

问题管理程序

编 号	***-ITSM-2011-2011
版 本 号	V2.0
受控状态	受控
密 级	内部

2012-3-8 发布

2012-3-10 实施

****公司 发布

文档变更记录

序号	版本	更改处·更改内容	更改人 日期	审核人 日期	批准人 日期

问题管理程序

1 目的

规范问题分派、处理，以及知识库的形成等活动。

2 范围

适用于 BPO 服务的问题管理。

3 术语定义

问题：一个或多个事件的未知潜在原因。

已知错误：已经找到根本原因的问题。

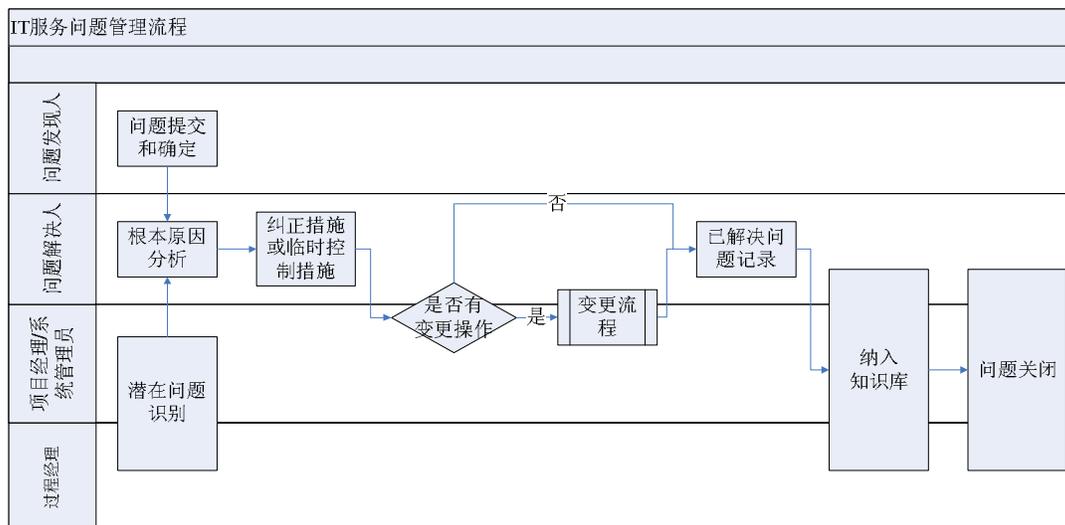
主动问题管理：在事件发生之前识别并解决问题的活动。主要包括：趋势分析、找出基础设施中的薄弱环节、提交报告及解决问题。

4 职责

活动 \ 角色	问题发现人	问题解决人	项目经理	过程经理
	问题提交和确定	√		
问题解决		√		
已解决问题记录		√		
潜在问题管理			√	√
变更判断			√	√
纳入知识库			√	√
问题关闭			√	√

5 过程

5.1 概要图



5.2 启动条件

问题产生。

5.3 输入

《事件记录单》。

5.4 活动

5.4.1 问题的提交

对于由事件转化而来的问题，由问题提交人将符合提交条件的事件生成问题。问题提交条件及问题的分类依据《事件管理过程文件》的要求来确定并填写《问题记录单》的相关内容。

为防患于未然，项目经理应通过一定的方法对未来有可能发生的问题进行识别和提前预防，尽量减低业务中断的时间和影响。所使用的方法可以是事件数量跟踪、趋势分析、使用监控工具进行监控、对有可能影响业务的环境因素、人员因素等进行观察、评估、分析。

过程经理每季度至少抽查一次潜在问题管理的记录。

对于主动发现的问题，由问题发现人配合问题主管部门填写完成《问题记录单》的相关内容。

5.4.2 问题处理

部门负责人指定问题解决人，问题解决人分析问题产生的根本原因，若查找到根本原因，将此问题转化为已知错误，提出纠正措施并实施。

若在规定的期限内没有找到问题产生的根本原因，或不能提出有效的纠正措施，须制定临时控制措施。如果问题引起变更操作，则转入变更流程管理，参见《变更管理过程文件》。

问题处理后，解决人应将问题产生的根本原因、纠正措施和实施过程记录到《问题记录单》中。

5.4.3 问题关闭

问题过程经理确认与此问题相关的信息、事件以及原因分析等要素都解决后，可将此问题关闭；

问题引发的条件已经不成立，可将此问题关闭；

问题产生半年后，未找到根本原因和解决方案或无法消除根本原因，但是临时解决方案可行，并被测试通过，可将此问题关闭。

5.4.4 纳入知识库

如问题在知识库中出现过，但解决方案不完整，应将新的解决方案或临时性措施补充到原有解决方案中；如果是新产生的问题，应把问题解决方案或临时性措施纳入本项目的《知识库》。

项目经理应尝试通过多种渠道丰富本项目《知识库》的内容，以利于问题的及时解决和知识的共享

5.5 输出

《问题记录单》；

《知识库》。

6 审核

服务推进组负责对问题管理过程文件进行审核。

7 度量

每季度关闭上季度 80%的问题。

8 技能要求

问题解决人应具备较强的问题分析和处理能力，能提出规避方案，能应急处理问题；

问题过程经理应了解知识库的状况、人员的能力与专业领域，分配问题至适当的问题解决人。

9 参照文件

《变更和发布管理程序》
