

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

Commented [20A1]: Alle in diesem Dokument mit eckigen Klammern [] gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.

PROBLEMMANAGEMENT-PROZESS

Commented [20A2]: Wenn Sie mehr über Problem Management erfahren möchten, siehe <https://advisera.com/20000academy/blog/2013/08/05/itil-problem-management-getting-rid-problems/>

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

Commented [20A3]: 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.

Change-Historie

Datum	Version	Erstellt von	Beschreibung des Change
	0.1	20000Academy	Grundlegende Dokumentenvorlage

Inhaltsverzeichnis

1. ZWECK, UMFANG UND ANWENDER	3
2. REFERENZDOKUMENTE	3
3. PROBLEMÜBERSICHT	3
4. PROZESSAKTIVITÄTEN	4
4.1. PROBLEM-IDENTIFIZIERUNG	4
4.2. PROBLEM-AUFZEICHNUNG	4
4.3. PROBLEM-KLASSIFIZIERUNG UND PROBLEM-PRIORISIERUNG	4
4.4. PROBLEM-UNTERSUCHUNG UND DIAGNOSE	6
4.5. PROBLEMLÖSUNG	6
4.6. PROBLEM-SCHLIEßUNG	7
4.7. PROAKTIVES PROBLEM MANAGEMENT	7
5. ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN	7
5.1. PROBLEM-MANAGER	7
5.2. PROBLEM-ANALYTIKER	7
6. MESSUNG UND BERICHTERSTATTUNG	8
7. VERWALTUNG DER DATENSÄTZE, DIE AUFGRUND DIESES DOKUMENTS AUFBEWAHRT WERDEN	8
8. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTEN-MANAGEMENT	9
9. ANHÄNGE	9

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 alle Prozesse und Aktivitäten des SMS angewandt.

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

Commented [20A4]: Bitte geben Sie den Namen Ihres Unternehmens an.

2. Referenzdokumente

- ISO/IEC 20000-1:2018, Klauseln 7.5.4.e), 8.6.3.
- Vorfallmanagement-Prozess
- Service Request Management-Prozess
- Änderungsmanagement-Prozess
- Konfigurationsmanagement-Prozess

Commented [20A5]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „10_Resolution_Fulfillment_Prozesse / 10.1_Vorfallmanagement“.

Commented [20A6]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner "10_Resolution_Fulfillment_Prozesse/ 10.2_Service_Request_Management".

Commented [20A7]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner "09_Service_Design_Erstellen_Umstellung_Prozesse/ 09.1_Änderungsmanagement".

Commented [20A8]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner "06_Service_Portfolio_Prozesse/ 06.3_Konfigurationsmanagement".

3. Problemübersicht

Der Zweck des Problem Management-Prozesses ist, die Auswirkung von Vorfällen und Problemen auf das Business von {Name der Organisation} zu minimieren und ein Wiederauftreten zukünftiger, durch den gleichen Fehler in der IT-Infrastruktur verursachten Vorfällen zu vermeiden.

Das Ziel des Problem Management-Prozesses ist:

- Das Auftreten von Vorfällen und Problemen zu vermeiden,
- die Auswirkung des Problems, das nicht verhindert werden kann, zu minimieren,
- wiederkehrende Vorfälle zu eliminieren.

Commented [20A9]: Dies sind nur Empfehlungen; Sie können einige Elemente gemäß Ihren Unternehmenspraktiken löschen oder hinzufügen.

Alle Probleme innerhalb von [Name der Organisation] werden entsprechend dem Problem Management-Prozess gehandhabt.

Der Problem Management-Prozess besteht aus zwei Hauptteilen:

- Reaktives Problem-Management – Der Zweck des reaktiven Problem-Managements ist, Probleme zu lösen, d.h. die ursprüngliche Ursache zu definieren, welche von einem oder mehreren aufgezeichneten Vorfällen her stammt. [Stellenbezeichnung] ist für die reaktiven Problem Management-Aktivitäten und die erreichten Ergebnisse verantwortlich.

