Template Problemmanagementproces

Versienummer: 1.0

maart 2024

Dit template is zorgvuldig samengesteld door Kennisnet. Binnen het programma Digitaal Veilig Onderwijs bundelen het ministerie van OCW, Kennisnet, SIVON, de PO-Raad en de VO-raad hun krachten voor een onderwijssector waarin iedere leerling digitaal veilig kan leren en medewerkers digitaal veilig kunnen werken.

**Sommige rechten voorbehouden**

Hoewel aan dit document de uiterste zorg is besteed, aanvaardt Kennisnet geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten of onvolkomenheden. Ook aanvaardt Kennisnet geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan uit het (onjuiste) gebruik van dit document.



Dit template is opgesteld door Kennisnet en verschijnt onder de licentie Creative Commons Naamsvermelding 4.0 Nederland.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.nl>

Gebruikswijzer van dit template

**Verwijder voor eigen gebruik van dit document deze en de voorgaande pagina.**

Deze gebruikswijzer is een toelichting voor het gebruik van dit template voor het problemmanagementproces (en niet als leeswijzer voor het proces zelf). Het template is slechts een richtlijn voor IBP’ers om te komen tot een specifiek proces voor het eigen schoolbestuur. Met de zoek-en-vervangfunctie kun je bijvoorbeeld wel snel de naam van het schoolbestuur invullen, maar daarmee is het document nog niet geschikt om aan een bestuur voor te leggen. Vaak zal IBP bovenschools geregeld worden. <naam schoolbestuur> kun je dan vervangen door de naam van de overkoepelende instelling.

De invulling van het proces kan per schoolbestuur op onderdelen verschillen. Van invloed kunnen zijn:

* Grootte van het schoolbestuur (bijvoorbeeld niet voldoende personen om alle taken en rollen zuiver te scheiden).
* De politieke werkelijkheid binnen een schoolbestuur (een organisatieverandering is niet altijd wenselijk, of niet op dit moment; of er is een specifieke mandatenregeling die bepaalde verantwoordelijkheden anders belegt).
* Volwassenheid van IBP in het schoolbestuur (het beleid is bijvoorbeeld te veelomvattend als onderliggende taken, rollen en functies nog niet zijn ingevuld en niet snel kunnen worden ingevuld).
* Een schoolbestuur heeft meer of minder onderliggende documenten beschikbaar om aan te refereren.
* Vormgevingseisen.

Het schoolbestuur kan afhankelijk van bovenstaande situaties kiezen om:

* Elementen weg te laten (als er bijvoorbeeld geen procesmanager is, of geen CERT.
* Elementen naar een bijlage te verplaatsen of enkel te refereren aan een onderliggend document, of juist in plaats van een bijlage tekst in het hoofddocument op te nemen.
* Elementen verder uit te schrijven omdat er geen onderliggende documenten zijn.

Specifiek maken van dit document

|  |  |
| --- | --- |
| <tekst> | Vervang dit door tekst die passend is bij de eigen situatie, bijvoorbeeld <naam schoolbestuur> wordt ‘Schoolbestuur X’. |
|  |  |

# Problemmanagementproces

## 1. Documentgeschiedenis

### 1.1 Revisies

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versie | Datum | Auteur | Review |
| **0.1** | 1 jan 2024 | <Voornaam Achternaam> | Eerste concept uitgewerkt |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### 1.2 Goedkeuring

Vastgesteld door <naam schoolbestuur>, hierna te noemen ‘de school’.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Naam | Functie | Versie | Datum |
| <Het schoolbestuur is eindverantwoordelijk en hier moet de hoogst verantwoordelijke in de instelling komen te staan> | <Het schoolbestuur is eindverantwoordelijk en hier moet de hoogst verantwoordelijke in de instelling komen te staan> |  |  |

### 1.3 Documentclassificatie

|  |  |
| --- | --- |
| Classificatie | Beschrijving |
| **Openbaar** | Dit document mag zonder beperkingen worden gedeeld |
| **Vertrouwelijk** | Dit document mag worden gedeeld met medewerkers van <naam schoolbestuur> (en evt. organisaties X,Y,Z) |
| **Geheim** | Dit document is exclusief bestemd voor de volgende personen: (bijv. leden MT) |

