

Webinar

Incident- och problemhantering med ITIL

Peter Forsbeck

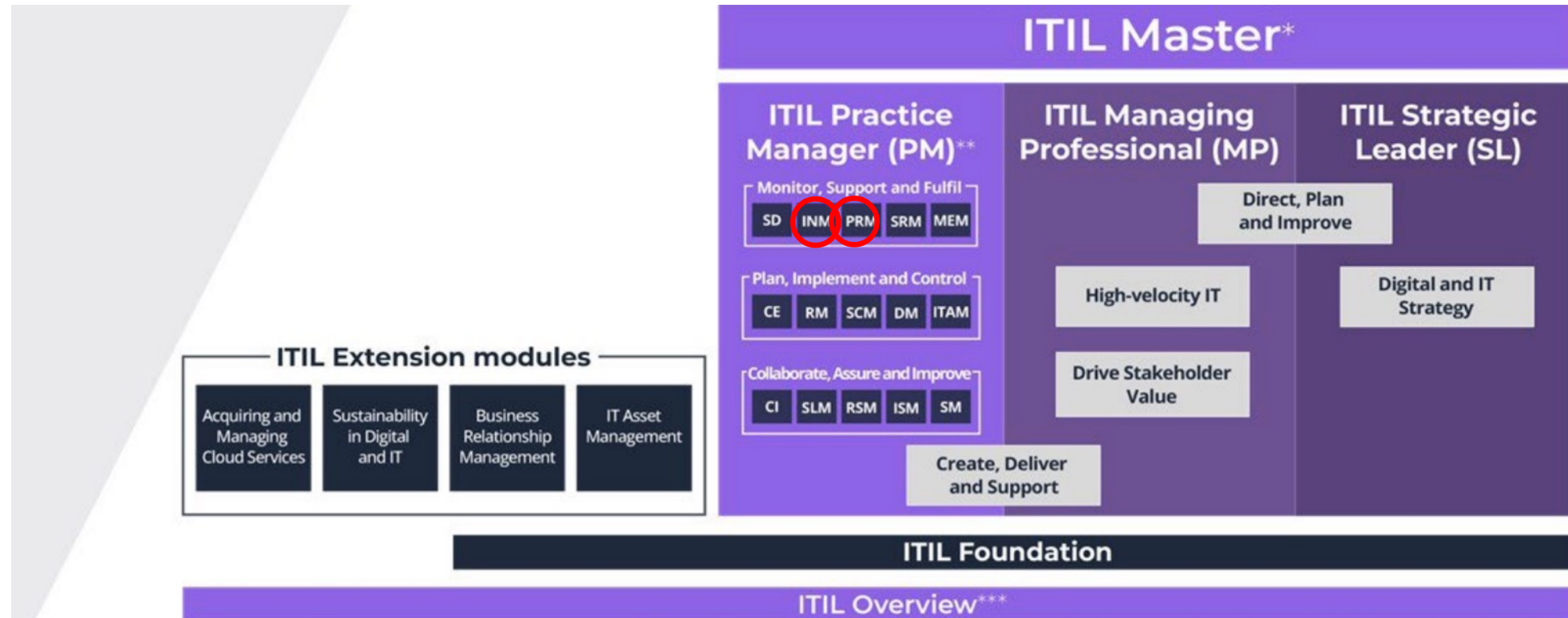
Agenda



13.00 – 14.00 ITIL®4 praxisarna incident & problem

- Grundläggande koncept
- Värdeströmmar
- Framgångskriterier
- Processer
- Vägledande principer

ITIL®4 Certifieringsresan



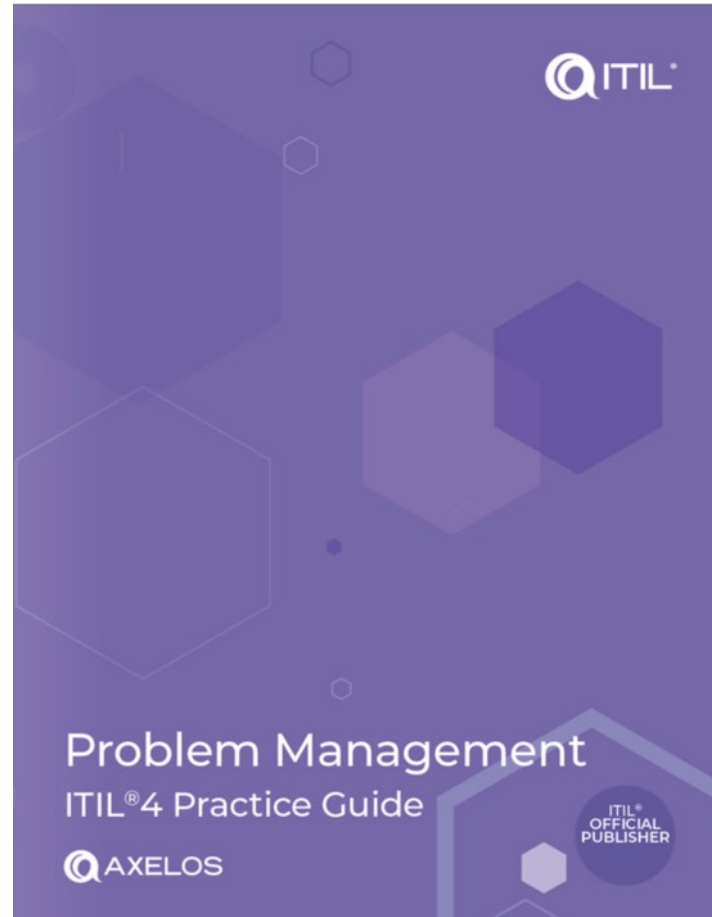
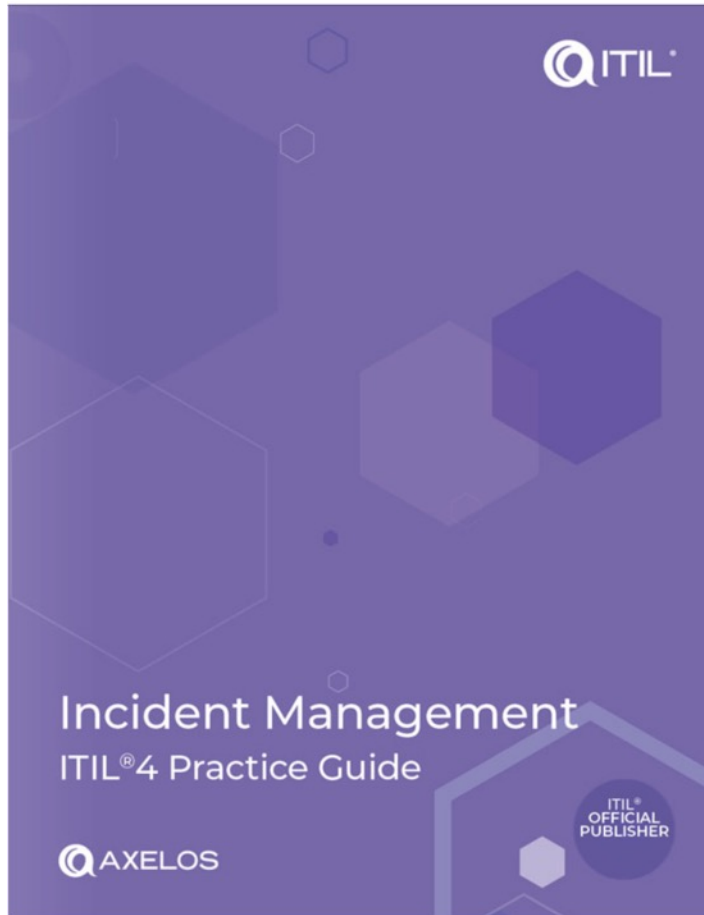
* ITIL4 Master will be awarded to candidates who achieve the Practice Manager (PM), Managing Professional (MP), and Strategic Leader (SL) designations.

