

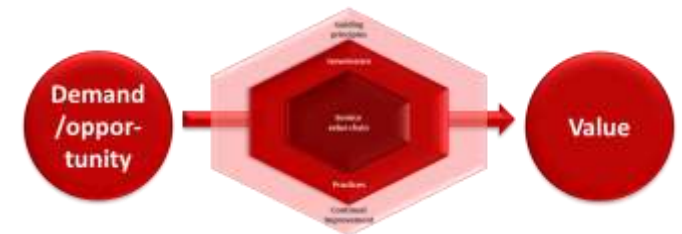
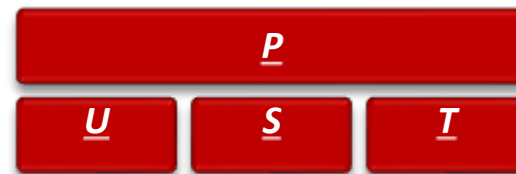


PTPM

Peopleteam Problem Management

Agenda

- Hvad er PTPM?
- PUST
- PALS (aka PÅLS)
- Lidt psykologi og baggrund
- Uddannelsen



Hvorfor problemløsning?

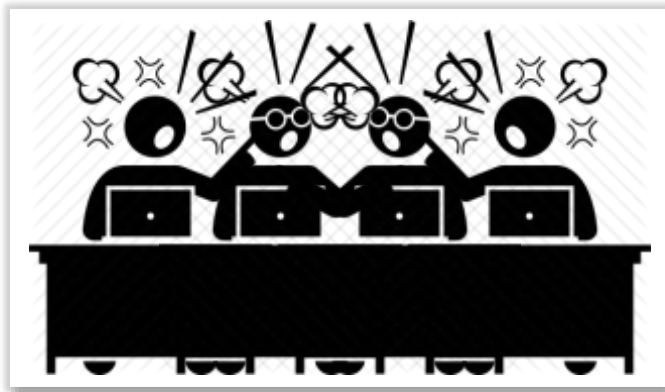
- For at forhindre incidents
- For at løse incidents og problems
- For at finde den bedste løsning
- For at finde ud af, om vi skal løse problem
- ...?



Hvordan problemløsning?

Gør vi det ikke allerede?

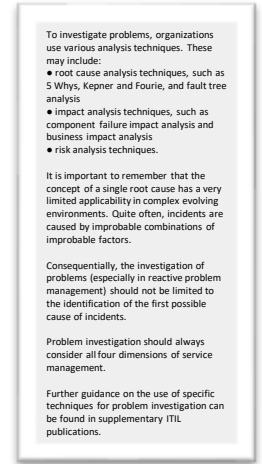
- Vi har en task force
- Vi har dygtige specialister
- Vi har et godt ITSM-system
- Vi kører ITIL



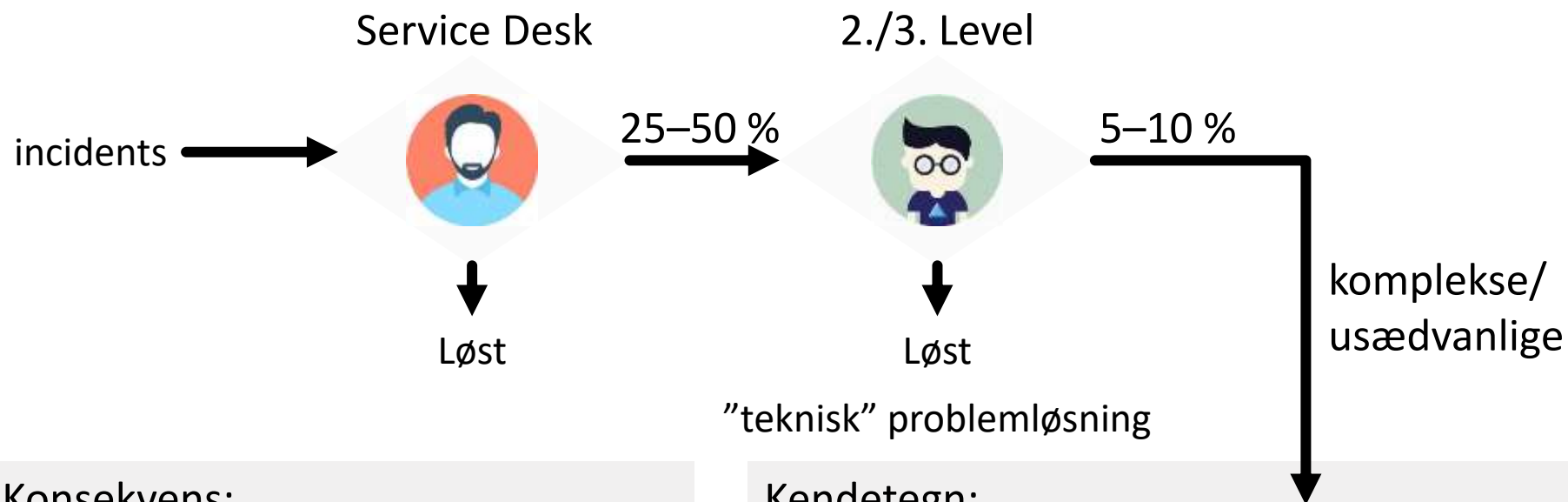
ITIL V3



ITIL 4



De grå problemer



Konsekvens:

