

# Wo kommen Probleme her?

von Andrew Vermes

Wenn ich mit IT-Experten zusammenarbeite, höre ich eine Vielzahl von Antworten auf diese Frage:

Von den Anwendern, aus dem Leben, von Männern und Frauen, von unzureichenden Tests, überhasteten Implementierungen, schlechtem Code, ungenauen Spezifikationen und vielem anderen mehr.

Die meisten sind sich darin einig, dass Ursachen aus Veränderungen entstehen. Aus diesem Grund lautet die erste Frage beim Umgang mit Incidents und Problemen „Was wurde geändert?“. Manchmal sind diese Änderungen klein und subtil (z.B. der Verschleiß von Komponenten), und sie sind schwer zu erkennen, außer im Nachhinein.

In IT-Systemen können weitreichende Änderungen schnell implementiert werden. Selbst eine relativ einfache Desktop-Umgebung ist ständigen Sicherheitsupdates, Java-Updates, Anwendungspatches sowie der routinemäßigen Erneuerung und dem Austausch von Hardware-, Netzwerk- und Speicherelementen ausgesetzt. Das alles kann bedeuten, dass sich im Zeitrahmen eines neuen Incidents möglicherweise Hunderte von Änderungen ereignet haben. Und da sind nicht mal all die unüberlegten Dinge enthalten, die Benutzer anstellen können, um Probleme zu verursachen.

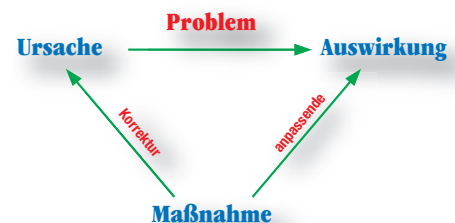
Natürlich ist es wichtig, das Ereignis zu finden, welches den Beginn eines Incidents ausgelöst hat. Aber das ist nicht alles: viele Ursachen haben typischerweise zwei Komponenten. Manchmal gibt es mehr, aber in 99% der Fälle sind es zwei.



Betrachten Sie dieses Beispiel: Nach einem Firmware-Update werden die Switches in einem Netzwerk automatisch neu gestartet, und einer fährt nicht hoch. Ein Fehler beim Neustart ist ein ziemlich häufiges Problem. In vielen Fällen gibt es eine fehlerhafte Komponente, die möglicherweise alt und abgenutzt ist und den Ausschalt- und Einschaltvorgang einfach nicht überlebt. Solange es einfach läuft, ist es in Ordnung, aber nach dem Neustart nicht mehr. Hier haben wir ein Auslöseereignis, einen Neustart, kombiniert mit einem Komponentendefekt.

Manchmal besteht die Kombination aus zwei verschiedenen Software-Layern: Eine Finanzanwendung wird aktualisiert und funktioniert einwandfrei. Erst wenn auch die Middleware aktualisiert wird, können die Berichte nicht mehr generiert werden. Häufig besteht die Abhilfe darin, das System auf eine bekannte, stabile Situation zurückzusetzen. Dies kann den Service oder den Prozess wiederherstellen, jedoch auf Kosten der neuen Funktionalität, die man sich von dem Upgrade erhofft hatte. Daher ist es wichtig, die kausalen Elemente so schnell und effektiv wie möglich identifizieren zu können.

Kepner-Tregoe konzentriert sich auf die beiden Schlüsselemente der Ursache: Besonderheiten und Veränderungen, in dieser Reihenfolge.



## Woher kommen Probleme her?

Wir identifizieren zunächst wesentliche Besonderheiten in den betroffenen Konfigurationselementen im Vergleich zu denen, die normal funktionieren, oder im Vergleich zu einem Referenz-System oder Test-Bed. Dann suchen wir nach Veränderungen oder Auslösern, die auf diese Besonderheiten eingewirkt haben könnten, um einen Incident auszulösen.

