[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

Comment [BV1]: Alle in diesem Dokument mit eckigen Klammern gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.

PROBLEM MANAGEMENT PROZESS

Comment [BV2]: Wenn Sie mehr über den Problem Management-Prozess erfahren möchten, http://www.20000academy.com/Blog/August-2013/ITIL-Problem-Management-getting-rid-of-problems

Code:	
Version:	
Datum der Version:	
Erstellt von:	
Genehmigt von:	
Vertraulichkeitsstufe:	

Comment [BV3]: Das Codierungssystem eines Dokuments sollte im Einklang mit dem bestehenden System zur Dokumenten-Codierung des Unternehmens sein. Im Falle, dass ein solches System nicht vorhanden ist, kann diese Zeile gelöscht werden.

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

Change-Historie

Datum	Version	Erstellt von	Beschreibung des Change
xx/xx/2013	0.1	Branimir Valentic	Grundlegende Dokumentenvorlage

Inhaltsverzeichnis

1. ZWECK, UMFANG UND ANWENDER 3

2. REFERENZDOKUMENTE 3

3. PROZESS 4

3.1. PROBLEMERKENNUNG 5
3.2. PROBLEM-PROTOKOLLIERUNG 5
3.3. PROBLEM-KATEGORISIERUNG UND PRIORISIERUNG 5
3.4. PROBLEMUNTERSUCHUNG UND DIAGNOSE 6
3.5. WORKAROUND 7
3.6. AUFNAHME EINES KNOWN ERROR- RECORDS 7
3.7. CHANGE NÖTIG? 7
3.8. PROBLEMLÖSUNG 7
3.9. PROBLEM SCHLIEßEN 7
3.10. MAJOR PROBLEM-ÜBERPRÜFUNG 8

4. ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN 8

4.1. PROBLEM MANAGER 8
4.2. PROBLEM-ANALYTIKER 8

5. MESSUNGEN UND METRIKEN 9

5.1. MESSUNGEN 9
5.2. METRIKEN 9

6. VERWALTUNG DER DATENSÄTZE DIE AUFGRUND DIESES DOKUMENTS AUFBEWAHRT WERDEN 10

7. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTEN-MANAGEMENT 10

8. ANHÄNGE 10

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

1. Zweck, Umfang und Anwender

Das Ziel dieses Dokuments ist, den Zweck, den Umfang, die Prinzipien und die Aktivitäten des Problem Management-Prozesses zu definieren.

Dieses Dokument wird auf die gesamte IT Service Management (ITSM)-Organisation angewandt.

Anwender dieses Dokuments sind alle Mitarbeiter von [Name der Organisation], sowie alle externen Parteien, die eine Rolle im ITSM wahrnehmen.

Comment [BV4]: ***OPTION***
Verwenden Sie "SMS", wenn Sie ISO 20000 implementieren.

Comment [BV5]: ***OPTION***
Verwenden Sie "SMS", wenn Sie ISO 20000 implementieren.

2. Referenzdokumente

- Problem Management Richtlinien
- Problem Measurement und Metriken
- Incident Management Prozess
- Change Management Prozess
- Service Asset and Configuration Management Prozess
- ISO/IEC 20000-1:2011, Klausel 8.2.

Comment [BV6]: ***OPTION*** Löschen, wenn Sie ITIL und nicht ISO 20000 implementieren.