- Frekvens af henvendelser fra brugerne om det specifikke problem falder over tid
- Forretningen må tilpasse sig
- Skaber en "tåge"
- Kan være et forstadie til major incidents

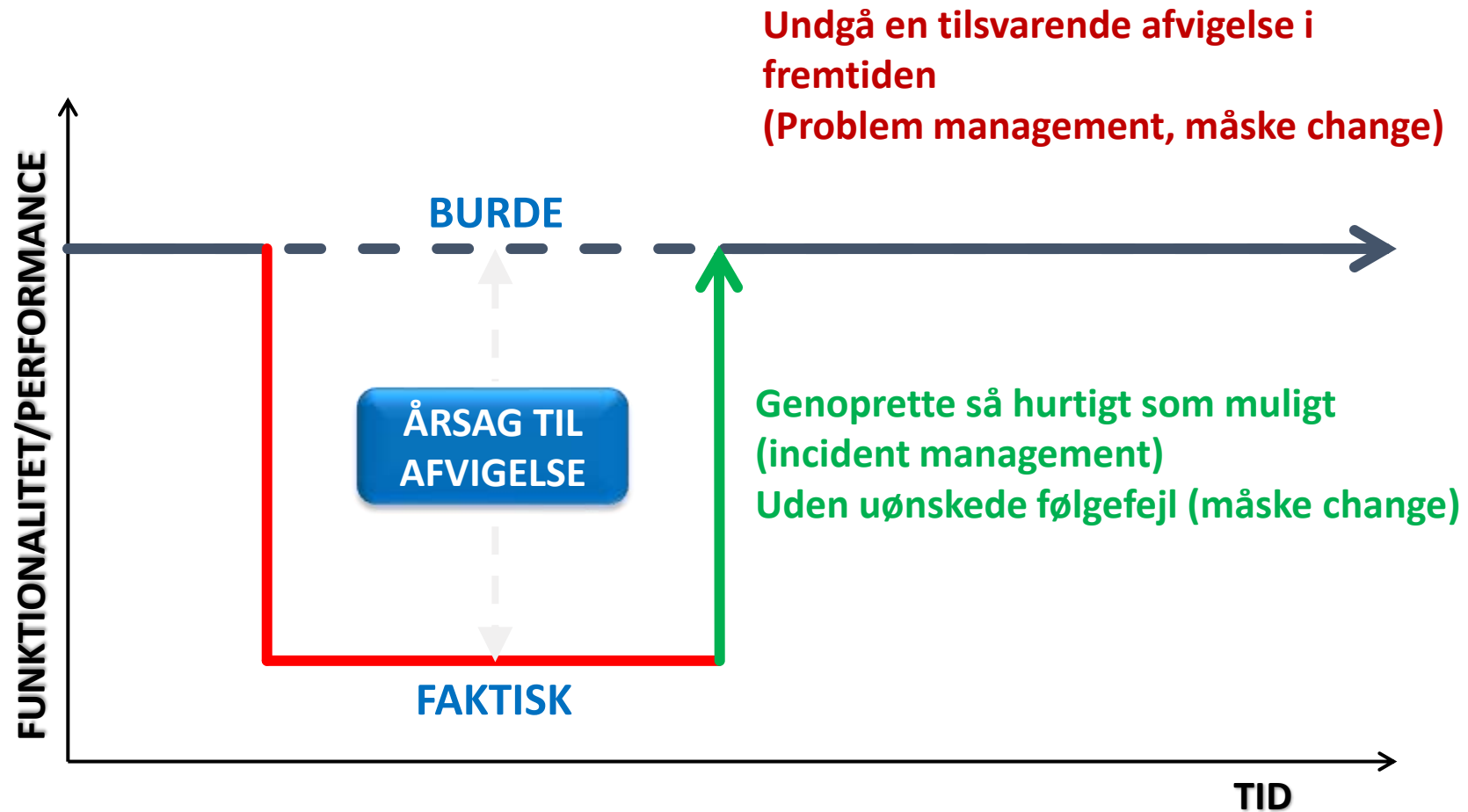
Kendetegn:

- Medium til lav prioritet
- Ustruktureret indsats (mavefornemmelse)
- "vi skal lige prøve en ting mere..."
- "det er for dyrt at løse..."
- "eneste løsning er en opgradering"
- "det har ikke noget med os at gøre, fordi..."

