



Gull fra vår hverdag - KB til besvær

John Magnus Furseth Kallevik

Tjenestekordinator - Servicedesk

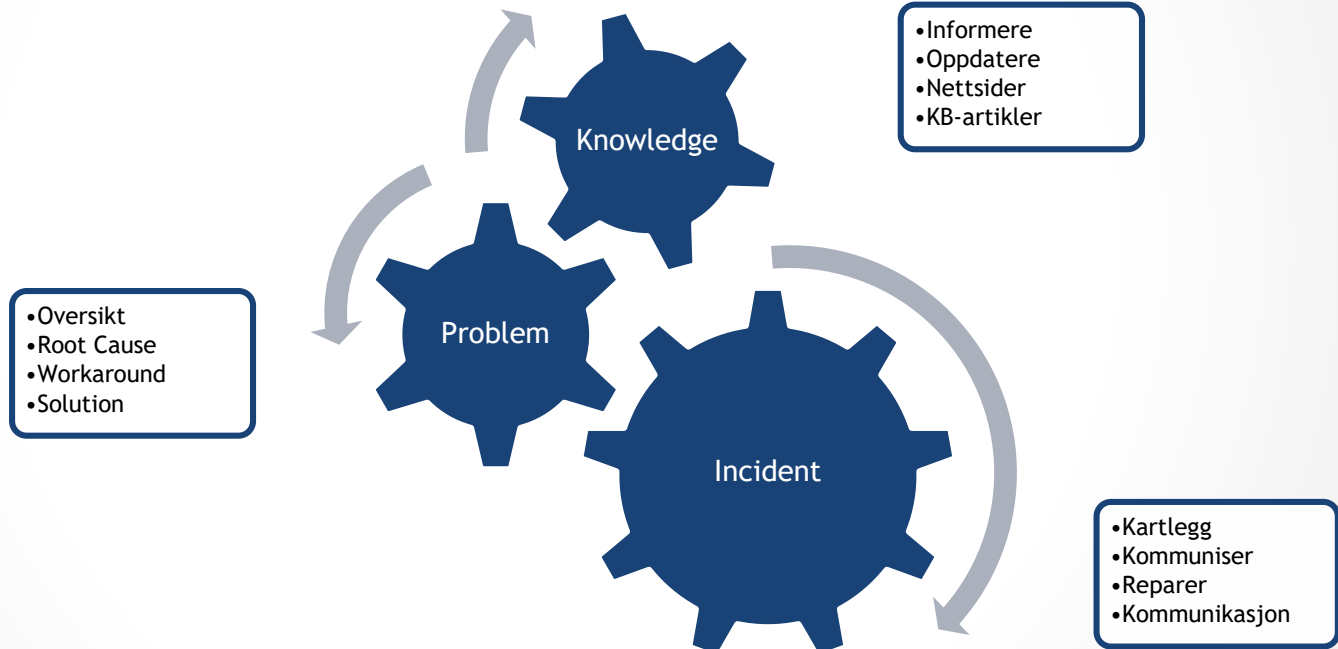
Universitetet i Stavanger

uis.no

24.10.2017



ITIL i praksis - Hvilken nytte gir det?



Dag 1 - Alle mann på dekk

12.10
06:45

- Første melding om feil kommer inn til IT 06:45 den 12.10
- KB4041676 har ankommet - antallet maskiner med problemet stiger, og krisestab blir samlet
- Problem-case opprettes, alle Incidents samles og vi forsøker å få et overblikk

12.10
10:00

- Vi har funnet årsak, workaround og organisert oss i grupper med fokusområder
- Vi har informert alle ansatte om problemet (Web/Driftsmelding/Epostskjema/m.m.)
- Vi har fått oversikt over omfang og startet arbeidet der det er viktigst

12.10
14:00

- De fleste maskiner uten omstart er reddet fra å gå i RM via SCCM
- Bærbare blir håndtert i eget rom
- Vi starter arbeidet med Undervisningsrom, Auditorier og Møterom

12.10
20:00

- 90% av alle fellesrom er sjekket og reparert
- Alle ansatte med bærbare som har møtt opp har fått fikset problemet



Dag 2 - Systematisk feilretting

13.10
08:00

- Eget «kriserom» opprettes hvor ansatte kan komme og få hjelp/svar
- Incidents er samlet under et problem og blir fortløpende prioritert og håndtert

13.10
16:00

- Vi har på slutten av dagen reparert 85% av alle maskiner som er meldt inn
- Antallet resterende maskiner er så lavt at vi «går ned i gul alarm»

16.10

- Fortsette systematisk feilretting (bærbare, stasjonære, eksterne)

17.10

- 2% av maskinene som har meldt om problemet er fortsatt uløst, men kontaktet
- Krisen vurderes som over, og vi går inn i vanlige driftsrutiner



Oppsummering

- Krisestab raskt på plass
- Informasjon ut til brukerne umiddelbart
- Organisering i kriseteam/grupper
- Epostskjema/Mailto:
- Problem/Incident prosessen
- Virkelig stor innsatsvilje hos stab
- Svært imøtekommende ansatte
- God ITIL-gjennomføring i praksis 😊
- CI/Romoversikt/Byggoversikt = Kontroll





Takk for oppmerksomheten!