** To be awarded the Practice Manager designation, a candidate must achieve ITIL MP CDS certificate and ANY five practice-based certifications, OR ITIL MP CDS certificate and any ONE of the pre-bundled courses. These may include the ITAM and BRM extension modules or any practices from the Practice Manager track.

*** ITIL Overview is not assessed and is not required to access ITIL Foundation or any ITIL module.

PeopleCert

ITIL®4 Practice Guides



- 1 About this guide**
 - 1.1 ITIL® 4 qualification scheme
- 2 General information**
 - 2.1 Purpose and description
 - 2.2 Terms and concepts
 - 2.3 Scope
 - 2.4 Practice success factors
 - 2.5 Key metrics
- 3 Value streams and processes**
 - 3.1 Processes
 - 3.2 Value stream contribution
- 4 Organizations and people**
 - 4.1 Roles, competencies, and responsibilities
 - 4.2 Organizational structures and teams
- 5 Information and technology**
 - 5.1 Information exchange
 - 5.2 Automation and tooling
- 6 Partners and suppliers**
- 7 Capability assessment and development**
 - 7.1 The practice capability levels
 - 7.2 Capability self-assessment

Incidenthantering - Syftet och definitioner

Minimera den negativa effekten av incidenter genom att **återställa** normal tjänstedrift "SLA" så snabbt som möjligt



Definitioner:

- En **incident** är ett oplanerat avbrott i en tjänst eller en försämring av en tjänsts kvalité
- En **major incident** är en incident med betydande affärspåverkan som kräver en omedelbar koordinerad lösning
- En **incident modell** är ett repeterbart tillvägagångssätt för hantering av en viss typ av incidenter

Incidenthantering - Vad ingår?

- Upptäcka och registrera incidenter
- Diagnostisera och utreda incidenter
- Återställa berörda tjänster och konfigurationsenheter (CI) till överenskommen kvalitet
- Hantera incidentposter
- Kommunicera med relevanta intressenter under incidenternas hela livscykel
- Granska incidenter efter att de har lösts och initiera förbättringar av tjänster och incident management praxisen



Problemhantering - Syftet och definitioner

Minska sannolikheten och effekten av incidenter genom att **identifiera** faktiska och möjliga orsaker till incidenter och **hantera** "workarounds" och "known errors"

Definitioner:

- Ett "**problem**" är en orsak, eller möjlig orsak, till en eller flera incidenter
- En "**workaround**" är en tillfällig lösning som minskar eller eliminerar effekten av en incident eller ett problem för vilket en fullständig lösning ännu inte är tillgänglig
- Ett "**known error**" eller "känt fel" är ett problem som har blivit analyserat men som inte är löst



Problemhantering - Vad ingår?

- Identifiera problem (Problem Identification)
- Analysera problem (Problem Control)
- Analysera och hantera kända fel (Error Control)
- Initiera ändringar (changes) för att åtgärda eller minska effekten av problem
- Äga och koordinera problemlösningen
- Tillhandahålla information om problem till relevanta intressenter
- Övervaka "known errors" och kontinuerligt förbättra "workarounds"



Från stuprör till värdeström

Incident management är en av de mest använda och mogna praxisarna

Det är ofta här som en organisations tjänsteresan har börjat

Praxisarna har dock ofta införts och organiserats som beskrivet på ett stuprörsorienterat sätt

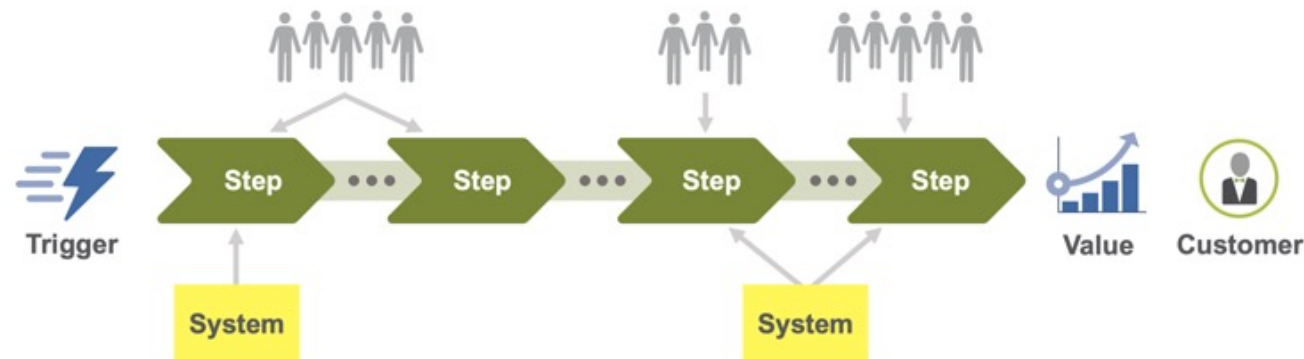
I verkligheten är det ett flöde av arbetsuppgifter som krävs för att skapa eller återställa värde, för en kund eller en annan intressent, och är nästan aldrig begränsat till en enda praxis