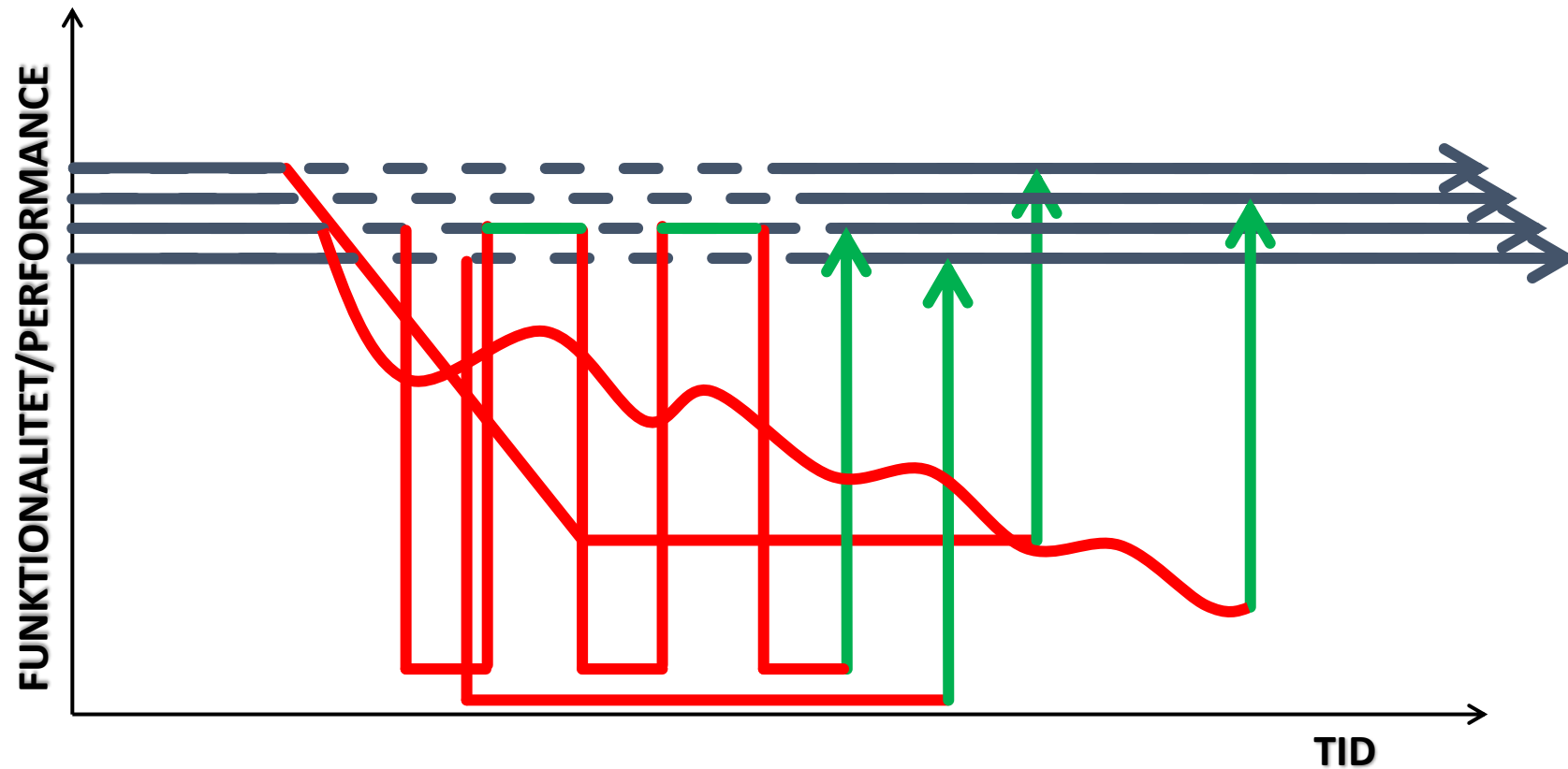
Myter om problem management

- Incidents bliver til problems, hvis de tager lang tid at løse.
- Mange incidents af samme type bliver til et problem.
- Incidents, der er vanskelige at løse, skal oprettes som problems.
- Det er kun i problem management, at der er behov for at finde årsagen.
- Med stor teknisk erfaring er man som udgangspunkt den bedste til at løse komplekse/usædvanlige incidents og problems.
- At samle folk fra forskellige afdelinger er i sig selv det perfekte udgangspunkt for problem og major incident management.