Inhoudsopgave

[Template Problemmanagementproces 1](#_Toc158292571)

[Problemmanagementproces 3](#_Toc158292572)

[1. Documentgeschiedenis 3](#_Toc158292573)

[1.1 Revisies 3](#_Toc158292574)

[1.2 Goedkeuring 3](#_Toc158292575)

[1.3 Documentclassificatie 3](#_Toc158292576)

[2. Problemmanagement 5](#_Toc158292577)

[2.1 Doelstelling 5](#_Toc158292578)

[2.2 Rollen Problemmanager en Centrale registratietool 5](#_Toc158292579)

[2.3 Scope 5](#_Toc158292580)

[3. Procesbeschrijving 6](#_Toc158292581)

[3.1 Inleiding 6](#_Toc158292582)

[3.2 Rapportage 6](#_Toc158292583)

[3.3 Procesflow 7](#_Toc158292584)

[3.4 Activiteiten 1](#_Toc158292585)

[Bijlage 1: Rolbeschrijving Problemmanager 3](#_Toc158292586)

[Bijlage 2: Prioritering van problemen 4](#_Toc158292587)

## 2. Problemmanagement

Problemmanagement is het (proactief en reactief) identificeren en oplossen van oorzaken van (potentiële) incidenten en problemen. Bekende fouten worden beheerst totdat ze zijn opgelost. Structurele fouten in it-services worden geminimaliseerd, zodat aantal en impact van mogelijke problemen wordt verminderd.

### 2.1 Doelstelling

Het doel van problemmanagement is om de kans op- en impact van incidenten te verminderen door:

* proactief (op basis van events) en reactief (op basis van incidenten) mogelijke problemen te identificeren;
* onderliggende oorzaken te bepalen;
* *workarounds* (tijdelijke oplossingen) en *known errors* (bekende fouten) te beheren;
* wijzigingen aan te vragen om workarounds te implementeren of onderliggende oorzaken te verhelpen.

### 2.2 Rollen problemmanager en centrale registratietool

Om problemmanagement goed uit te voeren dienen de volgende rollen belegd te zijn.

**Let op**: als je school niet heel groot is, kunnen rollen heel goed gecombineerd worden.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Proceseigenaar | <naam1> | Verantwoordelijk voor het gehele problemmanagementproces |
| Problemmanager | <naam2> | Verantwoordelijk voor uitvoer en procesdocumentatie. |
| Behandelaar | <naam3> / <organisatie> | Verantwoordelijk voor het onderzoek naar de rootcauses en de mogelijke oplossingen. |

De rol van problemmanager is verder beschreven in bijlage 1.

Alle meldingen worden geregistreerd, bijgewerkt en afgemeld in <naam registratiesysteem (bijvoorbeeld TOPdesk)> of het template problemregister. In deze registratie worden de meldingen aangeduid als problems.

### 2.3 Scope

Problemmanagement richt zich op de ict-dienstverlening en zorgt ervoor dat incidenten structureel voorkomen worden of voor het verminderen van de impact ervan.

Problemmanagement is het proactief en reactief identificeren en oplossen van oorzaken van (potentiële) incidenten in de it-omgeving.

* Reactief: het groeperen en onderzoeken van terugkerende incidenten. Door de oorzaak van incidenten weg te nemen, wordt herhaling voorkomen.
* Proactief: het voorkomen van incidenten op basis van trends, zoals het monitoren van de systemen en het reageren op foutboodschappen.

## 3. Procesbeschrijving

### 3.1 Inleiding

De problemmanager kan een probleem aanmaken. Dat doe je in het registratiesysteem (bijvoorbeeld TOPdesk) of het template problemregister.