Value Stream - Värdeström

ITIL4 Definition: En **value stream** (värdeström) är en rad steg som en organisation går igenom för att skapa och leverera produkter och tjänster till konsumenter

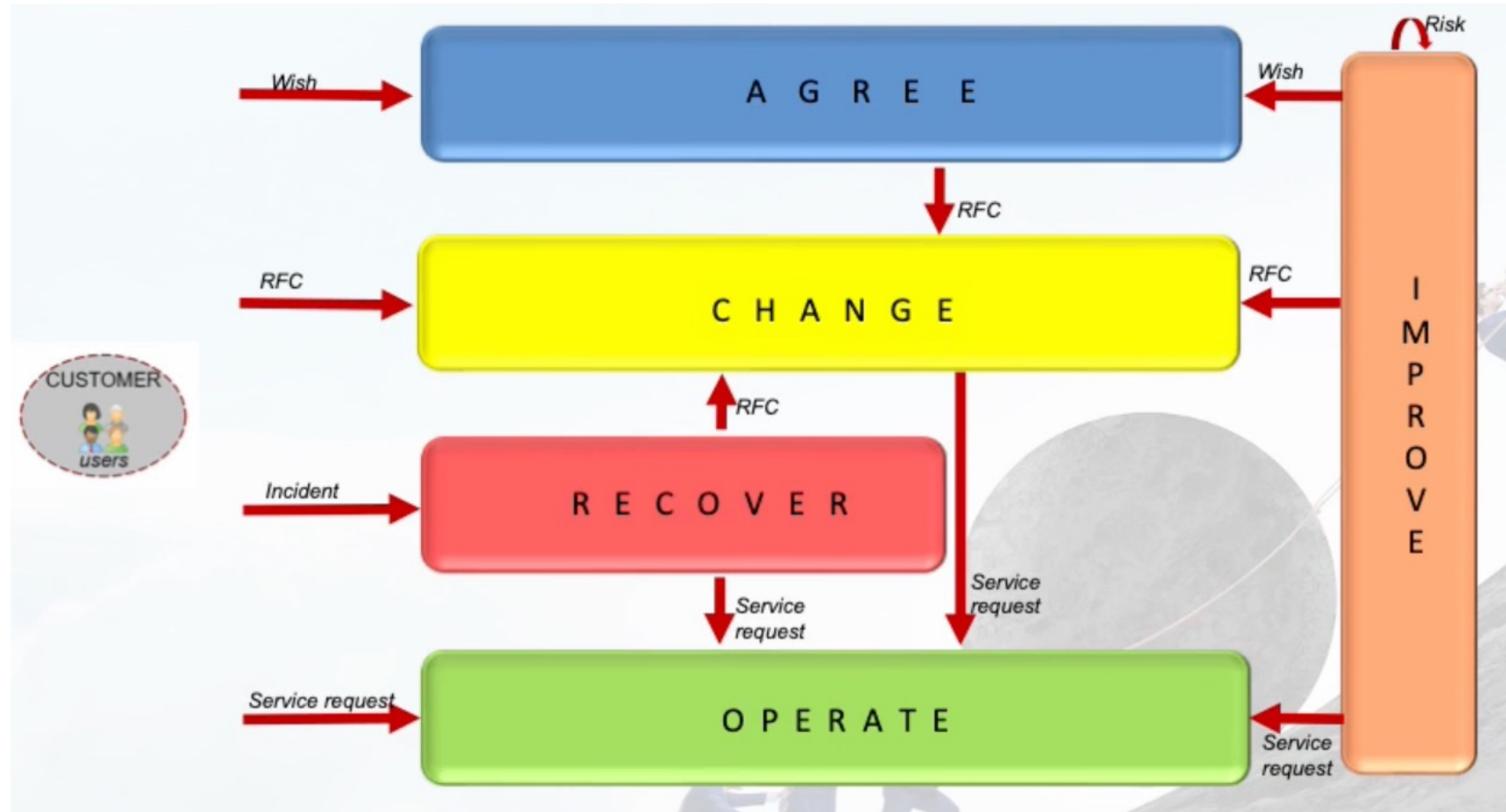
Genom att strukturera aktiviteter i form av värdeströmmar kan organisationen ha en tydlig bild av vad den levererar och hur, samt kontinuerligt förbättra sina tjänster

Tillsammans bildar organisationers värdeströmmar en verksamhetsmodell som kan användas för att förstå och förbättra hur organisationen skapar värde för alla



