы добавить описание корневой причины проблемы, в карточке проблемы перейдите на вкладку "Решения" и нажмите ссылку "Редактировать" в блоке "Корневая причина". На открывшейся форме редактирования атрибутов заполните поля и нажмите кнопку "Сохранить".

- **Корневая причина - КЕ** — выберите ИТ-актив, который является причиной возникновения проблемы.
- **Корневая причина** — введите подробное описание причины, которая изначально привела к возникновению проблемы, в данное поле можно вставлять скриншоты из буфера обмена (ctrl+v).

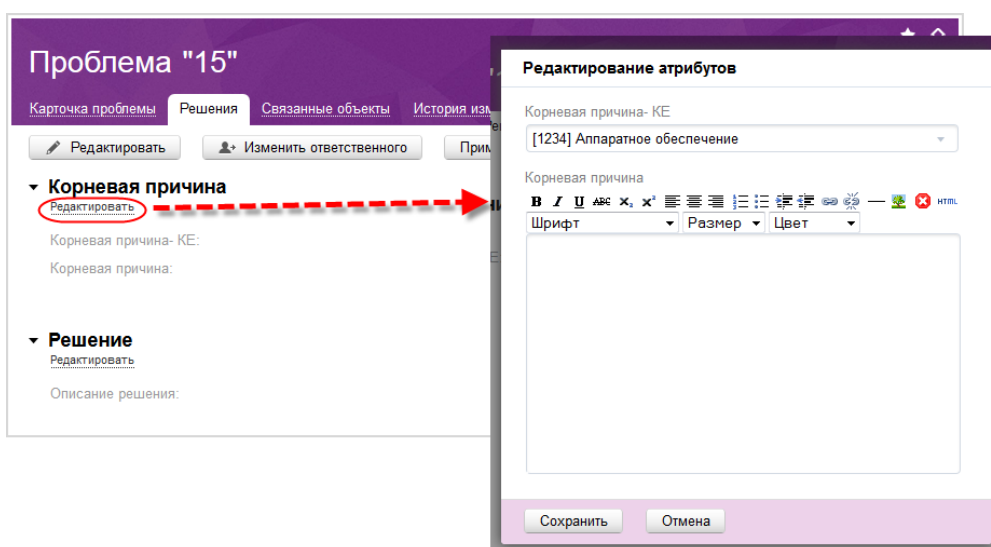


Рис. 2.3- Карточка проблемы/форма редактирования корневой причины

В рамках выявления корневой причины может потребоваться уточнение и изменение некоторых параметров проблемы, таких как, описание проблемы, плановое время ее решения, категория проблемы, фактическая дата возникновения проблемы.

2.4 Добавление связи с заявкой

Проблема является общей причиной возникновения одной или нескольких заявок о сбое в предоставлении услуг. Отображение в карточке проблемы информации о связанных заявках позволит применить решение проблемы и успешно завершить работы по всем связанным заявкам, а также поможет оценить влияние проблемы на бизнес-процессы компании по количеству связанных заявок.

Связь проблемы с заявкой устанавливается несколькими способами:

- при регистрации проблемы из карточки заявки;
- в карточке проблемы;
- в карточке заявки.

Чтобы добавить связь с заявкой, в карточке проблемы на вкладке "Связанные объекты/Заявки" нажмите ссылку "Добавить связь". На форме добавления связи выберите заявку и нажмите кнопку "Сохранить".