Door proactief en reactief de kans op en impact van incidenten te verminderen, wordt de kwaliteit en de continuïteit van de ict-omgeving geborgd. Ook wordt de benodigde tijd voor incidentmanagement verminderd en kunnen doorlooptijden van incidentmanagement eenvoudiger gehaald worden. Om dit te realiseren kent het proces de volgende activiteiten:

* Proactief problemen identificeren, bijvoorbeeld uit monitoring en ervaringen van gebruikers.
* Reactief problemen identificeren, bijvoorbeeld uit incidentdata.
* Informatie ontvangen vanuit het proces incidentmanagement over de afhandeling van incidenten met een grote impact en calamiteiten.
* Oplossingen of workarounds implementeren middels het proces changemanagement
* Bestaande fouten (*known errors*) documenteren.

Vanuit incidentmanagement wordt de vraag aan problemmanagement gesteld om te onderzoeken hoe de frequentie en impact van calamiteiten en incidenten met een hoge prioriteit kan worden geminimaliseerd. Om aan deze vraag te voldoen is het volgende noodzakelijk:

* Deze incidenten evalueren op oorzaken en risico’s.
* Effectieve oplossingen of workarounds implementeren (eventueel via changemanagement) om herhaling van deze incidenten te voorkomen of de impact van herhaling te verminderen.
* Mogelijke bronnen van incidenten identificeren en reduceren (via changemanagement).

Omstandigheden veranderen, bijvoorbeeld door het uitvoeren van een project of wijziging, het verlengen van een contract of nieuwe technische mogelijkheden. Hierdoor zijn eerder genomen beslissingen om een workaround te implementeren of een probleem te accepteren als known error wellicht niet meer correct. Om dit goed uit te voeren moet je:

* Periodiek known errors en problemen met workarounds evalueren.
* Frequentie van het optreden van symptomen van een probleem inzichtelijk maken (met behulp van informatie uit incidentmanagement).

### 3.2 Rapportage

* Totaal aantal openstaande en nieuwe problemen in de afgelopen periode.
* Aantal afgemelde problemen in de afgelopen periode.
* Aantal nieuwe en totaal aantal workarounds.
* Aantal nieuwe en totaal aantal known errors.

### 3.3 Procesflow

Gebruikers / Servicedesk / Leveranciers

Problemmanager

Behandelaar / Leverancier

E-mail

Mondelinge (Telefonische) melding

1 Monitoren & Analyseren

Incident manage-ment

2 Probleem detectie en vastlegging

3 Prioriteren

8 Afsluiten

Work around?

Change?

Change manage-ment

6 Registreren in Probleem register

4 Toewijzen Behandelaar

7 Aanvraag indienen

5 Root cause analyse

Known Error?

ja

ja

ja

### 3.4 Activiteiten

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Stap** | **Naam** | **Uitvoerende** | **Beschrijving** |
| 1 | Monitoren en analyseren | Problem-manager en incident-management | Het probleem wordt gedetecteerd en gemeld. Een probleem kan voortkomen uit één of meerdere incidenten. Dit kan zowel uit een trendanalyse als binnen het incidentmanagementproces geconstateerd worden. |
| 2 | Probleem- detectie en vastlegging | Problem-manager | Het mogelijke probleem wordt onderzocht. Daarbij wordt informatie verzameld om tijdens het definiëren van het probleem een gedegen registratie en intake te kunnen doen.  De problemmanager registreert het probleem in de servicedeskapplicatie (bijvoorbeeld TOPdesk) of het template problemregister. De onderliggende incidenten worden eenduidig vastgelegd. |
| 3 | Prioriteren | Problem-manager | Prioriteren met behulp van schema in bijlage 2. |
| 4 | Toewijzen aan behandelaar | Problem-manager | De problemmanager wijst de melding toe aan een behandelaar met de passende expertise om het probleem op te pakken. |
| 5 | Root cause analysis | Behandelaar | Behandelaar gaat onderzoeken wat de root cause (echte oorzaak) is van het probleem met bijbehorende incident(en) en legt dat vast in het problemregister. |
| 6a | Registeren known error in probleem- register | Problem-manager | De problemmanager is tot de conclusie gekomen dat het probleem nu niet opgelost kan worden en accepteert en registreert het probleem in het problemregister als known error. Redenen waarom een probleem nu niet opgelost kunnen worden zijn:   * Onoplosbare technische beperking * Capaciteit * Budget * Prioriteit |
| 6b | Creëren workaround | Behandelaar | Workaround (werkwijze of alternatieve oplossing) ontwikkelen en vastleggen in het problemregister.  Behandelaar neemt de nodige stappen om de workaround als permanente oplossing toe te passen en legt dit vast in het problemregister. |
| 7 | Aanvraag change indienen | Problem-manager | Dient een changeverzoek in bij het changemanagementproces. Problemmanager of behandelaar schrijft een business case voor de benodigde change. |
| 8 | Afsluiten | Problem-manager | Registreert de afhandeling van een probleem. Wijzigt de status en de einddatum. |