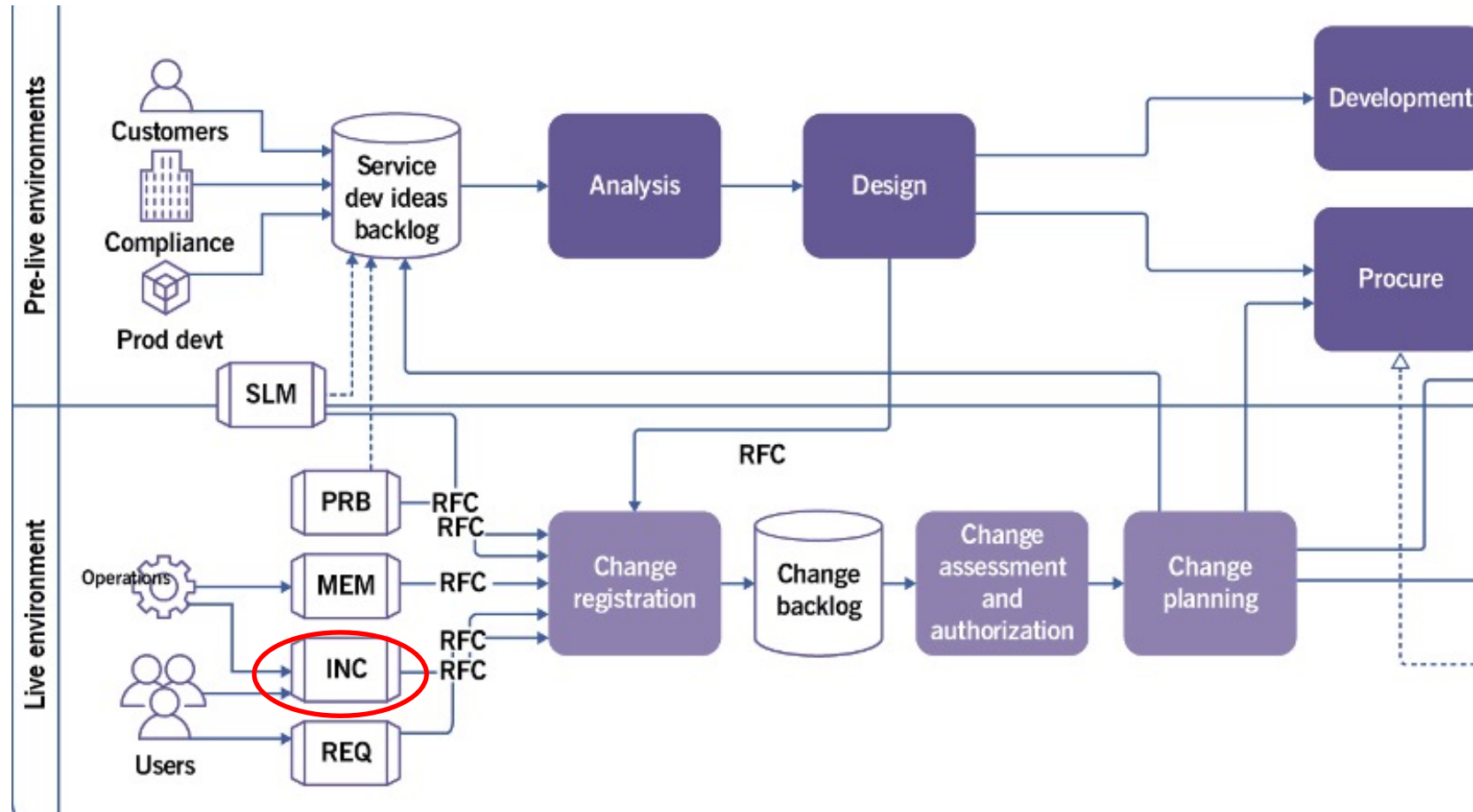
© Scaled Agile, Inc.

The 5 Unified Service Management Processes, USM



The Incident Mgmt Practice & The Incident Recovery Value stream

Incident livscykeln sträcker sig längre än över en praxis



Incidentrelaterade aktiviteter i andra praxis

Aktiviteter	Praxis guide
Undersökning av orsaker till incidenter	Problem management*
Kommunikation med användarna	Service Desk
Genomförande av förändringar i produkter och tjänster	Change Enablement Deployment management Infrastructure and platform management Release management Software development and management Med flera
Övervakning av teknik, team och leverantörer	Monitoring and event management
Hantering av förbättringsinitiativ	Continual improvement
Hantering och fullgörande av service requests	Service request management
Återställning av normal drift i händelse av katastrof	Service continuity management

Problemrelaterade aktiviteter i andra praxis

Aktiviteter	Praxis guide
Lösning av incidenter	Incident management
Kontroll och genomförande av förändringar initierade av problem	Change Enablement Deployment management Infrastructure and platform management Release management Software development and management Med flera
Risk utvärdering och kontroll	Risk management
Upptäckt och kontroll av fel i produkter innan driftättning i produktionsmiljön	Deployment management Service design Service validation and testing Software development and management
Kommunikation till användare av workarounds för incidenter	Service Desk

Fyra dimensioner (reurstyper) för hantering av tjänster

1. Organizations and people

- Roller, kompetenser och ansvarsområden
- Organisationsstrukturer och team

2. Information and technology

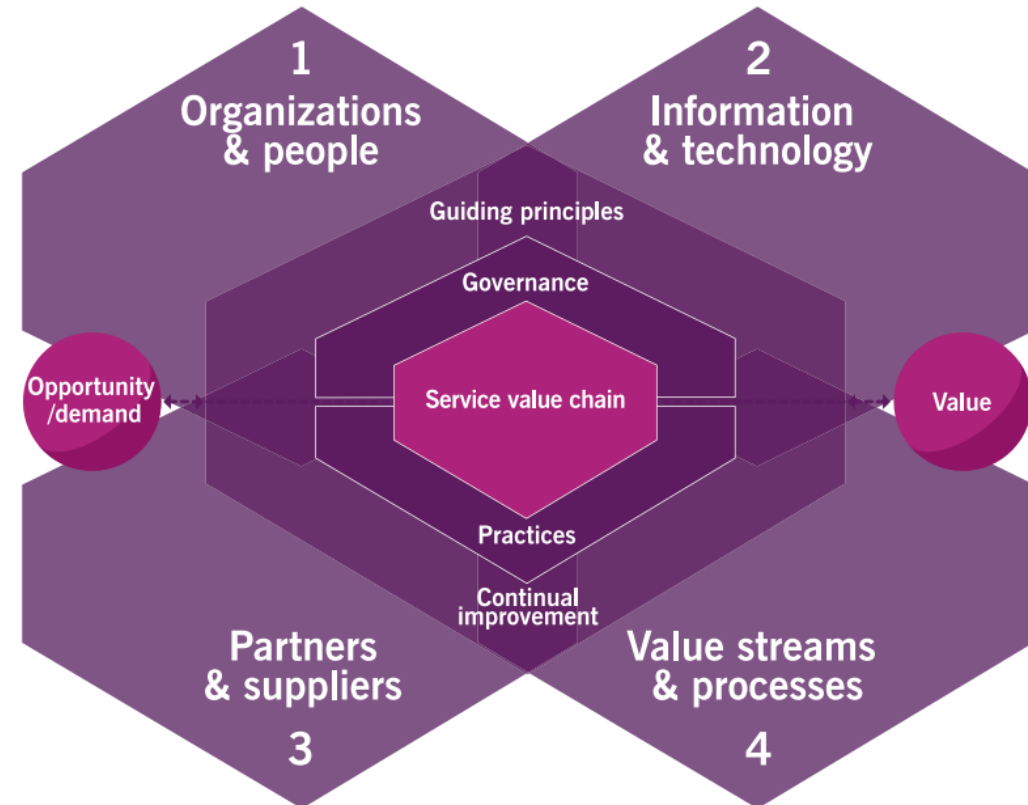
- Informationsutbyte
- Automation och verktyg