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

3. Prozess

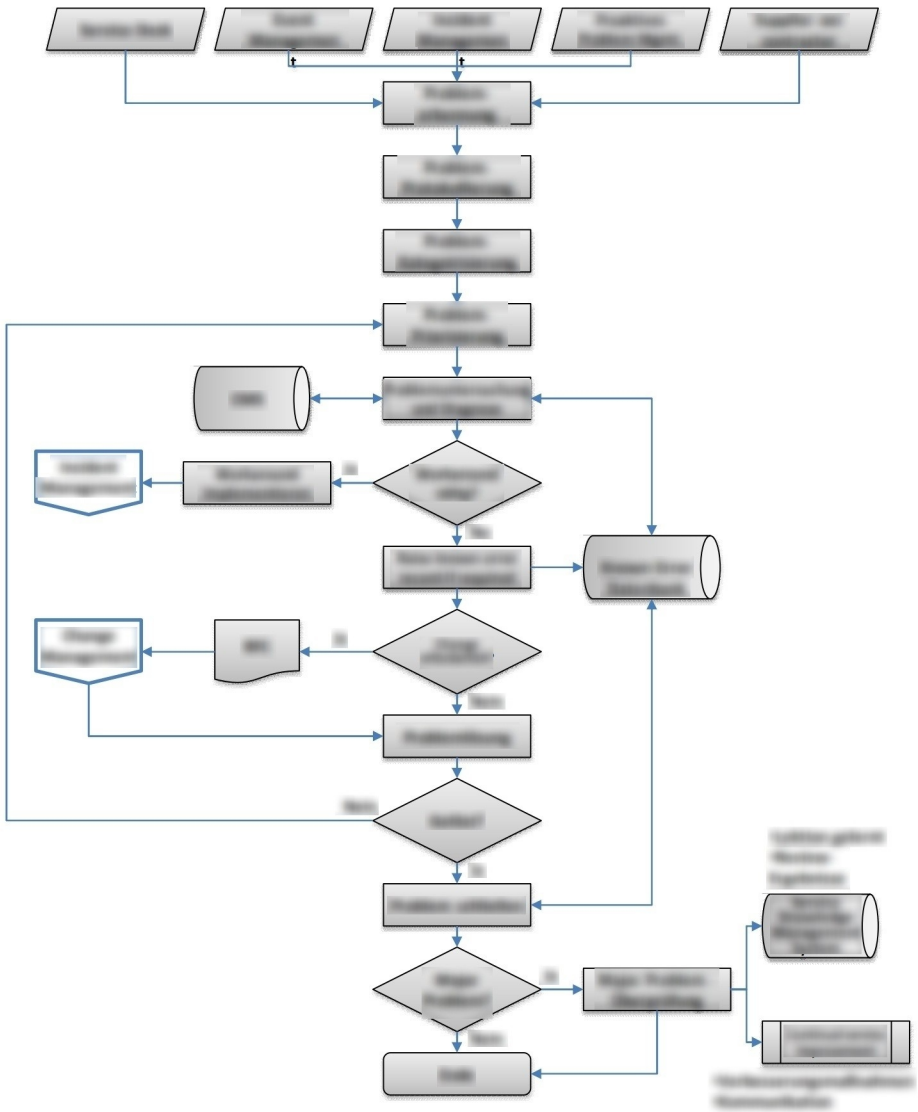

Abbildung: Problem Management-Prozess Aktivitäten

Copyright© AXELOS Limited 2014. Alle Rechte vorbehalten. Material erstellt unter der Lizenz von AXELOS

Comment [BV7]: Doppelklick, um Abbildung zu bearbeiten und an eigene Erfordernisse anzupassen.

Comment [BV8]: ***OPTION*** Löschen dieser Abbildung, wenn Sie ISO 20000 und nicht ITIL implementieren.

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

3.1. Problemerkennung

Quellen eines [illegible] sind:

- Webportal – [Web- oder Intranet-Adresse einfügen]
- Service Desk
- Incident Management-Prozess
- [illegible] [Tool-Namen]
- [illegible]
- Proaktives Problem Management – [Gruppenname eintragen]

3.2. Problem-Protokollierung

[Organisation] verwendet [illegible] Management; siehe Problem-Record im Anhang. [Problem Management-Tool-Name eintragen] protokolliert [illegible] Daten.

Die Verantwortlichkeit für den [illegible] ab, und zwar wie folgt:

Quelle	Verantwortlichkeit für Protokollierung, Kategorisierung und [illegible]
Webportal: [Web- oder Intranet-Adresse eintragen]	Anwender
Service Desk	[illegible]
[illegible]	Incident-Beauftragter
Event management […]	Event Manager
Supplier oder beauftragte Firma	Supplier Manager
Proaktives [illegible] – [Gruppenname eintragen]	[illegible]

Obligatorische Daten, die aufgezeichnet werden müssen, sind:

- Problem-Nummer – [illegible]
- Zeitstempel – Datum und Uhrzeit
- [illegible]
- [illegible]
- Querverweis [Incident-Nummer]
- [illegible]

Der Problem Analytiker ist, [illegible], dass jede Maßnahme protokolliert wird, so dass [illegible] Problemlösung verfügbar ist.

3.3. Problem-Kategorisierung und Priorisierung

Probleme berücksichtigen die Incident-Kategorisierung und Priorisierung, mit Ausnahme des proaktiven Problem Managements.

[Problem Manager] [illegible].

Comment [BV9]: ***OPTION*** Wenn Sie ISO 20000 und nicht ITIL implementieren, verwenden Sie das Wort "Identifizierung" und nicht "Erkennung".