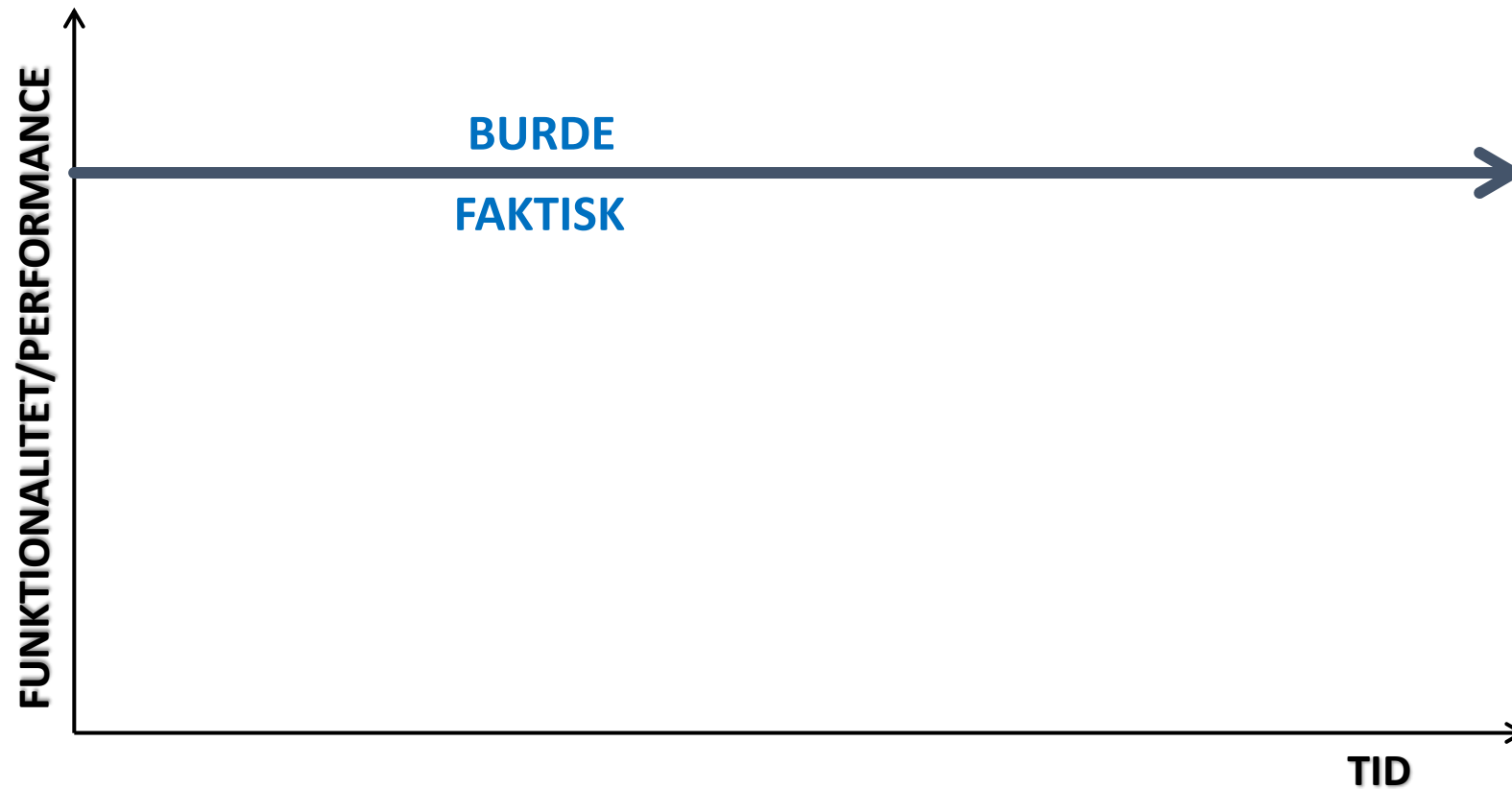
Incident/problem management



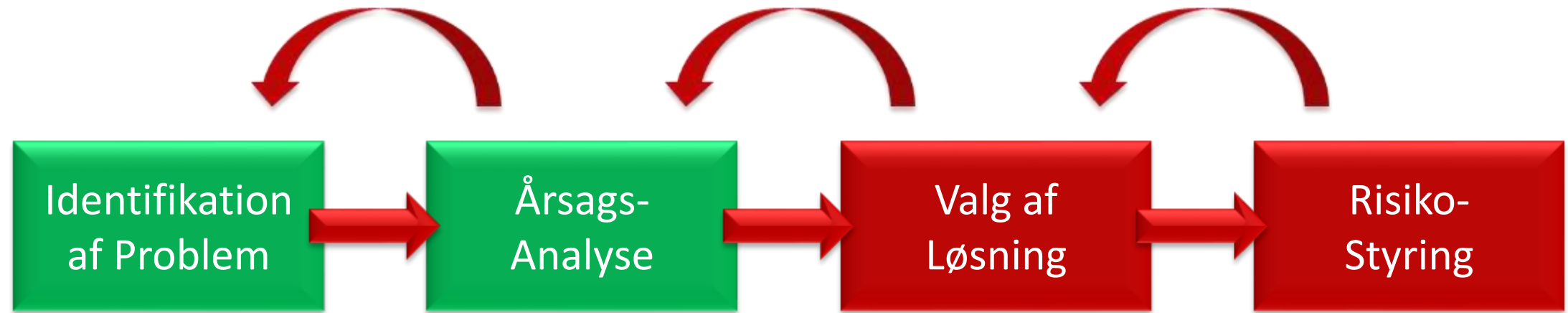
Incident/problem management



After perfekt problem management



PTPM – PALS-metoden



- Hvad er problemet?
- Hvorfor er det et problem?