3. Partners and suppliers

- Relationer med andra organisationer

4. Value Streams and Processes

- Processer
- Bidrag till värdeströmmar



The practice success factors (PSF) - Incident Management

En Practice Success Factor, PSF är en komplex funktionell komponent i en praxis som krävs för att en praxis ska uppfylla sitt syfte, och inkluderar komponenter från alla **fyra dimensionerna**

Det finns tre framgångsfaktorer (PSF) för Incident management praxisen:

PF1 - Upptäcka incidenter tidigt

PF2 - Lösa incidenter snabbt och effektivt

PF3 - Kontinuerlig förbättring av incident management

Incident Management - KPI Mätvärden

Mätvärdena bör baseras på övergripande strategier, prioriteringar och målen för värdeströmmar som praxisen bidrar till

PSF1 - **Upptäcka incidenter tidigt**

- Tid mellan händelse och upptäckt
- Andel incidenter som upptäcks via övervakning och händelsehantering (MEM)

PSF2 - **Lösa incidenter fort och effektivt**

- Tid mellan upptäckt av incident och påbörjad diagnos
- Tid för diagnostisering
- Antal "assignment" ändringar
- Väntetiden i procent av total incidenthanteringstid
- Procentuellt antal incidenter lösta vid första kontakt
- Mött överenskommen lösningstid
- Användarnöjdhet med incidenthantering och lösning
- Procentandel av incidenter som lösts automatiskt
- Procentandel av incidenter som lösts innan de rapporterades av användare

Incident Management - KPI Mätvärden

PSF3 - **Kontinuerlig förbättring av incident management**

- Procentandel av incidenter som lösts med hjälp av tidigare identifierade och registrerade lösningar
- Procentandel av incidenter som lösts med incidentmodeller
- Förbättring av KPI:er över tid
- Balans mellan hastighets- och effektivitetsmätvärden för incidentlösningar

Problem Management - The practice success factors (PSF)

En Practice Success Factor, PSF är en komplex funktionell komponent i en praxis som krävs för att en praxis ska uppfylla sitt syfte, och inkluderar komponenter från alla **fyra dimensionerna**

Det finns två framgångsfaktorer för problem management praxisen:

PSF1 - Identifiera och förstå problem och deras inverkan på tjänster

PSF2 - Optimera problemlösning och begränsa

Problem Management - KPI Mätvärden

Mätvärdena bör baseras på övergripande strategier, prioriteringar och målen för värdeströmmar som praxisen bidrar till

PSF1 - **Identifiera och förstå problem och deras inverkan på tjänster**

- Antal problem som identifierats under perioden
- Antal incidenter som inte är relaterade till kända fel (known errors)
- Antal incidenter som kräver akut utredning av problem

PSF2 - **Optimera problemlösning och begränsa**

- Antal incidenter som förhindrats genom problemlösning
- Antal incidenter som lösts genom lösningar tillhandahållna av problem
- Antal kända fel (known error) som förblir öppna

Incident Management Praxis - Processer

ITIL definition: *En process är en uppsättning inbördes relaterade eller interagerande aktiviteter som omvandlar input till output. En process utför ett eller flera bestämda, inmatade värden och skapar ett bestämt resultat. Processer definierar sekvensen av åtgärder och deras beroenden*

Incident Management praxisen har två processer:

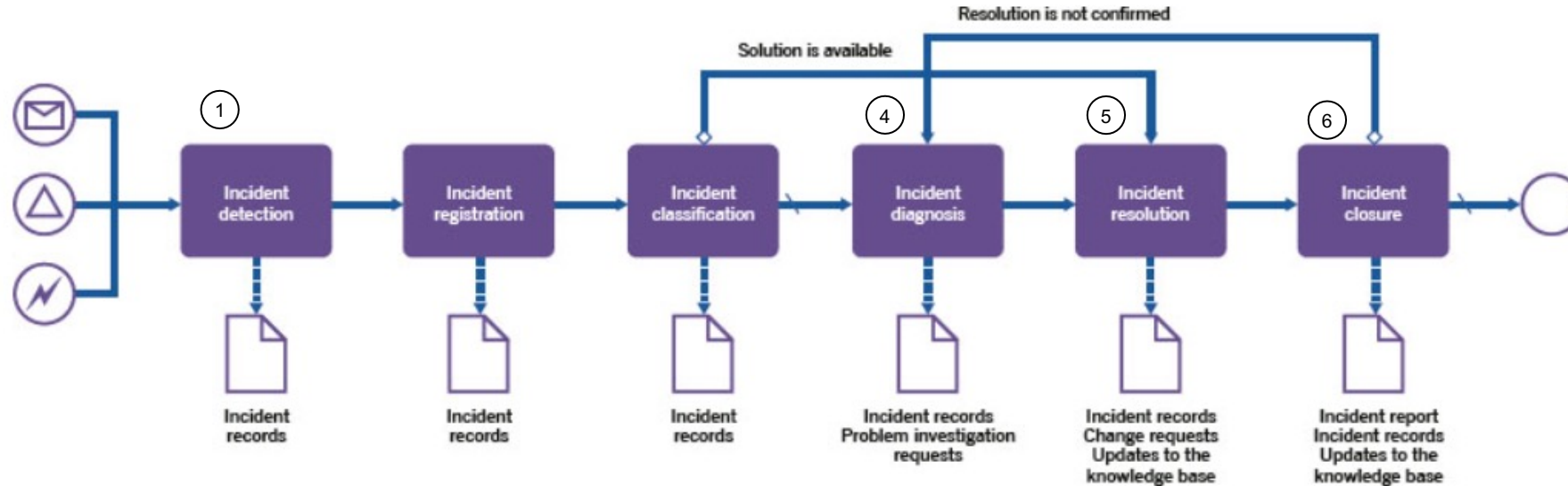
1. Incident handling and resolution

- Fokuserar på hantering och lösning av individuella incidenter från upptäckt till lösning
- Manuellt hanterade av användarna upptäckta incidenter
- Automatiskt upptäckta och hanterade incidenter