Comment [BV10]: Löschen Sie Überflüssiges oder fügen Sie Ergänzungen ein, wenn Problemerkennungsmedium fehlt.

Comment [BV11]: Fügen Sie die Monitoring-[illegible] integriert sind.

Comment [BV12]: ***OPTION*** Löschen dieser Angabe, wenn Sie ISO 20000 und nicht ITIL implementieren.

Comment [BV13]: ***OPTION*** Wenn Sie ISO 20000 und nicht ITIL implementieren, verwenden Sie das Wort "Aufzeichnung" und nicht "Protokollierung".

Comment [BV14]: Fügen Sie den Tool-Namen oder den Spreadsheet-Namen ein.

Comment [BV15]: Löschen Sie dies, wen nein Tool verwendet wird und nicht ein Spreadsheet.

Comment [BV16]: [illegible]

Comment [BV17]: Fügen Sie die Monitoring-Tools ein, die im Incident and Problem Management-Tool integriert sind.

Comment [BV18]: ***OPTION*** Löschen dieser Angabe, wenn Sie ISO 20000 und nicht ITIL implementieren.

Comment [BV19]: Löschen, wenn nicht zutreffend.

Comment [BV20]: Dies sind Daten, die immer [illegible] können/müssen gesammelt werden.
- Problem-Dringlichkeit
- [illegible]
- [illegible]
- Datum/Zeit aufgezeichnet
- Benachrichtigungsmethode (Telefon, automatisch, E-Mail, persönlich etc.)
- [illegible]
- Support-Gruppe/Person, der das Problem zugewiesen ist
- [illegible] ... [1]

Comment [BV21]: Löschen, wenn nötig. Beispiel: [illegible], Spezialistengruppe…etc.

Comment [BV22]: ***OPTION*** Wenn Sie ISO 20000 implementieren, verwenden Sie das Wort "Klassifizierung" statt "Kategorisierung".

Comment [BV23]: Löschen, wenn nicht zutreffend, auch wenn es äußerst ratsam ist, dass es so ist.

Comment [BV24]: Löschen, wenn Neukategorisierung und Neupriorisierung nic ... [2]

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

Kategorien werden in [illegible] (siehe Problem-Katalog im Anhang).

Die Priorität setzt [illegible], hat 5 Stufen und wird auf Basis der folgenden Tabelle codiert:

Auswirkung / Dringlichkeit	Hoch	Mittel	[illegible]
Hoch	1	[illegible]	3
[illegible]	2	[illegible]	4
Niedrig	3	[illegible]	5

Die Lösungszeit für ein Problem hängt von seinem Prioritätscode ab und wird wie folgt kalkuliert:

Prioritätscode	[illegible]	Soll-Lösungszeit
1	Kritisch	1 Stunde
2	Hoch	2 Stunden
3	[illegible]	4 Stunden
4	[illegible]	8 Stunden
5	Geplant	24 Stunden

Auswirkung – Auswirkung auf das Geschäft, die ein Problem verursacht:

Hoch	Mittel	Niedrig
>90% der CIs sind betroffen	[illegible]	Weniger als 30% CIs sind betroffen

Dringlichkeit – wie schnell das Geschäft eine Lösung benötigt:

Hoch	Mittel	Niedrig
Sofort – kein Workaround verfügbar	Mittelfristig – ein teilweiser Workaround existiert	[illegible]

3.4. Problemuntersuchung und Diagnose

Der [Problem Analytiker] ist verantwortlich dafür, [illegible] - Record zu aktualisieren und das Configuration Management-System (CMS) zu aktualisieren; siehe [illegible].

Der [Problem Manager] ist für [illegible] mit der nötigen Expertise verantwortlich.

Der [Problem Manager] koordiniert [illegible] Ressourcen außerhalb von [IT Service Management-Organisation].

Der [Problem Manager] dient als Eskalationsstufe.

Comment [BV25]: Es ist ratsam, Probleme in 3 oder 4 Stufen zu kategorisieren. Mehr als das ist [illegible] dem Problem-Katalog und wird verwendet, um das Problem an die Experten-Gruppe weiterzuleiten. [illegible]

Comment [BV26]: Verwenden Sie das gleiche Modell wie im Incident Management-Prozess.

Comment [BV27]: Kann entsprechend den Bedürfnissen der Organisation angepasst werden.

Comment [BV28]: Sollte entsprechend angepasst werden a/ Organisationserfordernisse oder b/ SLA mit bestimmtem Kunden.

