

# ITSM PROBLEM- UND INCIDENT-MANAGEMENT

EIN 3- ODER 4-TÄGIGER WORKSHOP, IN DEM SIE LERNEN, WIE SIE DIE FOLGENDEN KEPNER-TREGOE-PROZESSE IN EINER ITIL SERVICE/HELP DESK-UMGEBUNG, IM TECHNISCHEN SUPPORT ODER IM INCIDENT-/PROBLEM-MANAGEMENT VERWENDEN.

**Situationsanalyse:** *zergliedern Sie eine Situation in spezifische Komponenten und bestimmen Sie, wer was zu tun hat und bis wann.*

- Erstellen Sie eine klare und vollständige Liste aller internen oder externen kundenbezogenen Aufgaben im Zusammenhang mit einer bestimmten Situation, dann klären Sie diese Aufgaben, um angemessene Maßnahmen ergreifen zu können
- Verwenden Sie drei Schlüsselkriterien, um die Liste zu priorisieren, so dass die einzelnen Aufgaben in der richtigen Reihenfolge bearbeitet werden
- Planen Sie geeignete Maßnahmen für jede Aufgabe und legen Sie die Beteiligung fest, um das beste Ergebnis zu erzielen
- Kommunizieren Sie Prioritäten und Verantwortlichkeiten auf einfache Weise

**Problemanalyse:** *eine strukturierte Methode, um die Ursache zu finden, wenn etwas nicht so funktioniert, wie es sollte.*

- Grenzen Sie das Problem mit einer einfachen, klaren Problemdefinition ein und sammeln Sie Informationen in vier Schlüsselkategorien, um das Problem genau zu beschreiben
- Charakterisieren Sie das Problem mit dem einzigartigen Ansatz von Kepner-Tregoe, indem Sie Elemente, die das Problem aufweisen, mit denen vergleichen, die dies nicht tun und ermitteln Sie so Hinweise auf spezifische Veränderungen, die das Problem hervorgerufen haben
- Ermitteln und testen Sie Hypothesen über mögliche Ursachen, um diejenigen zu beseitigen, die von den bekannten Fakten nicht unterstützt werden
- Bestätigen Sie die eigentliche Ursache, bevor Sie Maßnahmen ergreifen, um sie zu beseitigen

**Entscheidungsanalyse:** *Klarheit erlangen über die Bedürfnisse, die die Wahl beeinflussen, überprüfen, wie gut verschiedene Optionen diesen Bedürfnissen entsprechen und sicherstellen, dass die getroffene Entscheidung den Test der Zeit besteht.*

- Sorgen Sie für Konsens bei verschiedenen Stakeholdern, indem Sie zuerst die Ziele ermitteln, dann Alternativen betrachten und vor der endgültigen Auswahl auf die Risiken schauen
- Legen Sie klar messbare Kriterien fest, anhand derer Sie später die einzelnen Alternativen bewerten
- Verstehen Sie, welche Kriterien unverzichtbar sind und welchen relativen Einfluss die übrigen Ziele haben sollen
- Verwenden Sie eine einfache aber robuste Vorgehensweise, um die Leistung der Alternativen zu vergleichen
- Berücksichtigen Sie die Risiken der besten Alternativen

**Analyse Potentieller Probleme:** *Überlegen Sie, was bei der Umsetzung Ihrer Pläne schiefgehen könnte, um Probleme zu vermeiden oder den Schaden zu minimieren.*

- Brainstormen Sie eine Liste von Dingen, die den Erfolg eines Plans oder einer Aktion stören könnten
- Priorisieren Sie die Liste, damit die richtigen Maßnahmen zur richtigen Zeit ergriffen werden
- Ermitteln Sie mögliche Ursachen und beugen Sie ihnen vor und bereiten Sie Maßnahmen mit klar definierten Auslösern vor, um den Schaden zu begrenzen, wenn doch Probleme eintreten
- Verwenden Sie auch die **Analyse potentieller Chancen:** ein ähnlicher Prozess zur Ermittlung, Förderung und Ausnutzung zukünftiger Chancen

## Weitere Themen:

- Anpassung der KT-Prozesse an IT-Service/Help Desk- und Support-Management-Umgebungen
- Frage- und Priorisierungstechniken für Problem- und Incident-Management
- Das Performance-System: Der KT-Prozess, um die Leistung vom Mitarbeitern zu verbessern oder aufrechtzuerhalten
- Fortgeschrittene Techniken für jeden Prozess (z.B. für Problemanalyse (PA): Über die Korrektur hinaus denken, Einsatz der Problemanalyse für spezielle Problemtypen, Schnelle PA unter Druck; usw.)
- Vorbereitung auf- und (falls gewünscht) Durchführung der ITSM Problem- & Incident-Management Zertifizierungsprüfung