2. Periodic incident review

- Fokuserad på kontinuerlig förbättring av IM praxisen, incidentmodeller och incidenthanteringsprocedurer
- Uppföljning utförs av Incident managern, tillsammans med tjänsteägare och andra berörda intressenter

Incident Mgmt - 1 The incident handling and resolution process



1 Incident detection

- Service Desk (User reported)
- Monitoring & Event Management
- Incident Management

2 Incident registration & 3 Incident classification

- Incident Management

4 Incident diagnosis

- Incident Management
- Knowledge Mgmt
- Problem Mgmt

5 Incident resolution

- Incident Management
- Problem Mgmt
- Change Enablement
- Software Development
- Service validation & Testing
- Deployment Mgmt
- Release Mgmt
- Service desk
- Infrastructure & platform Mgmt
- Supplier Mgmt

6 Incident closure

- Incident Management
- Problem Mgmt
- Service desk
- Supplier Mgmt
- Relationship Mgmt

Problem Management Praxis - Processer

Problem Management praxisen har fyra processer

1. The proactive problem identification processes

- Proaktiv probleminidentifiering och kontroll
- Kan betraktas och utföras som en form av riskhantering fokuserad på sårbarheter i produkter
- Inkluderar identifiering, bedömning och analys av sårbarheter och tillhörande risker

2. The reactive problem identification processes

- Är Incident initierad

3. The problem control process

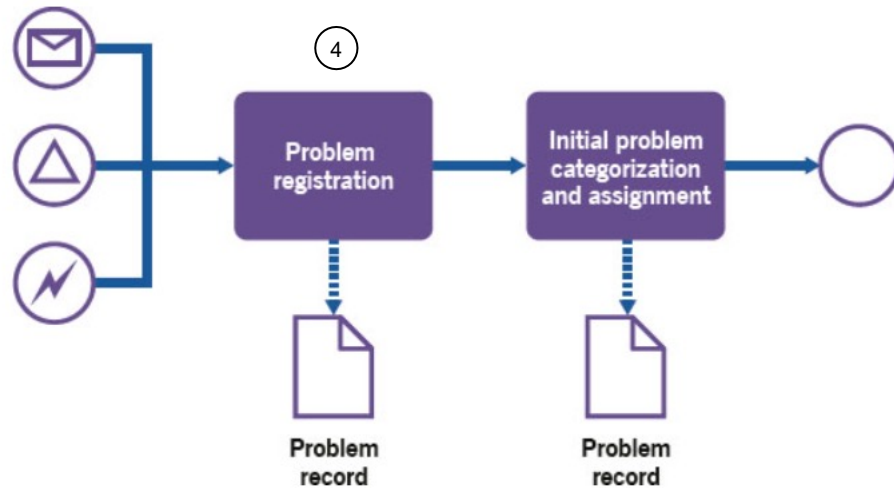
4. The error control process

Problem Mgmt - 2 Problem Identification & 3 Problem Control Processes

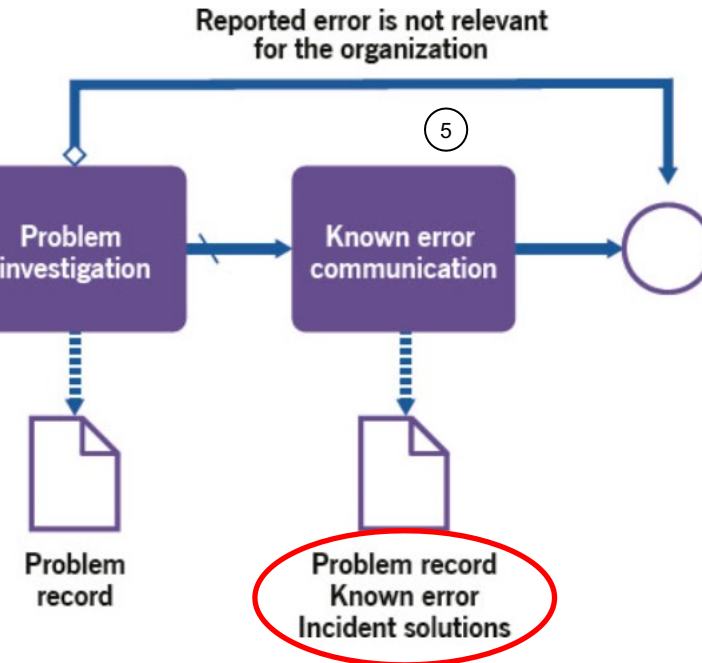
The reactive problem identification process

Kan triggas av:

