

Analyse



SERVICEDESKSYSTEMKARTVEDLIKEHOLDPROSJEKTINNSTILLINGER

OversiktProblemerEndringerOSSRapporterAdmin

RegistrereAnalyseOppgaverLøsningEvalueringTilh. Saker

▲ Problem

1. Identifiser problem (hva, når, hvor)

2. Definer problemet (avgrense, diagnostisere)

3. Metode og Rotårsak

▲ Midlertidig løsning/Permanent løsning

Beskrivelse av løsning

☐ Midlertidig/permanent løsning funnet

INFORMER RELATERTE HENDELSER

▲ Historikk

Historikk

Logg: 27.09.2016 11.25.37 - Gunn Garvik
Status er forandret fra Ikke startet til Startet

Logg: 12.07.2019 14.17.13 - Gunn Garvik
Resultat fjernet...

Logg: 12.07.2019 14.17.19 - Gunn Garvik
Status endret fra Startet til Under arbeid

Logg: 12.07.2019 14.17.19 - Gunn Garvik
Resultat fjernet

▲ Vedlegg

Vedlegg Legg til Ingen fil valgt

▲ Lagring

Status

I denne delen av problem-prosessen skal problemet analyseres.

1. Identifiser problemet (hva, når, hvor)
2. Definer problemet (begrense, klargjøre)
3. Metode (hvordan) og Rotårsak

Beskrivelse av midlertidig løsning

☐ Midlertidig/permanent løsning funnet

INFORMER RELATERTE HENDELSER

I denne rubrikken skriver man inn midlertidig løsning. Ved å huke av for midlertidig løsning funnet og deretter klikke på informerte hendelser sendes løsningen inn i historikkloggen til tilknyttede hendelser. Servicedeskansvarlig vil også få en epost hvor midlertidig løsningen er beskrevet. Hendelsene som er knyttet til Problemet har fått oppdatert logg. Info med epost ikon og dato vises i visningsbildet for Servicedesk.