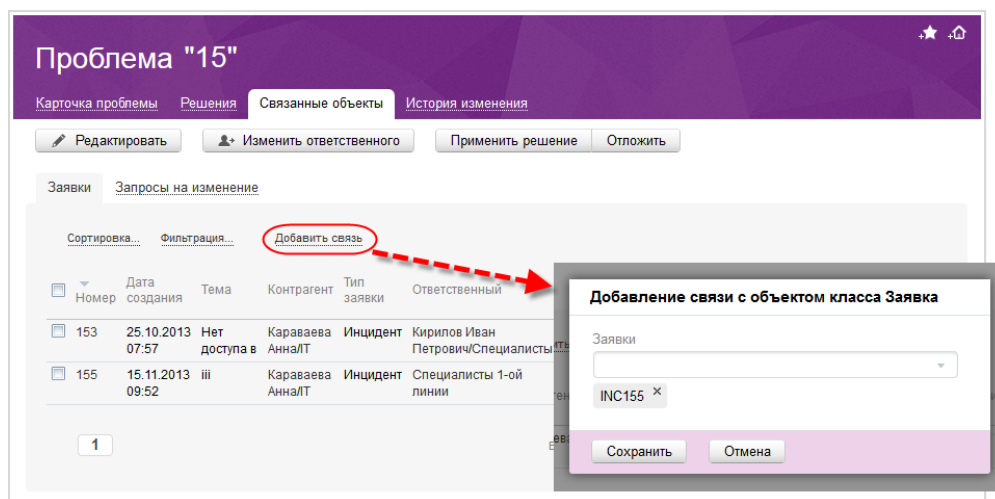


Рис. 2.4- Карточка проблемы/форма связи с заявкой

После добавления связи с заявкой в карточке проблемы в блоке "Затронутые услуги" отображаются услуги связанной заявки, в блоке "КЕ связанных инцидентов" — ИТ-активы, связанные с заявкой (инцидентом).

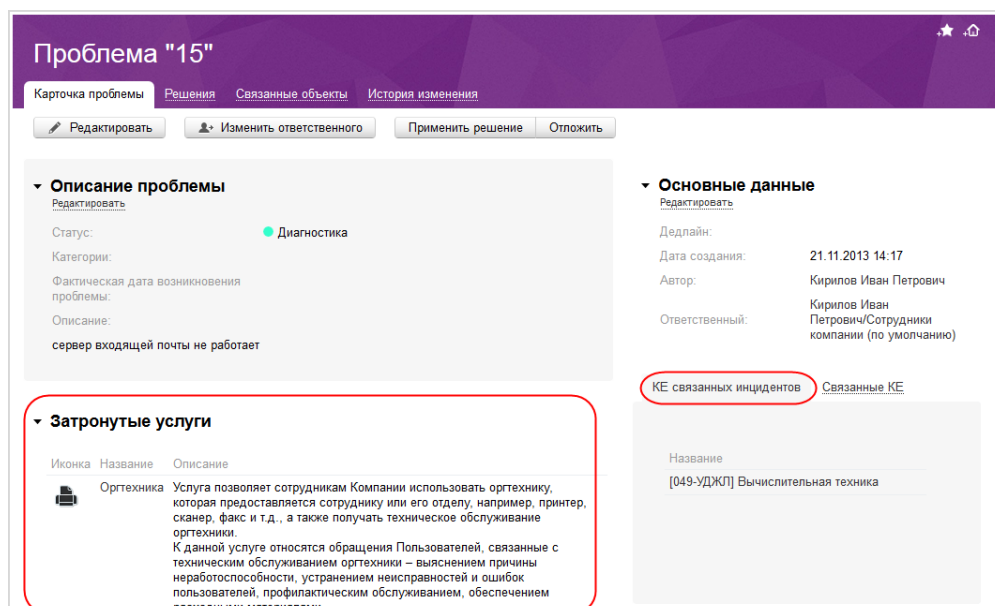


Рис. 2.5- Карточка проблемы/блок затронутые услуги

2.5 Добавление связи с ИТ-активом

Отображение в карточке проблемы информации о связанных ИТ-активах позволит своевременно создать необходимые запросы на изменение ИТ-инфраструктуры.

Чтобы добавить связь с ИТ-активом, в карточке проблемы на вкладке "Карточка проблемы" нажмите ссылку "Добавить связь" в списке связанных ИТ-активов. На форме добавления связи выберите ИТ-актив и нажмите кнопку "Сохранить".

