

Problem Management

Ziele	Prozesse, Input/Output
<p>Minimiert die nachteiligen Auswirkungen die durch Fehler in der Infrastruktur verursachten Störungen für den Geschäftsbetrieb. Verhindert proaktiv das Auftreten von Störungen und Fehlern.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problembehandlung (Problem Control) • Fehlerbehandlung (Error Control) und einreichen von RfC's Request for Change • Minimiert die Folgen bereits eingetretener Incidents • finden / entfernen der Ursache von Incidents • Unterstützung bei der Handhabung von schweren Störungen • verhindert (proaktiv) das Auftreten von Störungen • liefert Vorschläge oder Empfehlungen für Changes an das Change Mgmt. • verfassen von Probleberichten 	<ul style="list-style-type: none"> • Problem Identifizierung und Erfassung (kommt von Incident Mgmt. oder Proaktiv festgestellt) • Klassifizierung (aus Kategorie und Priorität) • Zuweisung an beste Ressource • Analyse und Diagnose • Workaround vorhanden oder erstellen • Fehleridentifikation • Fehlerbehandlung (Error Control) • Festlegen der gewählten Lösung (Umwandeln von Problemen, dann Know Error) • RFC auslösen wenn nötig • Meldung an Incident Mgmt. • PIR Post Implementation Review
Vorteile / Nutzen	Beste Practice
<ul style="list-style-type: none"> • Minimieren der nachteiligen Auswirkungen die durch Fehler in der Infrastruktur verursachten Störungen für den Geschäftsbetrieb. • Verhindert proaktiv das Auftreten von Störungen und Fehlern. • Klarer Ablauf von Problembehandlungen • Schnittstelle zu Change-Management definiert 	<ul style="list-style-type: none"> • Trennen von Incident und Problem • Fokus auf minimieren bez. verhindern von Incidents
Quick Wins	Implementierungshinweise
<ul style="list-style-type: none"> • Weniger Störungen • Verbesserte Störungs- und Problembehandlung 	<p>Implementierung Schwierigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • fehlende Rollenzuteilung • unzureichende Kommunikation zwischen Entwicklung und Problem Management bezüglich KnowError • unzureichende Integration mit anderen Prozessen
Diverses	
<p>Problem ist die unbekannte Ursachen(root cause) von einem Incident(s) bekannter Fehler (Know Error) ist ein Problem dessen Ursache bekannt ist d.H. wenn die fehlerhafte Komponente (CI) identifiziert ist</p> <p>Workaround Methode und Verfahre ein Incident vorübergehend zu Umgehen oder bei seinem Auftreten geeignete Massnahmen zu treffen um eine Wiederherstellung des Services auch ohne definitive Lösung zu ermöglichen (Übergangslösung)</p> <p>Proaktives Problem Management Identifizierung von potenziellen Störungen bevor diese auftreten können Schulungen, Protokolle sichten, Prozessverbesserungen initiieren usw.</p>	