- Hvad er årsagen?
- Hvad er årsagen til årsagen?

- Hvad skal vi gøre ved det?
- Hvorfor skal vi gøre noget ved det?

- Hvad kan gå galt?
- Hvad kan vi gøre for at forhindre, at det går galt?

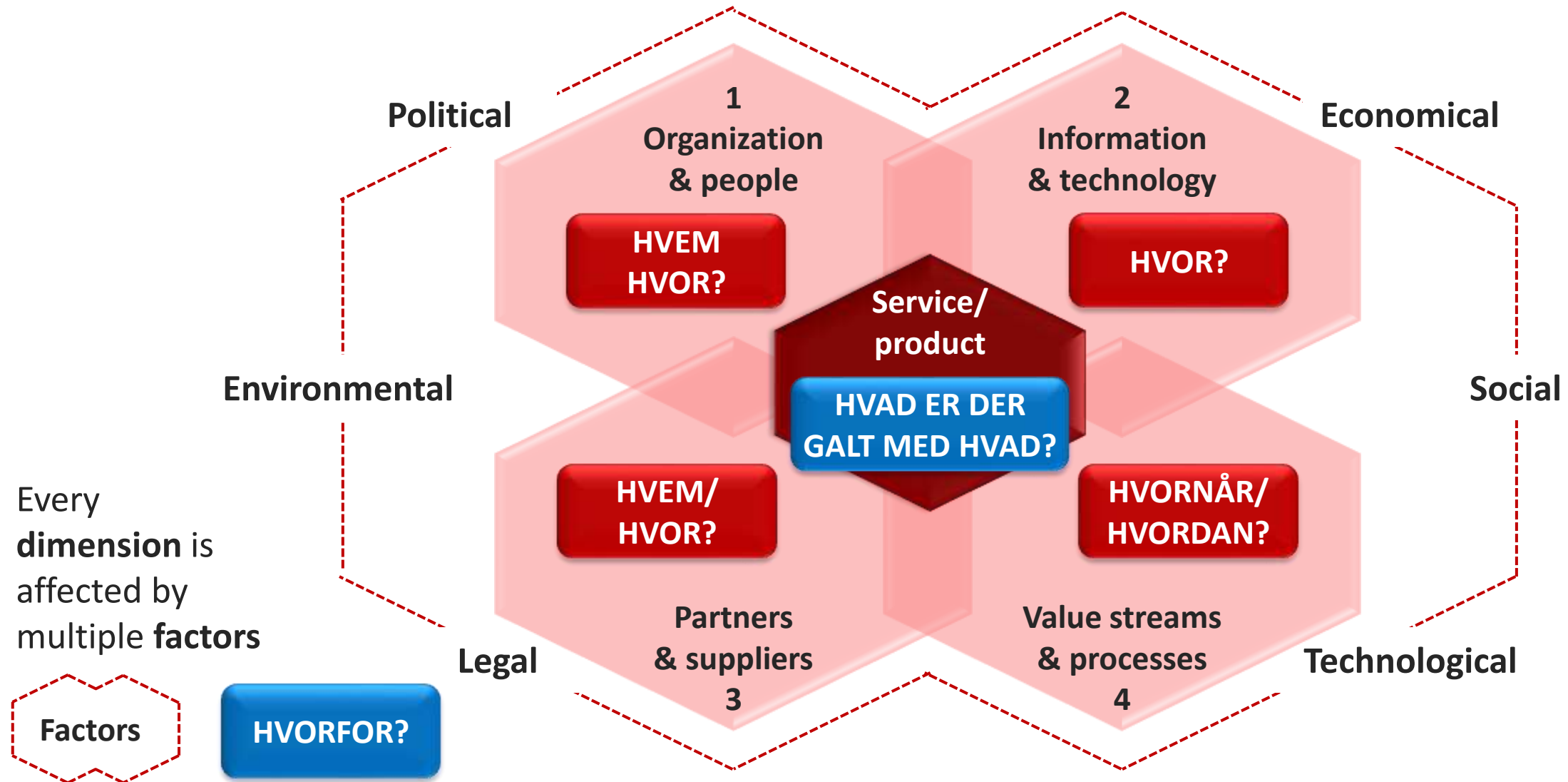
Ikke alt er et problem

- Et problem forårsager (potentielt) incidents
- Ikke alt er problems
 - Incidents
 - Requests
 - Projekter/udvikling
 - Just do it (driftsopgaver)
 - ...
 - Problems...

ITIL VALUE STREAMS



Årsager kan findes mange steder...