Abbildung 1

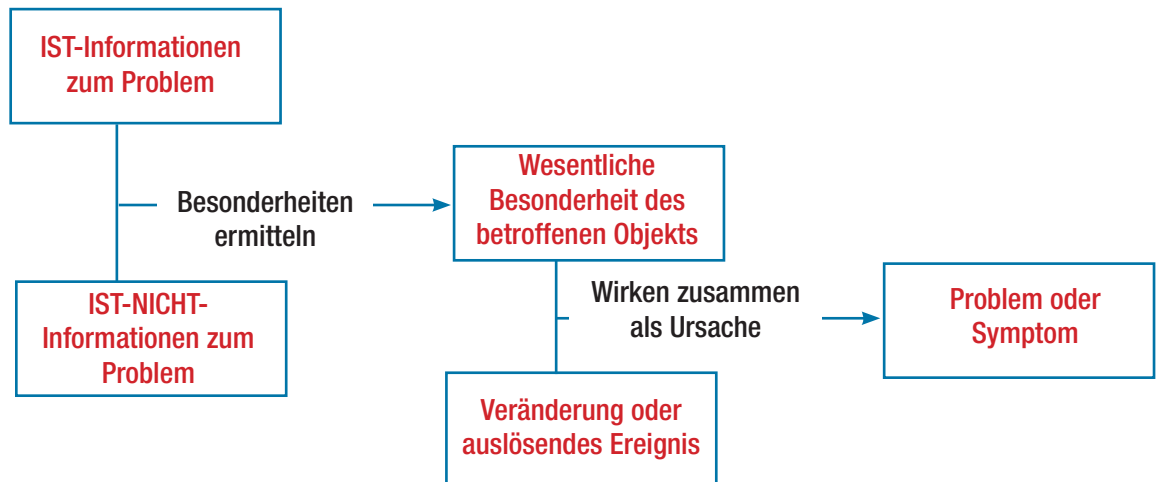
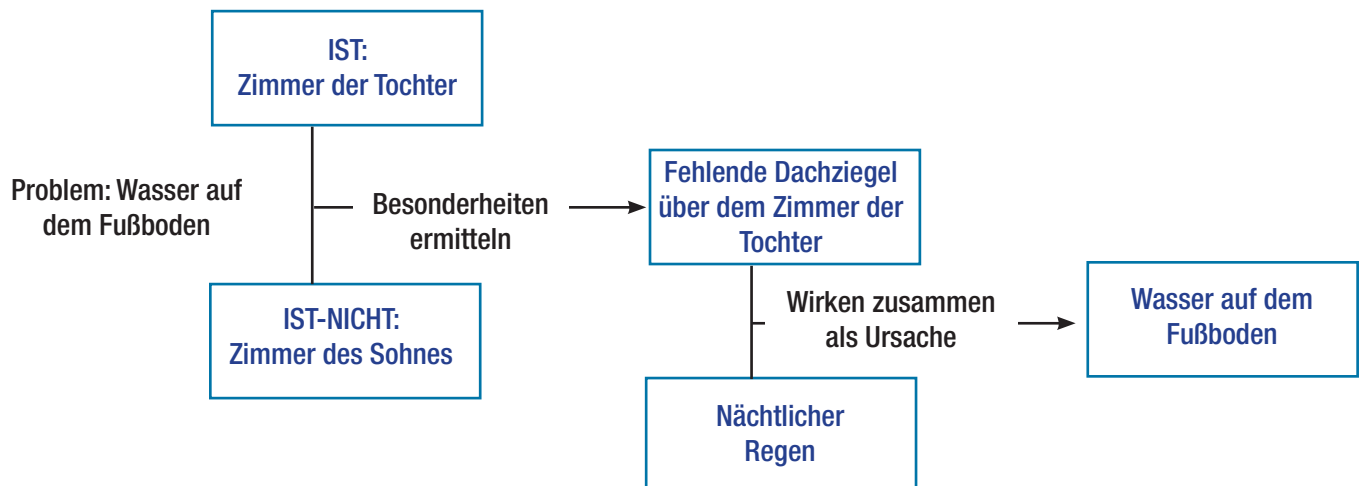


Abbildung 2 – ein einfaches Beispiel:



Die Reihenfolge ist wichtig! Wenn wir gleich zu Beginn nach Veränderungen suchen, die das Problem verursacht haben könnten, könnte das eine lange Liste ergeben: undichte Leitungen, Katzen, ein verschüttetes Getränk, ein offenes Fenster, das Kind hatte einen Unfall, usw.

Weil die Liste der kleinen und großen Veränderungen in einem komplexen System viel länger ist, ist es oft sehr mühsam, all die Dinge nachzuvollziehen, die sich geändert haben (oder haben könnten). Indem sie zuerst nach den Besonderheiten suchten, konnten einige unserer Kunden die Zeit bis zum Auffinden der Ursache um drei Viertel verkürzen.

Die Daten-getriebene, konsistente und skalierbare Herangehensweise für Incident-, Problem- und Change-Management von Kepner-Tregoe unterstützt Unternehmen dabei, ein erstklassiges Kundenerlebnis zu bieten und die Stabilität zu erhöhen, Ausfallzeiten zu reduzieren, wiederkehrende Problemen zu vermeiden und Servicekosten zu senken. Erfahren Sie mehr darüber, wie Kepner-Tregoe Ihr Unternehmen bei der Implementierung und Verbesserung wichtiger Incident-Management-Prozesse unterstützen kann.

Besuchen Sie uns auf [www.kepner-tregoe.de](http://www.kepner-tregoe.de)