- Pågående incident
- Trendanalys av incidentposter

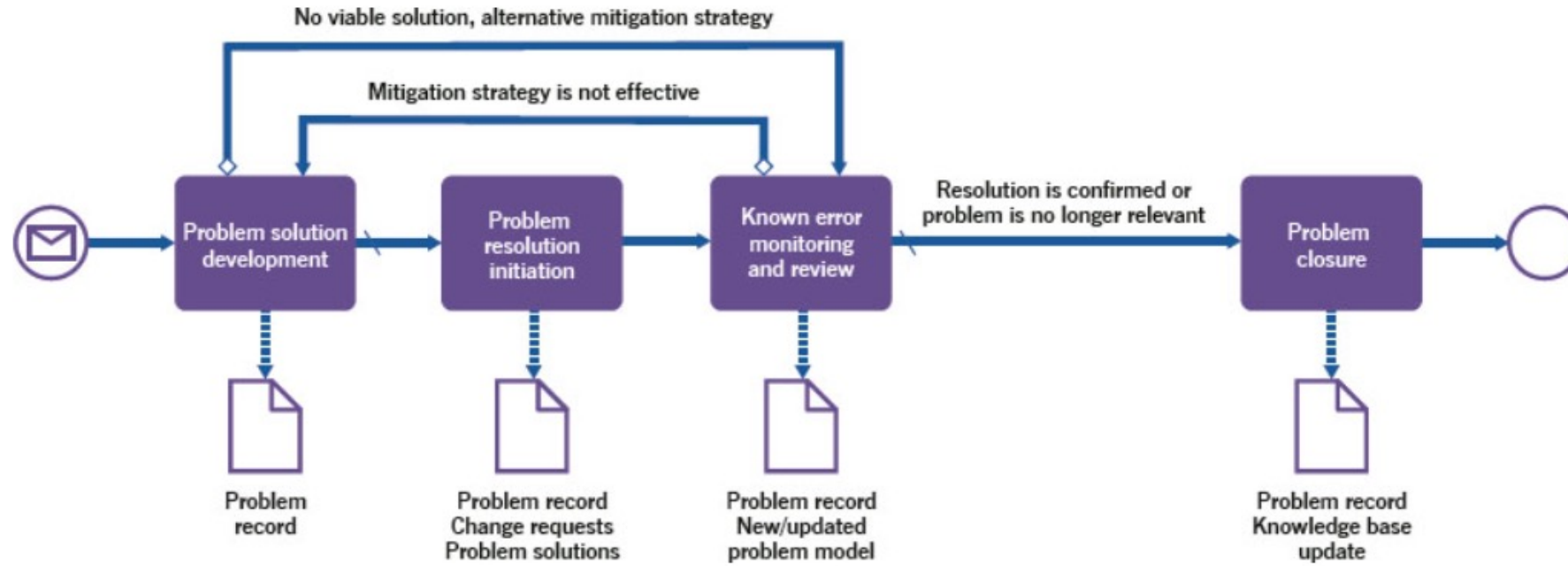


The problem control process



Om det finns pågående incidenter kopplade till problemet kommuniceras resultaten av problemanalysen till incidentteamerna

Problem Mgmt - 4 The Error Control Process



1 Problem solution development

- Teamet letar efter ett sätt att lösa problemet

2 Problem resolution initiated

- I de flesta fall kräver problemlösningen en förändring
- Det ansvariga teamet skapar en RFC
- Om inte en förändring krävs kan andra procedurer initieras

3 Known error monitoring and review

- a. En lösning för ett känt fel är godkänd
- b. Ingen möjlig lösning har hittats

4 Problem closure

- För reaktivt identifierade problem kan det göras baserat på förändring av incident upplevelsen (relaterade incidenter löses eller förhindras)
- För proaktivt identifierade problem baseras kontroll av framgång för de initierade förändringarna. Kan inkludera en period av övervakning av de tjänster som kan ha påverkats av felen

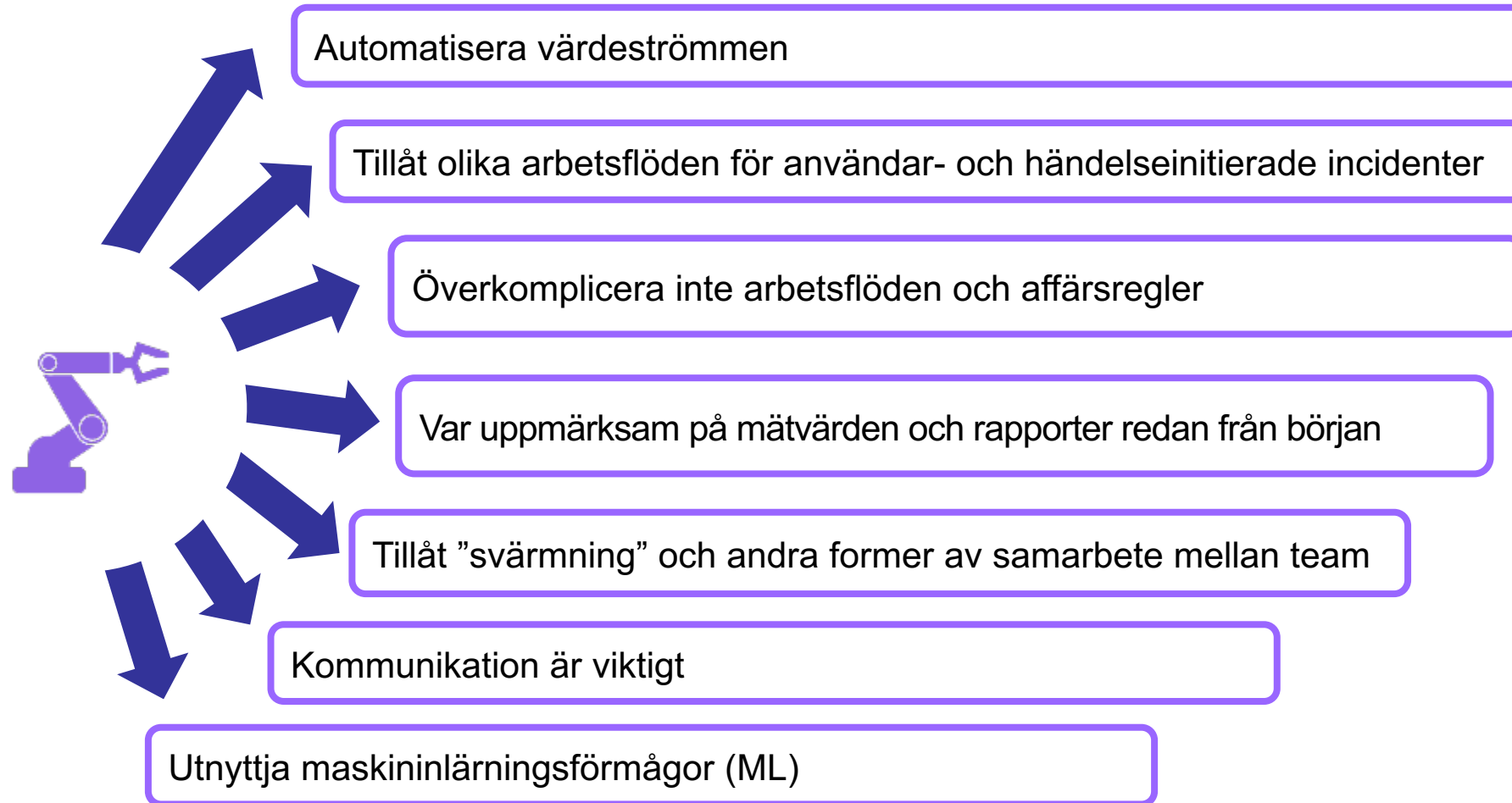
Organisation & People

Praxisguiderna beskriver inte roller som praxisägare, praxisledare eller praxiscoach