Præcisér: Hvad er der galt med hvad?

- Min bil rumler →
 - Min Mazda 6 Skyactiv rumler fra venstre forhjul
 - Det er værst under 50 km/t
 - Har været sådan siden jeg fik skiftet til sommerdæk
- Min PC virker ikke →
 - Min Yoga 930C viser blå skærm ved genstart
 - Kun, når den sidder i dock
 - Virkede i sidste uge



**Tydeligt formulerede
problemer er lettere
at løse**

Problem

Udvikling

Sted

Tid



Klassisk

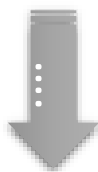


Skolesystemet er langsomt

Ja

Nej

Det hjalp ikke...



Har du prøvet at genstarte?

Har du installeret noget for nylig?

Jeg genstarter lige serveren. Ring, hvis problemet fortsætter...

OK, jeg eskalerer til netværksafdelingen...





Systematisk

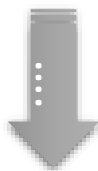


Skolesystemet er langsomt

Jeg skal taste alle informationer to gange, før systemet gemmer. Det tager megalang tid...

Lige, da jeg kom hjem fra ferie

Lis, Ole og jeg selv



Hvad er det specifikt du oplever, når det er langsomt?

Hvornår startede problemet?

Hvem oplever problemet?

På VPN eller her på skolen?



PUST-modellen

Problem

- *Et objekt, én afvigelse*
- *Præcisér, uddyb, udvid, afgræns, ét problem ad gangen*

Præcisér, uddyb, udvid, afgræns

Udvikling

- *Hvordan har det udviklet sig?*
- *Værre, bedre, stabilt?*

Sted

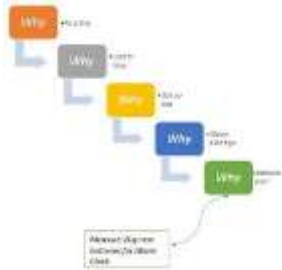
- *Hvor er det set?*
- *Hvilken afdeling, hvilke personer?*
- *Hvilke komponenter, applikationer, menuer?*

Tid

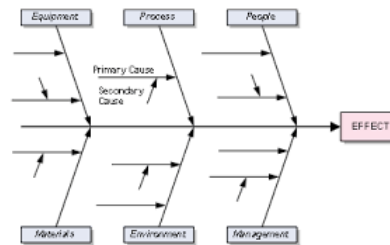
- *Hvornår er problemet set? Først? Siden?*
- *Hvornår har det sidst virket?*
- *Hvilket mønster?*

Andre metoder

5 Why's



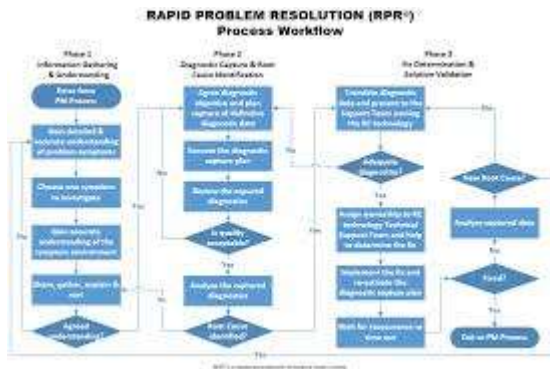
Ishikawa/fishbone



Succesful incident management



RPR



5W2H



Brainstorm



Afgrænsning

Internet

Intranet

Intranet
utilgængeligt

Utilgængeligt

Siden kl.
10 i dag

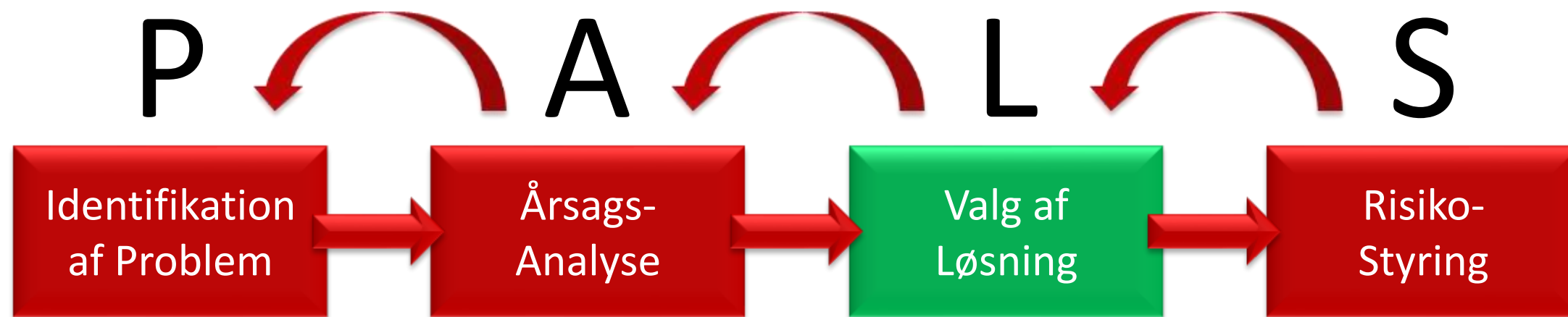
I går

Langsomt

København

Aarhus
Odense

PTPM – Valg af løsning



- Hvad er problemet?
- Hvorfor er det et problem?

