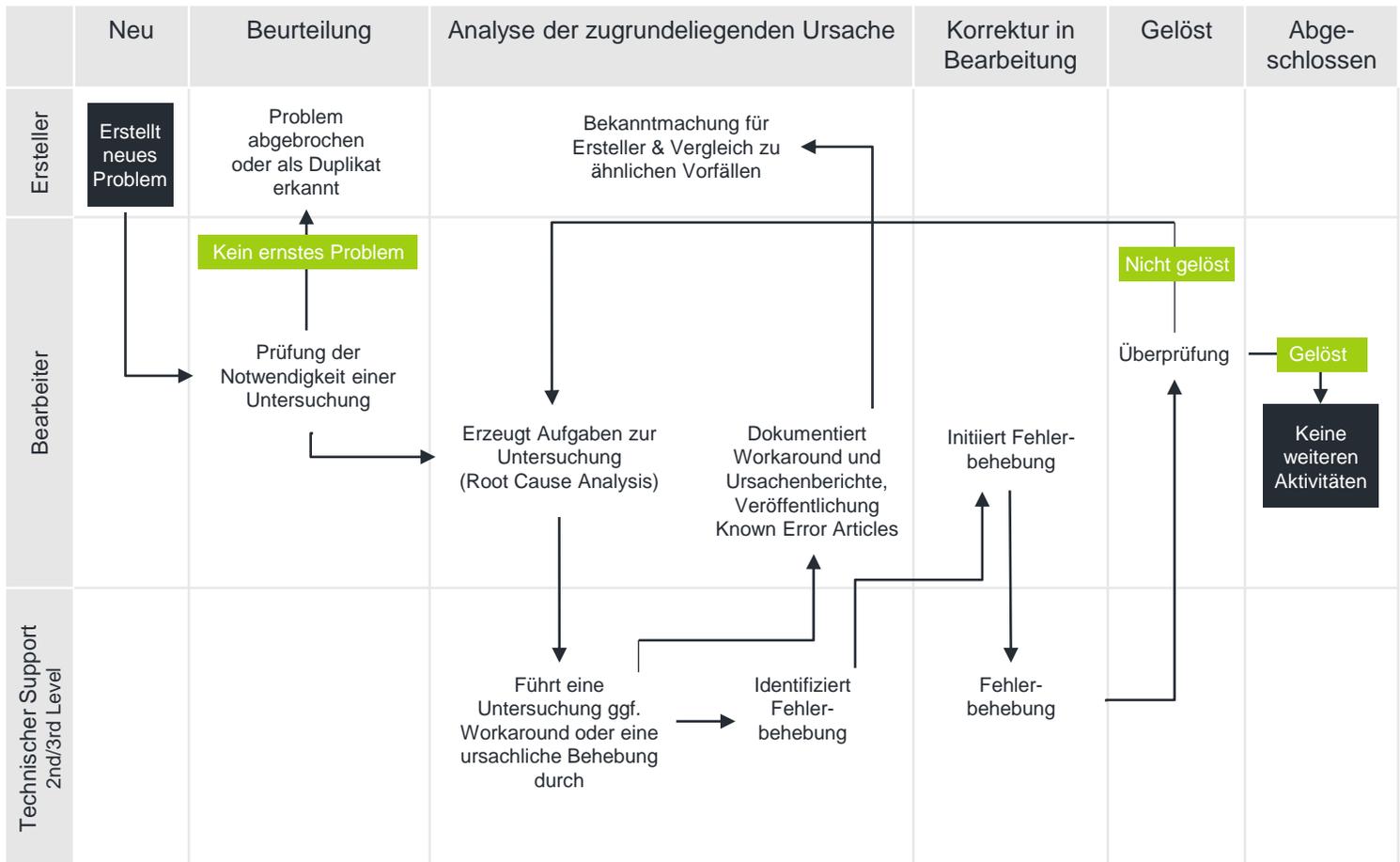




Die Aufgabe des Problem Managements ist, die Ursachen wiederkehrender oder schwerer Incidents nachhaltig zu beheben und die Ursachen zu beseitigen. Oft bedarf es dazu einer Änderung von Konfigurationselementen in der bestehenden IT-Infrastruktur im Rahmen eines Changes.

## ServiceNow Problem Management Prozessdarstellung



## Problem Management – Rollen

### Ersteller



- Erkennt wiederkehrende oder schwerwiegende Incidents
- Liefert Informationen, die das Problem definieren.
- Ansprechpartner für nachfolgende Prozesse

### Technischer Spezialist



- Unterstützt den Bearbeiter bei Identifizierung von Problemen und der Umsetzung der Lösung

### Bearbeiter



- Schnelle Identifikation von Problemursachen
- Ermittlung von Lösungen oder Workarounds
- Veröffentlichung von Artikel zu bekannten Fehlern.
- Verantwortung für Koordination, Monitoring und Qualitätssicherung des Bearbeitungsprozesses.
- Ökonomische Abwägungen



## Ergebnisse einer Problemuntersuchung

### Lösung

- Nachhaltige Lösung zur Vermeidung von Incidents
- Umsetzung im Regelfall durch einen nachfolgenden Change

### Bekannter Fehler

- Trägt zum Abschluss von Incidents bei
- Liefert keine Lösungs- oder Umgehungsstrategie

### Workaround

- Dient der vorübergehenden Servicewiederherstellung
- Beschreibt Problemumgehung
- Kann als End- oder Zwischenlösung fungieren

## KPI's – Beispiele

Indikator	Zielsetzung
Ø Dauer bis zur ersten Reaktion auf ein Problem, nach Priorität	Darstellung der eingehaltenen SLAs der Reaktionszeit
Prozentualer Anteil der Probleme mit identifizierter Grundursache	Kennzahl für die Wirksamkeit des Problem Managements bei der Ursachenfindung
Prozentualer Anteil der Probleme mit gefundenem Workaround	Messung die Wirksamkeit des Problem Managements bei der Erarbeitung und Kommunikation von Workarounds
Prozentualer Anteil der Incidents, die durch Lösung bekannter Fehler behoben wurden	Quantifizierung der Wirksamkeit des Problem Managements bei der Unterstützung der rechtzeitigen Behebung von Incidents

## Über uns

Agil, neu und dennoch mit über 30 Jahren Erfahrung im Gepäck – das ist agineo, der größte Partner des Plattform-Anbieters ServiceNow im deutschsprachigen Raum. Als Spezialist für Enterprise Service Management entwerfen unsere Experten Geschäftsprozesse für namhafte Kunden und setzen diese softwareseitig um. Dabei kann auf die breitgefächerte Technologie-Expertise der gesamten Materna-Gruppe zurückgegriffen werden, welche auf über insgesamt 2.300 Mitarbeiter verteilt ist.

## Unser Leistungsversprechen

Mit Leidenschaft, Flexibilität und unermüdlichem Einsatz übernehmen wir Verantwortung für unsere Kunden. Ihr Erfolg ist unser Anspruch, für den wir alle Hebel in Bewegung setzen – „in time“ und „in budget“, jeden Tag.