

Situation

Sie sind Auszubildender der DataSol GmbH und arbeiten derzeit in einer Abteilung in der insgesamt acht Mitarbeiter beschäftigt sind. Diese arbeiten in zwei Teams zu jeweils vier Mitarbeitern zusammen. Zum Ausdrucken von Dokumenten steht jedem Team jeweils ein Drucker zur Verfügung.

Kurz nach Arbeitsbeginn kommt Frau Müller aufgeregt zu Ihnen und berichtet, dass der von ihrem Team verwendete Drucker nicht mehr erreichbar ist. Als Ursache hierfür würde ein defektes Netzteil angezeigt werden, was aber derzeit nicht auf Lager ist. Dringend benötigte Unterlagen könnten daher nicht ausgedruckt werden. Wie würden Sie vorgehen, um das Problem zu bearbeiten?

1. Probleme einordnen

Wie definiert ITSM den Begriff „Problem“?

Ein Problem ist eine noch unbekannte Ursache einer Störung. Die Lösung des Problems erfolgt durch den Second Level Support. Problem Management ist somit die "zweite Ebene des Incident Managements".

Priorisierung nach:

a) Dringlichkeit (URGENCY s. LS05)

Frage:

Wie schnell muss das Problem behoben werden, damit der Service vertragsgerecht wieder hergestellt wird?

b) Auswirkung (IMPACT s. LS05)

Frage:

Wie viele Mitarbeiter sind betroffen und wie stark ist demnach das Unternehmen und die Produktivität betroffen?

EXKURS:

Anforderungen an Problem-Management nach FitSM:

- Probleme müssen mittels Trendanalysen auf Basis von Incidents identifiziert und registriert werden.
- Probleme müssen untersucht werden, um Maßnahmen zu ihrer Beseitigung oder zur Reduzierung ihrer Auswirkungen auf Services zu identifizieren.
- Wenn ein Problem nicht dauerhaft beseitigt wird, muss das Problem als bekannter Fehler erfasst werden, zusammen mit Maßnahmen wie effektiven Workarounds oder Umgehungslösungen.
- Aktuelle Informationen über bekannte Fehler und effektive Workarounds müssen gepflegt werden.



Arbeitsauftrag:

Ordnen Sie die Aktivitäten des Problem Management den entsprechenden Beschreibungen zu:

Aktivität	Beschreibung
Problem Control	Die Auswirkung der bekannten Fehler können mit einer Problemumgehung minimiert werden → sobald der Service wiederhergestellt ist, beginnt die nachhaltige Fehlernbehebung.
Error Control	Probleme finden, bevor Störungen auftreten, zählt ebenfalls zum Aufgabenbereich des Problem Managements.
Proaktives Problem Management	Alle Probleme werden grundlegend analysiert und dokumentiert → Probleme werden zu bekannten Fehlern

2. Probleme finden

Mögliche Verfahren zur Fehlersuche:

- Ursache ermitteln
- Ausschlussverfahren
- Fehler reproduzieren und provozieren

→ Ergebnis dieses Prozesses ist ein Eintrag in die KNOWN ERROR DATABASE

→ Ist der Fehler bereits bekannt, wird der VORFALLZÄHLER für diesen bekannten Fehler erhöht.

3. Problemursache umgehen/Änderungen anweisen

Oberstes Ziel des ITSM: Maximierung des fehlerfreien Betriebs gemäß SLA

Workaround: Hilft, den Service übergangsweise wieder aufzunehmen, bis das eigentliche Problem gelöst wurde

→ Nach der Wiederherstellung des Service folgt die bestmögliche Problemlösung.

→ Anschließend erfolgt die Information des CHANGE MANAGEMENT über die Lösung und den damit verbundene Änderungen am System. Dies geschieht über eine Änderungsanforderung

REQUEST FOR CHANGE (RFC)

→ Nach der Änderung erhält das PROBLEM MANAGEMENT die Bestätigung über einen POST IMPLEMENT REVIEW (PIR)

4. Proaktives Problem Management

Das Erkennen von zukünftigen Problemen durch:

- Analyse häufig vorkommender Known Errors durch Auswertung der bekannten Vorfälle
- Betrachtung der Hinweise von Herstellern über Soft- und Hardwareprobleme
- Einbeziehung von Warnungen und Exceptions

Knut Harms, Lorem Ipsum Verlag, 2020, S. 31 ff.

5. Übungsaufgaben



Arbeitsauftrag:

Beantworten Sie folgenden Fragen zur Thematik „Problemmanagement“ in Partnerarbeit!

1. Das ITSM- Konzept verfolgt die Trennung des First und Second Level Support neben der fachlichen Zuordnung auf das Ziel, den Fachleuten den Rücken freizuhalten. Was könnte mit diesem Ziel gemeint sein?
2. Warum erfolgt im Problem Management eine erneute Priorisierung, nachdem diese bereits im Incident Management durchgeführt wurde?
3. Welches Ziel verfolgt das Konzept des Vorfallszählers?
4. Diskutieren Sie, welche Gründe für die Trennung von Problemlokalisierung durch das Problem Management und Problemlösung durch das Change Management sprechen.
5. Überlegen Sie Möglichkeiten des Workarounds für die Eingangssituation und weitere folgende Probleme:
 - a) Die integrierte Webcam eines Notebooks ist defekt.
 - b) Der kabelgebundene Netzwerkanschluss eines Büro PC ist defekt
 - c) Der Internetbrowser reagiert nach einiger Zeit nur noch mit einer weißen Seitendarstellung.
6. Könnte das Proaktive Problemmanagement helfen, die Kennzahl „Number of new problems“ nachhaltig zu minimieren?
7. Welche Bedeutung könnte die Kennzahl „Number Of Incidents Per Known Problem“ haben?
8. Übersetzen Sie die Kennzahl „Problem Resolution Effort“ und deuten Sie die Wichtigkeit der Möglichkeit der vorherigen Kategorisierung von Problemen.