Comment [BV29]: Dies ist ein Beispiel. Ändern [illegible] Support-Personal.

Comment [BV30]: Dies ist ein Beispiel. Ändern Sie es für ein bestimmtes Service, tragen Sie es in [illegible] Sie es dem Support-Personal.

Comment [BV31]: Entsprechend Ihrer eigenen Organisation ändern.

Comment [BV32]: Ändern bei Bedarf oder löschen, wenn kein CMS vorhanden.

Comment [BV33]: Z.B. Supplier oder Bildung einer Test-Umgebung.

Comment [BV34]: [illegible]

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

3.5. Workaround

Wo die Grundursache identifiziert wurde, doch das Problem nicht permanent gelöst wurde, identifiziert der [Problem-Analytiker] Maßnahmen zur Reduzierung oder Eliminierung der Auswirkungen des Problems auf die Services [Rollenbeschreibung] ist für die Anwendung aller existierender Workaround(s) verantwortlich oder dafür, neue zu finden, um den Incident so rasch als möglich zu lösen.

Der [Problem-Analytiker] ist dafür verantwortlich, jeden implementierten Workaround (im Problem-Record) zu dokumentieren.

Nach Implementierung des Workarounds kommuniziert der [Problem-Beauftragte] den Workaround an den [Problem-Manager], der, wenn nötig, die Problem-Priorität ändert.

3.6. Aufnahme eines Known Error- Records

Sobald die Grundursache eines Problems und der dazugehörige Workaround bekannt sind, muss ein Known Error-Record (siehe Known Error-Record im Anhang) durch […] aufgenommen werden.

3.7. Change nötig?

Der[Problem Manager] stellt einen Request for Change (RfC) (siehe Request for Change und Change-Record im Anhang des Change Management-Prozesses), wenn die Problemlösung einen zu implementierenden Change erfordert.

[Rollenbeschreibung] ist verantwortlich dafür, einen RfC (siehe Request for Change und Change Record im Anhang des Change Management-Prozesses) zu stellen, wenn die Lösung eines Problems Changes an einem CI erforderlich macht.

3.8. Problemlösung

[…] ist verantwortlich dafür, die Lösung eines Problems zu implementieren. Der [Problem Manager) koordiniert die Aktivitäten mit Parteien außerhalb der [Problem Management-Organisation].

[Rollenbeschreibung] ist dafür verantwortlich, die Effektivität der Problemlösung zu überwachen, zu überprüfen und an den [Problem Manager] zu berichten.

[Rollenbeschreibung] ist verantwortlich für die Eskalation von Problemen an [Rollenbeschreibung] in den folgenden Fällen:

- Die Lösungszeit erreichte 75% der im SLA definierten Soll-Lösungszeit.
- Weitere Ressourcen sind für die Lösung des Problems erforderlich.

3.9. Problem schließen

Der [Problem Manager] ist dafür verantwortlich, das Problem zu schließen und die Incidents (mit der Lösung) zurück an den Service Desk (siehe Service Desk-Funktion) und an den [Request Fulfillment Manager] zum Schließen zu senden und den Problem-Record zu aktualisieren.

Comment [BV35]: ***OPTION*** Löschen Sie diese Angabe, wenn Sie ITIL und nicht ISO 20000 implementieren.

Comment [BV36]: Löschen, wenn irrelevant.

Comment [BV37]: Ein Problem mit einer dokumentierten Grundursache und Workaround..

Comment [BV38]: Z.B. Problem-Beauftragter, an Problemlösung arbeitender Experte – Problem-Analytiker, Problem Manager…

Comment [BV39]: ***OPTION*** Löschen Sie diese Angabe, wenn Sie ISO 20000 und nicht ITIL implementieren.

Comment [BV40]: ***OPTION*** Löschen Sie diese Angabe, wenn Sie ITIL und nicht ISO 20000 implementieren.

Comment [BV41]: Z.B. an einer Projektlösung arbeitender Experte, Release and Deployment Management…

Comment [BV42]: z.B. Problem-Analytiker

Comment [BV43]: Dies sind Beispiele. An Ihre eigene Situation anpassen.

Comment [BV44]: ***OPTION*** Löschen Sie diesen Abschnitt, wenn Sie ISO 20000 und nicht ITIL implementieren.

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

Der [Problem Manager] kontrolliert die Übereinstimmung des Problems mit dem Known Error-Record.