Commented [20A10]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

4. Prozessaktivitäten

4.1. Problem-Identifizierung

Probleme können aus folgenden Quellen identifiziert werden:

- Vorfallmanagement-Prozess
- Lieferanten oder Auftragnehmer
- Proaktives Problem Management – [Gruppen-Name einfügen]

4.2. Problem-Aufzeichnung

Die für die Aufzeichnung des Problems verantwortliche Person unterscheidet sich von Problem zu Problem, je nachdem was die Ursache des Problems ist, wie dies in folgender Tabelle definiert ist:

Ursache	Verantwortliche Person
Ursache ist ein technischer Defekt	Technischer Support
Ursache ist ein Prozessdefekt	Prozessmanagement
Ursache ist ein Defekt in der Software	Softwareentwicklung
Ursache ist ein Defekt in der Hardware	Hardware Support

Obligatorische Daten, die aufgezeichnet werden müssen, sind:

- Problem-Nummer – automatisch vergeben
- Zeitstempel – Datum und Zeit
- Problem-Kategorie

Der Problem-Analytiker ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass – während das Problem einer Lösung zugeführt wird – jede Aktion aufgezeichnet wird, so dass ein kompletter Verlauf der Lösung zur Verfügung steht.

4.3. Problem-Klassifizierung und Problem-Priorisierung

Der Problem Manager kann Probleme neu klassifizieren und neu priorisieren.

Problemen wird eine der folgenden Klassifikationen zugewiesen:

Commented [20A11]: Sie können entweder ein Tool zur Problemnummerierung verwenden oder die Problemnummer manuell eingeben.

Commented [20A12]: Löschen Sie diese Option, wenn die Problemnummer nicht automatisch zugewiesen wird.

Commented [20A13]: Dies sind obligatorische Daten, die vom Problem-Analytiker aufgezeichnet werden müssen.

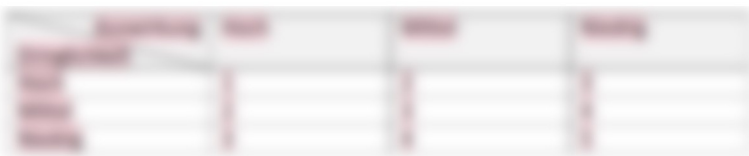
Commented [20A14]: Ändern, wenn nötig. Beispiel: 1st Level Support, 2nd Level Support, Spezialisten-Gruppe...etc.

Commented [20A15]: Löschen, wenn gemäß Ihrer Unternehmenspraktiken eine neue Kategorisierung und neue Priorisierung nicht möglich ist.

[Name der Organisation]

- Software
 - Büroautomatisierung
 - Internet Explorer
 - Word
 - Excel
- Infrastruktur
 - Netzwerkverbindung
 - Netzwerkgeräte
- Hardware
 - Laptop
 - Server
 - Arbeitsplatz
 - Drucker

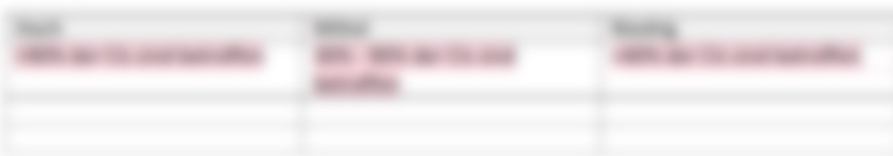
Die Priorität setzt sich zusammen aus Auswirkung und Dringlichkeit, hat 5 Stufen und wird codiert auf Basis der folgenden Tabelle:



Die Lösungszeit eines Problems hängt von seinem Prioritätscode ab und wird wie folgt kalkuliert:

Prioritätscode	Beschreibung	Soll-Lösungszeit
1	Kritisch	1 Stunde
2	Hoch	2 Stunden
3	Mittel	4 Stunden
4	Niedrig	8 Stunden
5	Geplant	24 Stunden

Auswirkung – Geschäftsauswirkung, die ein Problem verursacht:



Dringlichkeit – wie schnell das Geschäft eine Lösung benötigt:

Hoch	Mittel	Niedrig
Sofort – kein Workaround	Mittelfristig – teilweiser	Langfristig – guter

Commented [20A17]: Dies ist nur ein Beispiel; Sie können

Commented [20A18]: Dies ist nur ein Beispiel, das Sie an Ihre

Commented [20A19]: Dies ist nur ein Beispiel; Bitte passen Sie diese Tabelle an Ihre Unternehmenspraktiken und die mit dem Kunden definierte SLA an.