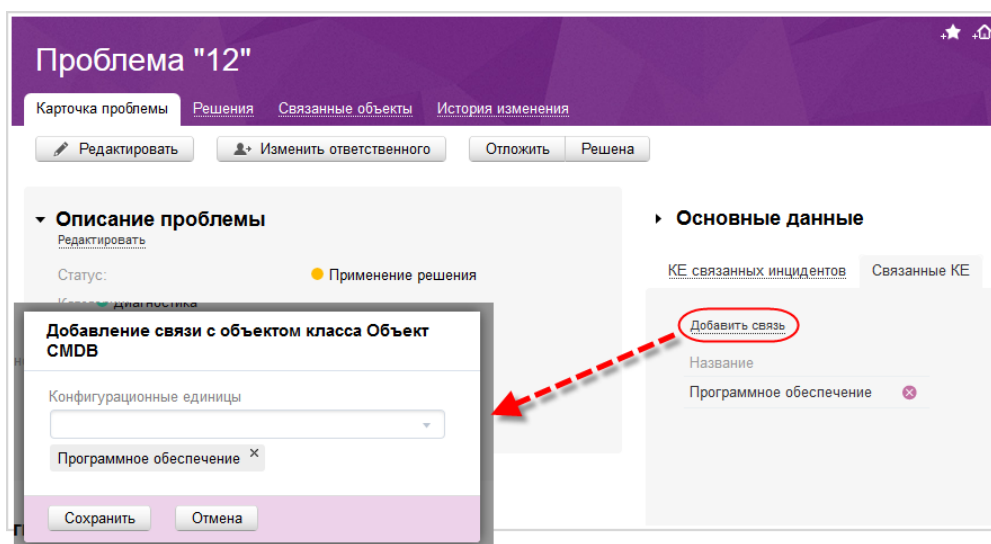


Рис. 2.6- Карточка проблемы/список связанных ИТ-активов

3 - Приостановка и возобновление работ по проблеме

В системе предусмотрена возможность временно отложить работы по диагностике или решению проблемы на некоторое время.

Чтобы отложить проблему, в карточке проблемы нажмите кнопку "Отложить". На форме изменения статуса укажите дату/время, до наступления которых будет отложено решение проблемы, а также причину приостановки работ.

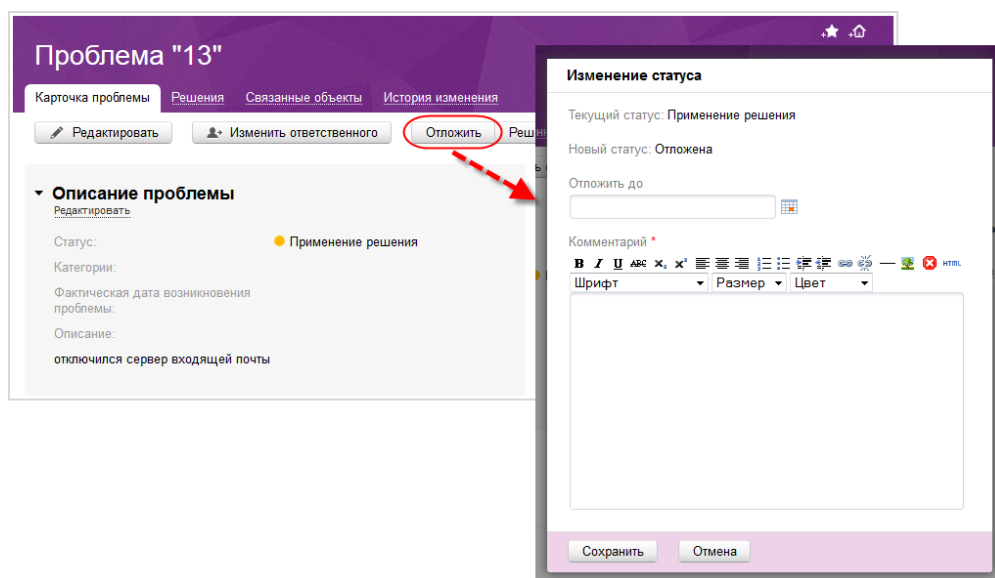


Рис. 3.1- Карточка проблемы/форма "Изменение статуса/отложить"

При наступлении даты и времени, указанной в поле "Отложить до", проблема автоматически будет возвращена в статус, из которого была отложена.

Работы по проблеме можно возобновить до наступления даты/времени, указанных в поле "Отложить до", для этого в карточке проблемы нажмите кнопку "Начать диагностику" или кнопку "Принятие решения".

4 - Решение проблемы

На данном этапе обрабатываются проблемы, находящиеся в статусе "Применение решения" и "Решена". Схема полного цикла решения проблемы, см. "Приложение 1. Цикл решения проблем" (стр.13)

В качестве решения проблемы может быть зарегистрирован "Запрос на изменение".

 Статус проблемы "Решена" означает, что решение проблемы найдено, но могут выполняться еще какие-либо работы в рамках данной проблемы. Статус проблемы "Закрыта" означает, что работы по данной проблеме завершены, и является конечным статусом проблемы в системе.

4.1 Описание решения проблемы

После завершения всех работ по устранению проблемы, необходимо перевести ее в статус "Решена". Для этого в карточке проблемы нажмите кнопку "Решена". На открывшейся форме изменения статуса введите подробное описание решения проблемы или уточните ранее добавленное описание решения.

