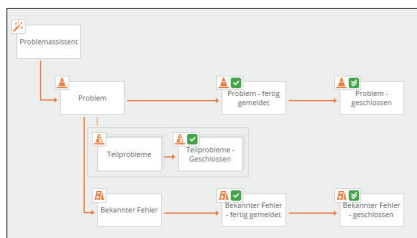
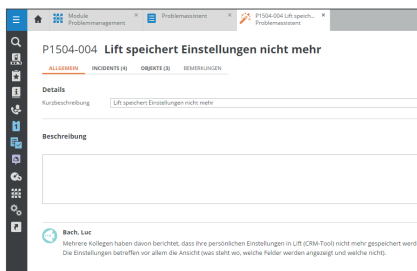


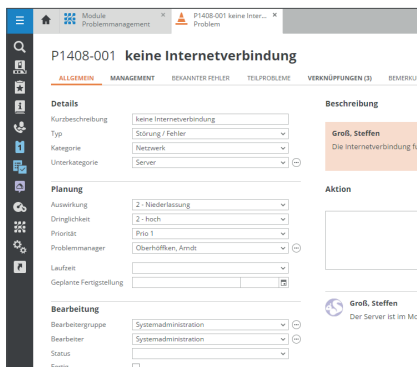
Eine fehlende Problemanalyse ist häufig die Ursache dafür, dass bestimmte Störungsmeldungen immer wiederkehren. Das kostet Zeit und Geld. Ziel des Problemmanagements ist es, strukturelle Probleme Ihrer Infrastruktur aufzuspüren. Mit dem Problemmanagement können Sie gemäß ITIL in nur drei Schritten Probleme analysieren, dokumentieren sowie Mitarbeiter bei der Behebung der Probleme unterstützen.



➤ Prozessübersicht Problemmanagement



➤ Problemassistent



➤ Erfassung des Problems auf der Problemkarte

Incidentursachen auf den Grund gehen

Um strukturelle Probleme in Ihrer IT-Infrastruktur zu beheben, müssen die zugrundeliegenden Ursachen identifiziert werden. Probleme sind zeit- und kostenintensiv sowie ein Indiz für mangelhafte Problemanalysen. Mit TOPdesk gelingt die Revision und Analyse all Ihrer Incidents:

- Problemursachen werden in drei Schritten festgestellt und nachhaltig behoben.
- Lösungen werden der Know-how-Datenbank hinzugefügt oder als Standardlösung für andere Probleme verwendet.
- Reichen Sie einen Request for Change direkt vom Problemmanagement-Prozess aus ein.

Problemassistent

Mit dem Problemassistenten beginnt der Problemmanagement-Prozess. Zu Beginn erstellen Sie eine Beschreibung des Problems. TOPdesk sucht dann nach allen Incidents zum selben Thema, die anschließend mit dem aktuellen Problem verknüpft werden. Ob ein Incident mit einem Problem verknüpft ist, sehen Sie an dem aktiven Problem-Symbol auf der Incidentkarte. Wenn Sie auf das Problem-Symbol klicken, gelangen Sie zur entsprechenden Problemkarte. Über die Incidentkarte können Sie auch den aktuellen Incident einem Problem zuordnen, nach einem geeigneten Problem suchen oder eine neue Problemkarte erstellen.

Probleme registrieren

Nachdem Sie mit dem Problemassistenten ein Problem definiert haben, wird dieses registriert und dem Problem ein Manager sowie Bearbeiter zugewiesen. Der Manager ist für die Analyse des Problems verantwortlich, der Bearbeiter wird mit der Lösung und deren Umsetzung beauftragt. Komplexe Probleme lassen sich in Teilprobleme unterteilen, denen verschiedene Bearbeiter zugeordnet werden können. Außerdem können Sie einen Zeitrahmen für das Problem angeben.

Bekannte Fehler

Nach der Problemanalyse werden Probleme zu bekannten Fehlern. Bei diesem Schritt im Problemmanagement wird das Problem mit der Lösung verknüpft. Lösungen können endgültige Fehlerbehebungen oder aber Übergangslösungen sein, sogenannte Workarounds. Das Problemmanagement bietet Ihnen hierzu drei verschiedene Möglichkeiten:

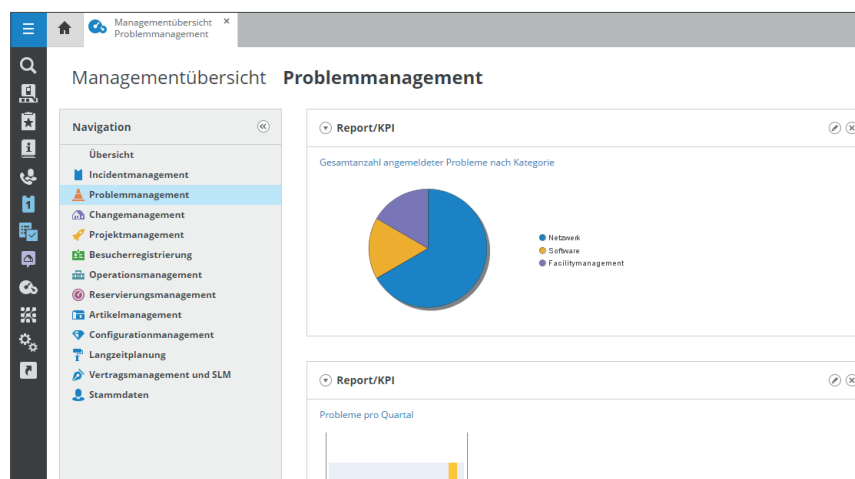
- Kopieren Sie den bekannten Fehler in Ihre Know-how-Datenbank, um alle Mitarbeiter Ihrer Organisation darüber zu informieren.

- Fügen Sie den bekannten Fehler mit einer Lösung oder einem Workaround zu Ihren Standardlösungen hinzu.
- Erstellen Sie aus dem bekannten Fehler einen Request for Change. Das ist zum Beispiel sinnvoll, wenn strukturelle Änderungen den bekannten Fehler beheben können. Mit dem Changemanagement können alle notwendigen Schritte zur erfolgreichen Änderung verwaltet werden.

Zuletzt kommt der Schließassistent zum Einsatz. Dieser ermöglicht es Ihnen nach erfolgreicher Lösung eines Problems alle Incidents, die mit diesem Problem in Zusammenhang stehen, zu schließen.

Übersicht behalten

Reports helfen, potentielle Probleme im Incidentmanagement zu identifizieren. Sie geben aber auch Einblick in den Stand des Problemmanagement-Prozesses wie Problemanzahl, die Anzahl der mit einem Problem verknüpften Incidents oder wieviel Ressourcen bereits für einzelne Probleme investiert wurden.



➤ Alles auf einen Blick mithilfe der Managementübersicht