Commented [20A20]:

[Name der Organisation]

verfügbar	Workaround existiert	Workaround existiert

Commented [20A21]: Dies ist ein Beispiel. Ändern für jeweiligen Service, einfügen in SLA/OLA/UC und an Support-Personal kommunizieren.

4.4. Problem-Untersuchung und Diagnose

Der Problem Manager ist dafür verantwortlich, geeignete Ressourcen mit der benötigten Expertise für die Problemlösung bereitzustellen.

Commented [20A22]:

Der Problem Manager ist dafür verantwortlich, geeignete Ressourcen mit der benötigten Expertise für die Problemlösung bereitzustellen.

Der Problem Manager koordiniert die Aktivitäten der Untersuchung und Diagnose mit allen anderen Ressourcen außerhalb der [IT Service Management-Organisation].

Commented [20A23]: z.B. Lieferant oder Aufbau einer Testumgebung

Wenn ein Problem nicht behoben wird, kann es auf folgende Weise eskaliert werden:

- 1. Das Problem wird an den nächsthöheren Problem-Manager eskaliert.
- 2. Das Problem wird an den nächsthöheren Problem-Manager eskaliert.
- 3. Das Problem wird an den nächsthöheren Problem-Manager eskaliert.

Commented [20A24]:

Commented [20A25]: Das SLA definiert die Regeln und die

Wurde die Grundursache des Problems identifiziert, das Problem jedoch nicht dauerhaft gelöst, identifiziert der Problem-Analytiker Maßnahmen zur Reduzierung und Eliminierung der Auswirkung des Problems auf die Services.

Commented [20A26]: Ändern, wenn nötig.

Der Problem Manager ist dafür verantwortlich einen RFC (Request for Change) zu erstellen, wenn die Lösung eines Problems Änderungen eines CIs erfordert.

Commented [20A27]:

Der Problem Manager ist dafür verantwortlich, die Informationen zur dauerhaften Lösung des Problems in den Request for Change aufzunehmen, falls dieser vorhanden ist.

Commented [20A28]:

4.5. Problemlösung

Das Release und Deployment Management ist dafür verantwortlich, die Lösung eines Problems zu implementieren. Der Problem-Manager koordiniert die Aktivitäten von Parteien außerhalb des Problem Management-Teams.

Der Problem Analytiker ist dafür verantwortlich, die Effektivität der Problemlösung zu überwachen, zu überprüfen und an den Problem-Manager zu berichten.

4.6. Problem-Schließung

Der Problem-Manager kontrolliert die Übereinstimmung von Problem-Aufzeichnung und Known Error-Aufzeichnung.

Der Problem-Manager kontrolliert die Übereinstimmung von Problem-Aufzeichnung und Known Error-Aufzeichnung.

4.7. Proaktives Problem Management

Der Problem Manager ist dafür verantwortlich, proaktives Problem Management durch Analyse von Daten und Trends bei Incidents und Problemen zu betreiben, um die Grundursachen und deren potentielle Vorbeugungsmaßnahmen zu identifizieren. Die Ergebnisse werden in die Known Error-Aufzeichnung eingetragen.

5. Rollen und Verantwortlichkeiten

5.1. Problem-Manager

[Stellenbezeichnung] weist die Rolle des Problem-Managers zu.