3.10. Major Problem-Überprüfung

[Rollenbeschreibung] ist dafür verantwortlich, nach jedem Major Problem einen Major Problem-Bericht auszufüllen (siehe Major Problem-Bericht im Anhang) und diesen an [Rollenbeschreibung] zu senden.

[Rollenbeschreibung] ist für die Organisation eines Major Problem-Review-Meetings [ein Mal vierteljährlich] verantwortlich, siehe Besprechungsprotokoll der Major Problem-Überprüfung.

Comment [BV45]: ***OPTION*** Löschen Sie diesen Abschnitt, wenn Sie ISO 20000 und nicht ITIL implementieren.

Comment [BV46]: Z.B. eine Management-Funktion, wie CIO.

Comment [BV47]: Z.B. Problem Manager, IT Service Manager...

Comment [BV48]: [illegible]

4. Rollen und Verantwortlichkeiten

4.1. Problem Manager

[Rollenbeschreibung] weist die Problem Manager-Rolle zu.

Verantwortlichkeiten des Problem Managers:

- Gesamtverantwortung für die Durchführung von Aktivitäten im Rahmen des Problem Managements, d.h. ist Eigentümer der Problem Management-Aktivitäten
- Koordiniert Schnittstellen mit anderen Service Management-Prozessen
- Plant und verwaltet die erforderlichen Tools zur Unterstützung des Problem Management-Prozesses Plans
- Verantwortlich für das Berichtswesen und Management von Information
- Ist Eigentümer von und wartet die Known Error-Datenbank (KEDB)
- Steuert die Arbeit des Problem Management-Personals
- Entwickelt und wartet den Problem Management-Prozess und die Verfahren
- Arbeitet eng mit Dritten zusammen, so dass diese ihren Verpflichtungen nachkommen und produktiv zur Problemlösung beitragen
- Betreibt alle Aktivitäten und arrangiert Major Problem-Reviews
- Überprüft die Effektivität von Problemlösungen ein Mal vierteljährlich und berichtet die Ergebnisse an [Rollenbeschreibung]

Comment [BV49]: Ändern bei Bedarf.

Comment [BV50]: Z.B.. IT Service Management

4.2. Problem-Analytiker

[Rollenbeschreibung] weist die Problem-Analytiker-Rolle zu.

Verantwortlichkeiten des Problem-Analytikers:

- Überprüft Incident-Daten
- Analysiert Probleme, um diese korrekt zu kategorisieren und priorisieren
- Analysiert und untersucht Probleme, bis die Grundursache gefunden und das Problem gelöst ist
- Stellt Request for Change (RfC)
- Aktualisiert die KEDB mit neuen oder aktualisierten Known Errors und Workarounds

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

5. Messungen und Metriken

5.1. Messungen

[Rolleneschreibung] ist verantwortlich für die Evaluierung des SLA-Ergebnisses (d.h. Vergleich der [illegible] Korrekturmaßnahmen. [illegible] wöchentlicher Basis durchgeführt.

[illegible]

Berichte werden an den Service Level Manager auf monatlicher Basis gesendet.

[Rollenbeschreibung] ist verantwortlich sicherzustellen, dass:

- Berichte monatlich erstellt werden, mit vierteljährlichen und jährlichen Zusammenfassungen
- [illegible]
- [illegible]

5.2. Metriken

Metrik- Berichte [illegible] Zusammenfassungen, erstellt. Zu berichtende Metriken:

- Gesamtzahl an Problemen
- [illegible]
- [illegible]
- Aufschlüsselung von Problemen nach Kategorie und Status (protokolliert, in Arbeit, abgeschlossen, etc.)
- [illegible]
- [illegible]
- Mittlere Ausführungszeit, um Problemlösung oder Umgehung zu erzielen, aufgeschlüsselt nach Auswirkungskategorie
- [illegible] Problemen
- Anzahl wiedereröffneter Probleme und als Prozentsatz der Gesamtzahl
- [illegible]
- [illegible]
- Anzahl und Prozentsatz von Problemen, die ohne Einbeziehung Externer gelöst wurden
- Anzahl wiederkehrender Incidents

Berichte werden in die folgenden Gruppen gruppiert:

- [illegible]
- [illegible]
- Service
- Ort

Comment [BV51]: Wenn Sie mehr über Messungen erfahren möchten, siehe http://www.20000academy.com/Blog/April-2013/Facing-reality-measurements-in-ITIL#infform_id0_h352_w290

Comment [BV52]: Ändern bei Bedarf.

Comment [BV53]: Oder ähnliche Rolle. Ändern bei Bedarf.