## Bijlage 1: Rolbeschrijving problemmanager

De problemmanager is procesbeheerder voor het proces problemmanagement. Hiermee is deze verantwoordelijk voor het juiste verloop en voortgang van het proces.

#### Taken en verantwoordelijkheden

* Managen van de lifecycle van alle problemen
* Voorkomen van incidenten
* Minimaliseren van de impact van bekende incidenten
* Coördineren van de ontwikkeling van oplossingen voor known errors
* Uitvoeren van trendanalyse op gebeurtenissen en incidenten
* Monitoren van het proces.
* Maandelijks de voortgang rapporteren aan <verantwoordelijken voor it-continuïteit>.
* Op een gestructureerde manier identificeren en toepassen van verbeteringen op het proces

#### Bevoegdheden

* Collega’s coachen om werkzaamheden beter op het proces aan te laten sluiten.
* Aanspreken van collega’s wanneer deze zich niet houden aan de werkafspraken.

## Bijlage 2: Prioritering van problemen

In tegenstelling tot incidentmanagement (waarbij een hoge impact en hoge urgentie gelijk staat aan een hoge prioriteit) is problemmanagement eerst gericht op het oplossen van problemen met een hoge impact en een lage complexiteit. Deze aanpak levert de grootste winst op voor de organisatie met de minste inspanning en ondersteunt een vermindering van incidenten. Daardoor komt er meer tijd vrij om aan complexere problemen te werken.

Problemen brengen vaak kosten met zich mee, hetzij rechtstreeks, hetzij door de toewijzing van capaciteit. Bovendien is er aanzienlijk meer subjectiviteit in de prioritering van problemen dan bij incidenten, vanwege de aard van het proces zelf. Er zijn diverse factoren waarmee rekening moet worden gehouden, bijvoorbeeld kosten voor de school om de continuïteit van het onderwijs zeker te stellen, technische complexiteit van het probleem, gevolgen voor leerlingen en kosten om de hoofdoorzaak te bepalen.

**Impactwaarden**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Waarde** |  |  |
| **Hoog** |  | Het probleem heeft grote gevolgen voor de gebruikers en leerlingen, vaak afgeleid van het volume en de prioriteit van de bijbehorende incidenten. Problemen die hoge kosten met zich meebrengen om de continuïteit van het onderwijs te borgen hebben ook een grote impact. |
| **Gemiddeld** |  | Het probleem heeft geen grote gevolgen, vaak afgeleid van het volume en de prioriteit van de bijbehorende incidenten. |
| **Laag** |  | Het probleem heeft minimale impact, vaak afgeleid uit het volume en de prioriteit van de bijbehorende incidenten. |

**Complexiteitswaarden**

|  |  |
| --- | --- |
| **Waarde** |  |
| **Hoog** | Het probleem is complex vanwege bijvoorbeeld zeer hoge kosten en/of aanzienlijke inspanningen die it-ondersteunend personeel moet leveren om het probleem te analyseren en/of op te lossen. |
| **Gemiddeld** | Het probleem is enigszins complex vanwege een combinatie van kosten en/of de noodzaak om beperkte resources te alloceren om het probleem te analyseren en/of op te lossen. |
| **Laag** | Acceptabele of minimale complexiteit vanwege kosten en/of benodigde middelen om het probleem te analyseren en/of op te lossen. |

**Prioritering**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Complexiteit | | |
|  |  | Hoog | Gemiddeld | Laag |
| Impact | Hoog | **3** | **2** | **1** |
| Gemiddeld | **4** | **3** | **2** |
| Laag | **5** | **4** | **3** |