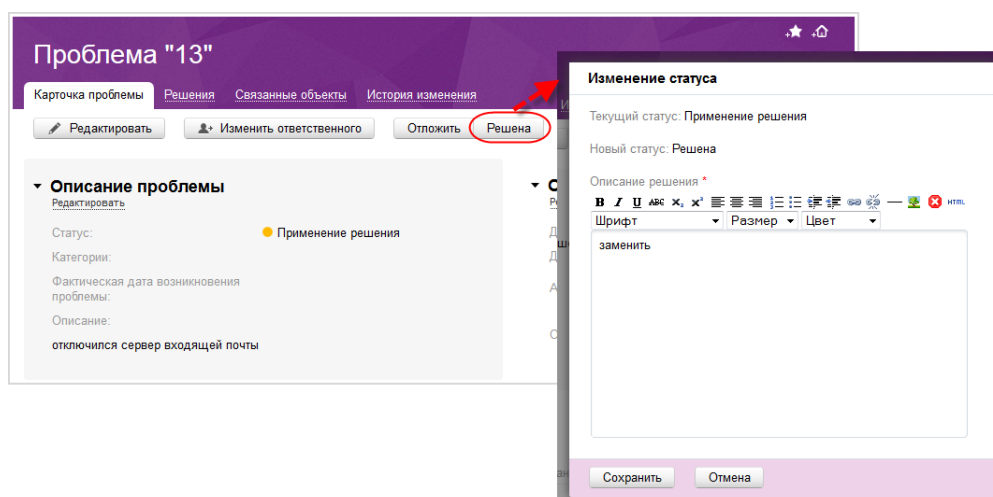


Рис. 4.1 - Карточка проблемы/форма "Изменение статуса/решена"

4.2 Создание запроса на изменение

Если в рамках решения проблемы потребовались мероприятия по изменению и модификации инфраструктуры компании, то необходимо создать запрос на изменение.

Чтобы добавить запрос на изменение, в карточке проблемы на вкладке "Связанные объекты/Запросы на изменение" нажмите ссылку "Добавить". На форме добавления запроса на изменение заполните параметры и нажмите кнопку "Сохранить". В системе будет создан новый запрос на изменение, и он автоматически будет связан с данной проблемой.

Подробное описание работы с запросами на изменение приведено в документе "Управление запросами на изменение".

4.3 Добавление связи с запросом на изменение

В случае если в системе уже существуют запросы на изменения, которые устранят корневую причину данной проблемы, в карточке проблемы устанавливается связь с запросом на изменение.

Чтобы добавить связь с запросом на изменение, в карточке проблемы на вкладке "Связанные объекты/Запросы на изменение" нажмите ссылку "Добавить связь". На форме добавления связи выберите запрос на изменение и нажмите кнопку "Сохранить".

4.4 Заккрытие проблемы

Чтобы закрыть проблему, в карточке проблемы нажмите кнопку "Заккрыть". На открывшейся форме изменения статуса нажмите кнопку "Сохранить".

Приложение 1. Цикл решения проблем

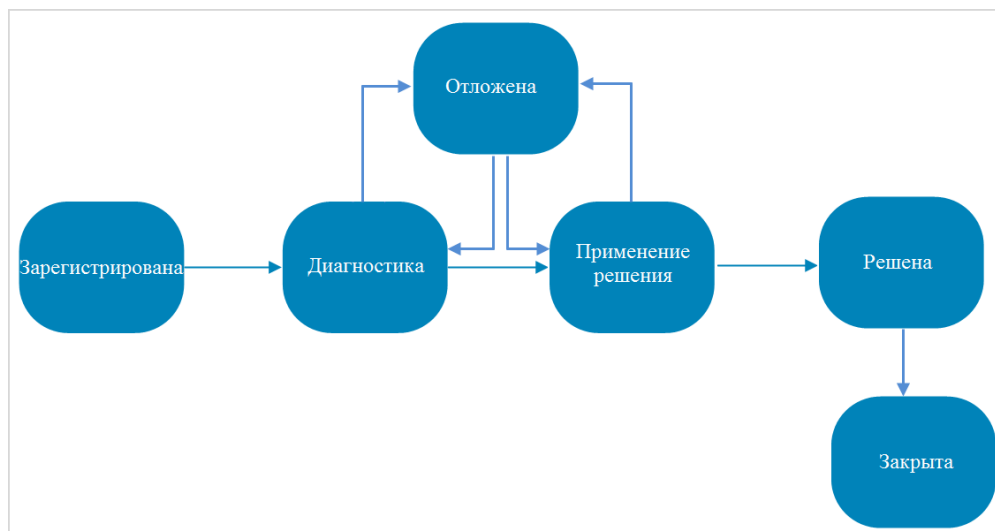


Рис. 5.1 - Жизненный цикл проблемы