Verantwortlichkeiten des Problem-Managers sind:

- Gesamtverantwortung für die Durchführung von Aktivitäten im Rahmen des Problem Managements, d.h. er ist Eigentümer der Problem Management-Aktivitäten.
- Koordiniert Schnittstellen mit anderen Service Management-Prozessen.
- Plant und verwaltet erforderliche Tools für die Unterstützung des Problem Management-Prozesses.
- Verantwortlich für Berichterstellung und Informationsmanagement.
- Ist Eigentümer der Known Error-Aufzeichnungen und wartet diese.

Commented [20A29]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

Commented [20A30]: Ändern, wenn nötig.

Commented [20A31]:

5.2. Problem-Analytiker

[Stellenbezeichnung] weist die Rolle des Problem-Analytikers zu.

Verantwortlichkeiten des Problem-Analytikers sind:

Commented [20A32]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

- Überprüft Vorfalldaten.
- Analysiert Probleme, um diese korrekt zu kategorisieren und priorisieren.
- Analysiert und untersucht Probleme, bis die Grundursache gefunden oder das Problem gelöst ist.

[Redacted text]

Commented [20A33]: [Redacted comment]

6. Messung und Berichterstattung

Der Servicekatalog- Manager ist verantwortlich für:

- Definition und Bewertung [jährlich] der kritischen Erfolgsfaktoren (CSFs), die die im SMS-Plan definierten aktuellen SMS-Ziele und die entsprechenden Leistungskennzahlen (KPIs) unterstützen, mit denen der Fortschritt bei der Erreichung der CSFs überwacht werden kann.
- Dokumentierung der ausgewählten CSFs und KPIs in der Matrix der Prozess Messungen.
- Sicherstellung, dass die Messungen gemäß der definierten Häufigkeit durchgeführt werden und Dokumentierung des Ergebnisses in der Matrix der Prozessmessungen.

[Redacted text]

Commented [20A34]: Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

Commented [20A35]: Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Toolkit-Ordner „13_Managementbewertung“.

Commented [20A36]: Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

Commented [20A37]: Einige Beispiele für CSFs und KPIs finden [Redacted text]

Immer wenn die SMS-Ziele im SMS-Plan aktualisiert werden, bewertet und aktualisiert der Servicekatalog- Manager die CSFs und KPIs in der Matrix der Prozessmessungen, um die neuen Ziele widerzuspiegeln.

Commented [20A38]: Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

7. 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-Aufzeichnung (in elektronischer Form)	[Tool-Name]	[Stellenbezeichnung]	Vorfall Management und Problem Management -Rollen sind berechtigt, Ergänzungen/Änderungen der Aufzeichnungen vorzunehmen.	Problem Aufzeichnungen werden aufbewahrt für [5 Jahre].

Commented [20A39]: Gesamtverantwortung für Problem Aufzeichnungen. Üblicherweise der Problem Manager.

Commented [20A40]: Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

[Name der Organisation]

Known Error-Aufzeichnung	[Tool-Name]	[Stellenbezeichnung]	Problem-Analytiker	Known Error-Aufzeichnungen werden [5 Jahre] aufbewahrt.
Berichte	[Tool-Name]	[Stellenbezeichnung]	Problem Manager	Berichte werden [3 Jahre] aufbewahrt.

Commented [20A41]: Gesamtverantwortung für Problem Aufzeichnungen. Üblicherweise der Problem Manager.

Commented [20A42]: Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

Commented [20A44]: Ändern, wenn nötig.

Commented [20A43]: Gesamtverantwortung für Problem Aufzeichnungen. Üblicherweise der Problem Manager.

Commented [20A45]: Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

8. Gültigkeit und Dokumenten-Management

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

Eigentümer dieses Dokuments ist [Stellenbezeichnung], der das Dokument überprüfen und, wenn nötig, zumindest einmal pro Jahr aktualisieren muss.

Commented [20A46]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

Commented [20A47]: Dies ist nur eine Empfehlung; Anpassung der Frequenz nach Bedarf.

9. Anhänge

- Anhang 1 – Problem-Aufzeichnung
- Anhang 2 – Known Error-Aufzeichnung

[Stellenbezeichnung]

[Name]

[Unterschrift]

Commented [20A48]: Nur nötig, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorgibt, dass Papierdokumente unterzeichnet werden müssen