Comment [BV54]: [illegible]

Comment [BV55]: Beispiel: Problem Manager, Continual Service Improvement Manager.

Comment [BV56]: Wenn Sie mehr über das Berichtswesen erfahren möchten, siehe http://www.20000academy.com/Blog/September-2013/Service-Reporting-get-the-picture-big-and-small

Comment [BV57]: Die endgültige Liste ist abhängig von den Möglichkeiten des Tools, d.h. Anforderungen.

Comment [BV58]: An tatsächliche Erfordernisse anpassen.

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

6. Verwaltung der Datensätze die aufgrund dieses Dokuments aufbewahrt werden

Name des Records	Speicherort	Verantwortliche Person für die Speicherung	Zugriffskontrollen für die Sicherheit der Records	Aufbewahrungszeit
Problem Record (in elektronischer Form)	[Tool-Name]	[Job-Titel]	Service Desk und Incident Management-Rollen sind berechtigt, dem Record Ergänzungen hinzuzufügen; Service Desk und Problem Management-Funktionen sind berechtigt, Ergänzungen/Änderungen am Record zu machen.	Problem Records werden für [5 Jahre] aufbewahrt.
Berichte	[Tool-Name]	[Job-Titel]	Problem Manager	Berichte werden für [...] aufbewahrt.
Known Error-Record	[Tool-Name]	[Job-Titel]	Problem-Analytiker	Known Error-Records werden für [5 Jahre] aufbewahrt.
Major Problem-Bericht	[Tool-Name]	[Job-Titel]	Problem Manager	Berichte werden für [...] aufbewahrt.

Comment [BV59]: Gesamtverant-wortung für Problem-Records. Üblicherweise der Problem Manager.

Comment [BV60]: An Ihre eigene Situation anpassen.

Comment [BV61]: Gesamtverant-wortung für Problem-Records. Üblicherweise der Problem Manager.

Comment [BV62]: Ändern bei Bedarf.

Comment [BV63]: Beispiel: für laufendes Jahr (YTD) – in [Tool-Name], sonst archiviert in [Tool-Name oder Archivierungsort].

Comment [BV64]: Gesamtverant-wortung für Problem-Records. Üblicherweise der Problem Manager.

Comment [BV65]: An Ihre eigene Situation anpassen.

Comment [BV66]: Gesamtverant-wortung für Problem-Records. Üblicherweise der Problem Manager.

Comment [BV67]: Beispiel: für laufendes Jahr (YTD) – in [Tool-Name], sonst archiviert in [Tool-Name oder Archivierungsort].

Comment [BV68]: ***OPTION*** Löschen Sie dies, wenn Sie ISO 20000 und nicht ITIL implementieren.

7. Gültigkeit und Dokumenten-Management

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

[illegible] Dokument ein Mal pro Jahr prüfen und, wenn nötig, [illegible].

Comment [BV69]: Dies ist nur eine Empfehlung, [illegible].

8. Anhänge

- Anhang 1 Problem Katalog
- Anhang 2 Problem Record
- Anhang 3 Major Problem Bericht
- Anhang 4 Known Error Record
- Anhang 5 Besprechungsprotokoll der Major Problem Überprüfung

Comment [BV70]: ***OPTION*** Löschen Sie dies, wenn Sie ISO 20000 und nicht ITIL implementieren.

Comment [BV71]: ***OPTION*** Löschen Sie dies, wenn Sie ISO 20000 und nicht ITIL implementieren.

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

[Job-Titel]

[Name]

_____

[Unterschrift]

Comment [BV72]: Nur nötig, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorgibt, dass Papierdokumente unterzeichnet werden müssen.

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

Page 5: [1] Comment [BV20] **Branimir Valentic** **6/17/2014 9:50:00 AM**

Dies sind Daten, die immer benötigt werden. [illegible], d.h. Tool-Features, kann dies geändert werden, d.h. zusätzliche Daten können/müssen gesammelt werden.

- Problem-Dringlichkeit
- [illegible]
- Problem-Priorisierung
- Datum/Zeit aufgezeichnet
- [illegible]
- zugehöriger CI
- Support-Gruppe/Person, der das Problem zugewiesen ist
- Vorgenommene Maßnahmen, um das [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- Abschluss-Datum und Zeit

Page 5: [2] Comment [BV24] **Branimir Valentic** **6/16/2014 11:33:00 AM**

Löschen, wenn Neukategorisierung und Neupriorisierung nicht möglich ist, d.h. ändern entsprechend den Regeln der Organisation.