- Hvad er årsagen?
- Hvad er årsagen til årsagen?

- Hvad skal vi gøre ved det?
- Hvorfor skal vi gøre noget ved det?

- Hvad kan gå galt?
- Hvad kan vi gøre for at forhindre, at det går galt?

DANIEL KAHNEMAN

INTERNATIONAL BESTSELLER



„EN AF DE VIGTIGSTE BØGER I ÅRTIER OM DEN
MENNESKELIGE BEVIDSTHED — SJÆLDENT HAR MAN LÆST EN BOG,
SOM I DEN GRAD ANGÅR ETHVERT MENNESKE.“
— BERLINGSKE

“IDIOSYNCRATIC AND ENGAGING”
THE TIMES

DESCARTES’ ERROR



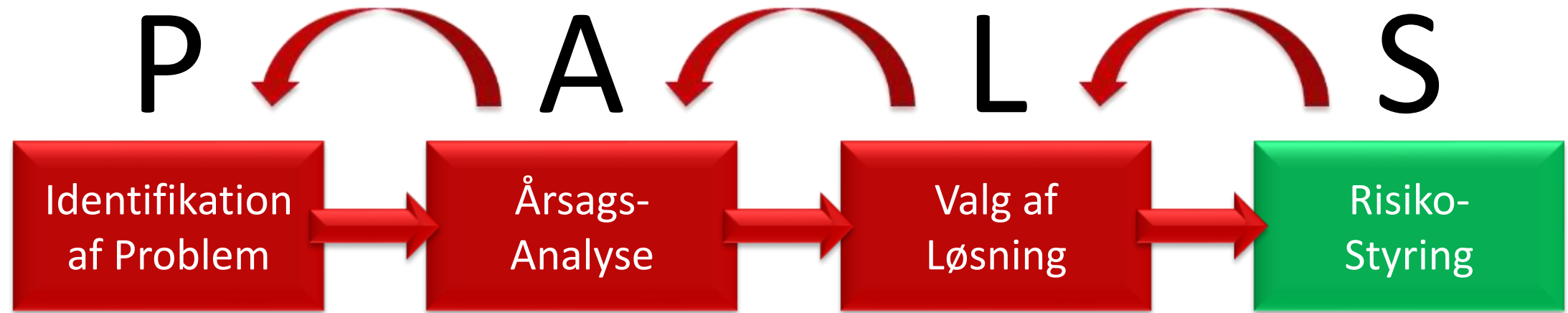
**ANTONIO
DAMASIO**

“A TOUR DE FORCE OF SHEER REFLECTIVE IMAGINATION”
TIMES LITERARY SUPPLEMENT

REVISED EDITION WITH A NEW PREFACE

VINTA

PTPM – Risikostyring



- Hvad er problemet?
- Hvorfor er det et problem?

- Hvad er årsagen?
- Hvad er årsagen til årsagen?

- Hvad skal vi gøre ved det?
- Hvorfor skal vi gøre noget ved det?

- Hvad kan gå galt?
- Hvad kan vi gøre for at forhindre, at det går galt?

Risikomatrice – hvad gør vi

Gør det					Lad være	
Lav Medium Høj	Høj	Treat	Treat Terminate	Terminate		
	Medium	Tolerate Treat	Treat	Treat Terminate		
	Lav	Tolerate	Tolerate Treat	Transfer		
Lev med det		Lav	Medium	Høj	Få hjælp	

Kursets indhold

Program dag 1

09.00 Fundamental viden om problem management

- Grundlæggende forståelse af problemer
- Hvad er et problem?
- Problem management vs Incident management – og sammenhæng med ITIL®
- PTPM – metoden i hovedtræk
- Hvordan systematisk problemløsning kan forbedre løsningstid og root cause analyse
- Faldgruber og udfordringer

11.00 Problemidentifikation

- Sådan identificerer du problemer via teknikker anbefalet af ITIL
- Formlen for den gode problembeskrivelse

12.00 Frokost

12.45 Årsagsanalyse

- Spørgeteknik
- 5W2H- og PUST-modellerne
- Indsamling og strukturering af information
- Adskille fakta og fiktion
- Find og bekræft root cause

16.00 Tak for i dag



Program dag 2

09.00 Opsummering fra i går

09.30 Årsagsanalyse fortsat

10.30 Valg af løsning

- Spørgeteknik
- Identifikation af mulige løsninger
- Identifikation af fordele og begrænsninger ved hver løsning
- Prioriter løsninger og vælg den/de bedste løsning(er)