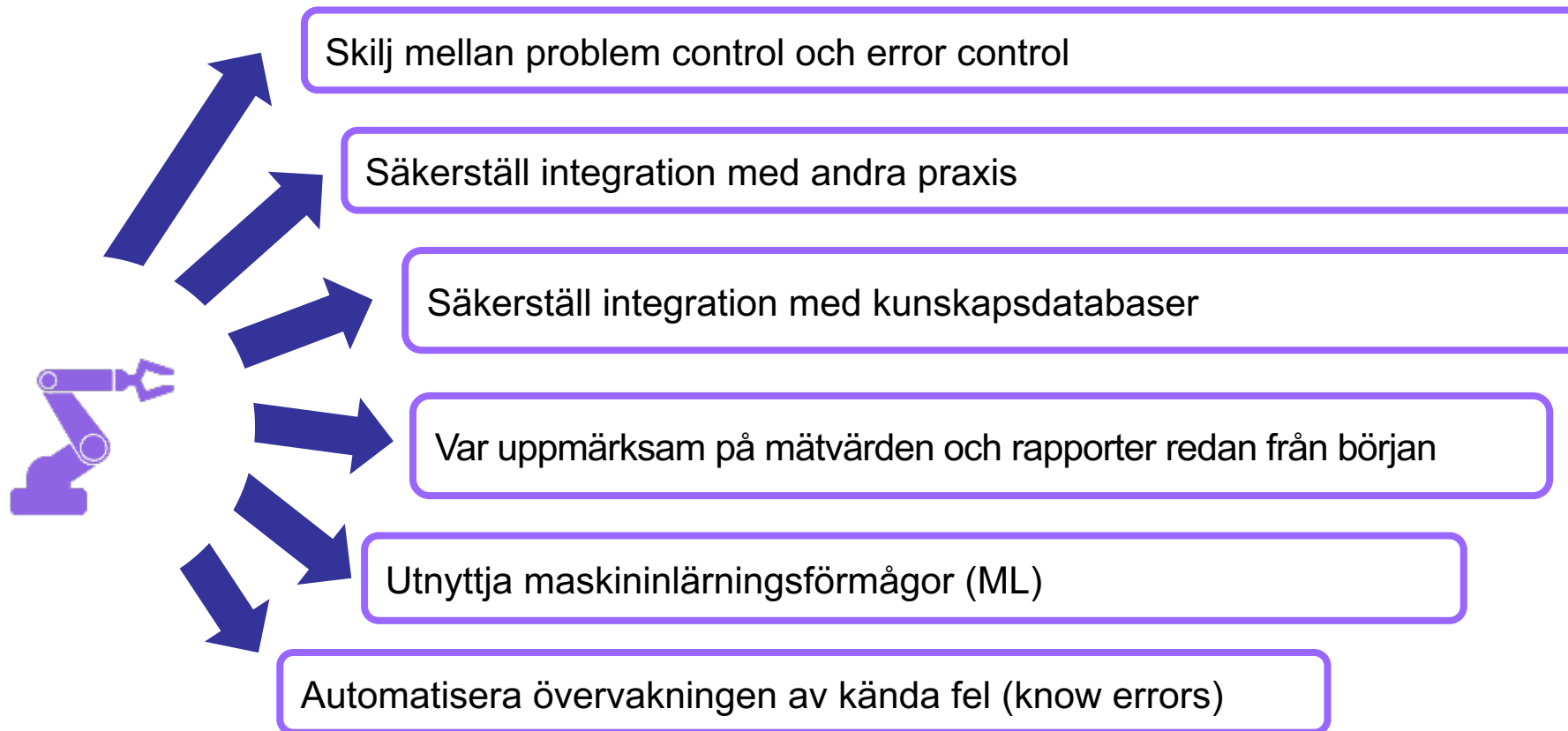
Guiderna fokuserar istället på de specialistroller som är specifika för varje praxis

- **Incident Manager** - Ansvarar för koordinering av incidenthantering, övervakar och utvärderar de team som hanterar och löser incidenter, säkerställer kännedom om incidenter och status, förbättrar organisationens kompetens och metoder att hantera incidenter
- **Major Incident Manager** - Utses i vissa organisationer och fall. Har samma uppgifter som en incident manager men fokuserar på omfattande incidenter, har ofta utökade beslutsbefogenheter och är den centrala kontaktpunkten för pågående major incidents
- **Problem Manager** - Ansvarar för planering och koordinering av olika specialistaktiviteter i samband med problemlösning, kräver god analytisk och ledarskapsförmåga, kommunicerar med olika team för incident- och changehantering. Följer upp kända fel och är den som formellt stänger problemärendena
- **Problem Coordinator** - Motsvarar en delegerad problem manager roll ofta i större organisationer

Incidenthantering - I&T Automatiseringsrekommendationer



Problemhantering - I&T Automatiseringsrekommendationer



ITIL guiding principles

Collaborate and promote visibility (CPV)



Incidenthantering - Rekommendationer

Incident Management Praxis - Rekommendationer	ITIL:s vägledande principer
Betrakta incidenter ur konsumenternas perspektiv	FOV, CPV
Samla och återanvänd information	CPV, OA
Förstå, hantera och förbättra värdeströmmen för incidentlösning, inte enbart praxisen	TAWH, FOV
Utveckla praxisen kontinuerligt med över komplicera inte	SWYA, PIF, KSP
Anpassa för komplexitet (Swarming)	OA, CPV
Visa på affärsvärde	FOV, CPV

Problemhantering - Rekommendationer

Problem Management Praxis - Rekommendationer	ITIL:s vägledande principer
Börja med att logga problem, nu	SWYA, KSP
Tänk igenom så att problem-rollerna tillsätts med rätt personer	FOV, THW, KSP
Problem management är inte en administrativ funktion	THW
Problemmanagern och problem-teamen löser inte alla problem	CPV, KSP
Prioritera problemen i den ordning de skapar värde för organisationen	FOV, KSP
Publicera en lista över de viktigaste verksamhetsproblemen	FOV, CPV, KSP
Problem management behöver ha ett "svärmande" angreppssätt	FOV, CPV
SLA gäller inte för problem, men problem management förbättrar tjänstekvalitén	FOV, PIWF, SWYA, KSP
Samla input direkt från användare/kund gällande deras problem	PIF, FOV, KSP
Använd AI och automationsverktyg där det är möjligt	OA

Frågor och svar

