



Problem Management

Ziele

Das Problem Management zielt auf eine Unterstützung innerhalb der Support Organisation:

- Entlastung des Incident Managements
- Zusammenarbeit mit dem Availability Management

Voraussetzungen

Es gibt bereits ein Incident Management mit SLAs, welche die Reaktions- und Lösungszeiten festlegen.

Idealerweise gibt es auch schon ein Availability Management oder es wird parallel mit dem Problem Management aufgebaut.

Meine Grundsätze

Ich praktiziere die klassisch bewährte Vorgehensweise, d.h.

1. Spezifikation Ihrer Ziele
2. Exakte Analyse der Ist-Situation
3. Vergleich der Ist-Situation mit Ihren Zielen
4. Empfehlung von geeigneten Maßnahmen unter Berücksichtigung Ihrer Randbedingungen (Budget, Termine, Ressourcen, ...)
5. Gemeinsame Festlegung des weiteren Vorgehens
6. Unterstützung bei der Umsetzung

Maßnahmen

Zunächst wird der re-aktive Problem Management Prozess eingeführt:

- Problem Control (Ursachen-Forschung bei unbekanntem Störphänomenen)
- Error Control (Lösungs-Findung)



Für die Einführungs-Phase empfehle ich einen leicht modifizierten Prozess, der verhindert, dass das Problem Management zum Nadelöhr bzw. Blocking Point wird.

Eine Tool-Unterstützung ist sehr hilfreich. – Ich habe bereits auf der Basis des AR Systems von Remedy/BMC für einen Kunden ein entsprechendes Modul entwickelt.

Im pro-aktiven Teil werden die Bedeutung und die Häufigkeit von Störungen analysiert. Bewertet mit den Kosten und gemessen an den SLAs kann dann entschieden werden, ob Störungen nicht mehr mit Workarounds in ihrer Wirkung, sondern in ihrer Ursache bekämpft werden sollen. Daraus resultiert dann ein RfC (Request for Change) an den Change Manager.

Als Basis für die regelmäßige Analyse dienen im Wesentlichen:

- Incident Report
- Monitoring Report
- Beobachtungen der Support Mitarbeiter

Insbesondere gilt es, zusammen mit dem Availability Management das Monitoring auf- und auszubauen, um potentielle Störungen bereits zu verhindern, bevor es der Anwender merkt.

Ein Beispiel: Die Toner-Überwachung in einem Drucker ermöglicht ein rechtzeitiges Nachfüllen, so dass der Anwender nicht durch fehlenden Toner beeinträchtigt wird.

Wichtig ist in diesem Zusammenhang, dass Prozeduren festgelegt werden, wenn automatisch generierte Alarme Abweichungen von den Sollwerten signalisieren. Dazu gehört auch, dass die beteiligten Rollen über SLAs/OLAs verbindlich eingebunden werden.

Ergebnisse

Das Problem Management ist eine effektive Methode, das Incident Management in seiner Effizienz zu unterstützen:

- Analyse bei Störungen mit unbekannter Ursache
- Bereitstellen von Lösungen zur schnelleren Beseitigung von auftretenden Störungen
- Verhindern von Störungen durch rechtzeitiges Erkennen im Monitoring
- Verhindern von Störungen durch Anträge auf die Beseitigung der Stör-Ursachen

Dr. Uwe Hartfiel