12.00 Frokost

12.45 Risikostyring

- Identificer risici og faldgruber ved implementering
- Udarbejd risk heatmap
- Reducér eller eliminér risici
- Læg plan for implementering

14.00 PTPM i egen virksomhed

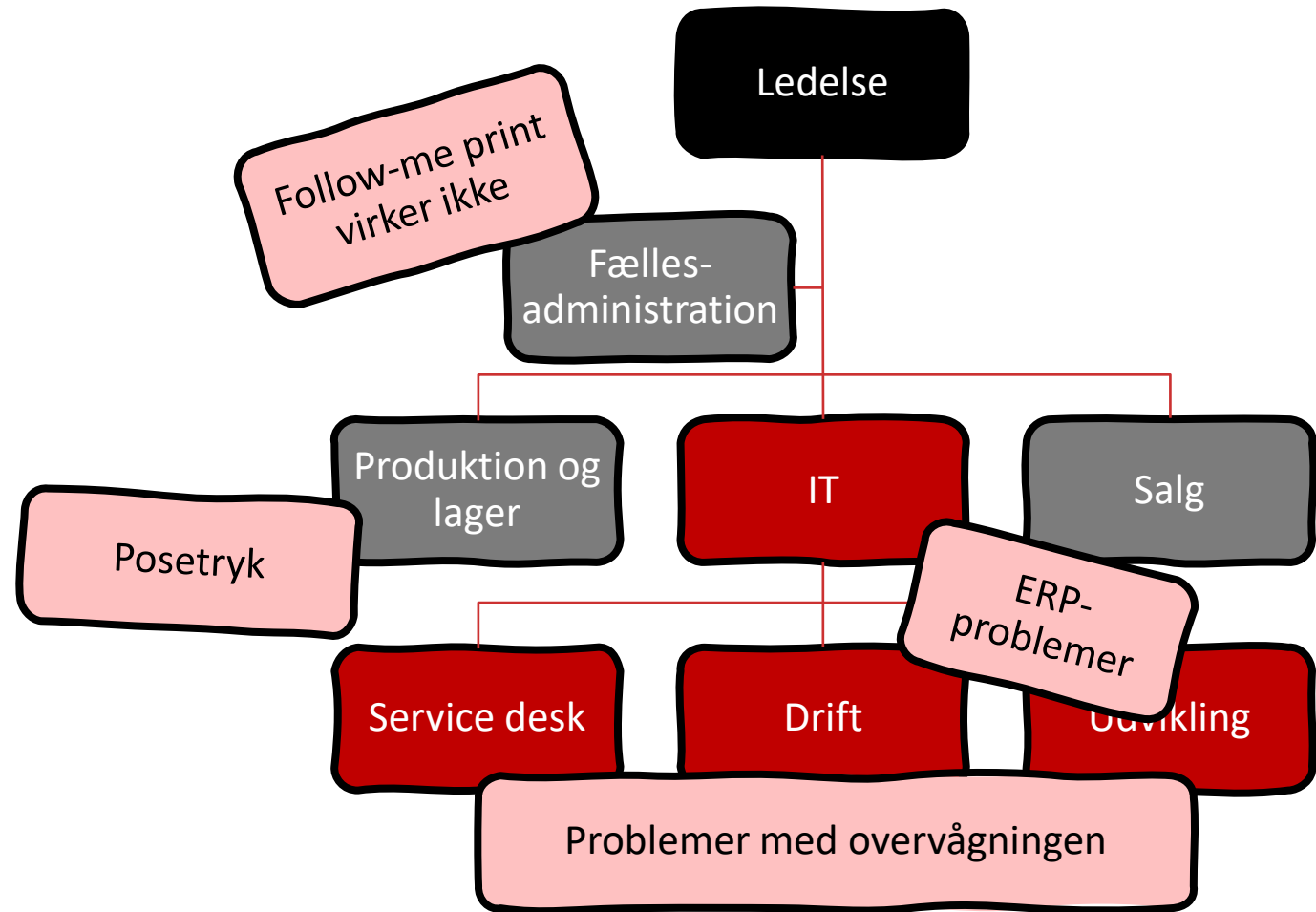
- Hvor skal jeg starte?
- Faldgruber og hvordan man undgår dem
- Next step

15.00 Eksamen (option)

16.00 Afrunding og tak for i dag



Peopleteam Bomuldsposefabrik



Kontakt



Peopleteam

www.peopleteam.dk

info@peopleteam.dk

Salg: +45 42 75 44 14

Uddannelse og rådgivning: +45 93 98 98 83



Johnny Jensen

+45 93 98 98 83

johnny@peopleteam.dk

ITIL® 4, V3 og V2 akkrediteret instruktør

GamingWorks certificeret gameleader

Certificeret Kepner-Tregoe instruktør





Tak for i dag