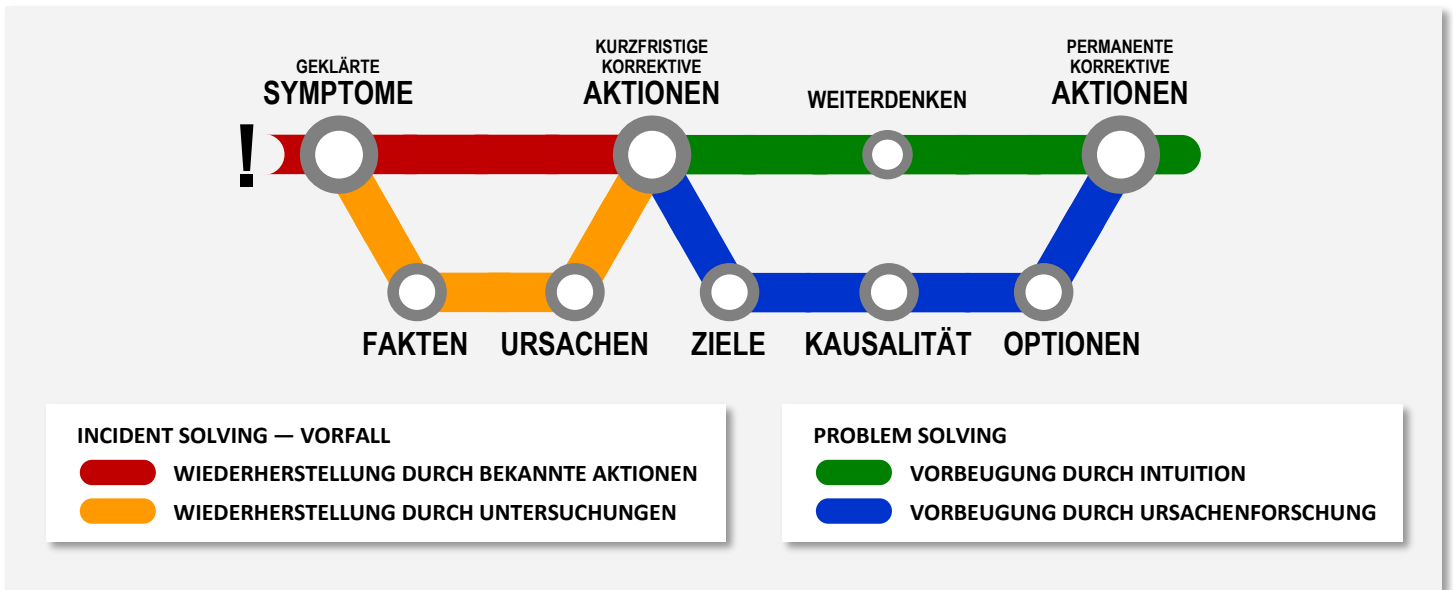


to-the-point

INCIDENT & PROBLEM SOLVING



SYMPTOME



- Was sind die beobachtbaren Symptome?**
 - Beschreiben Sie die spezifische, beobachtbare Funktionalität und wie diese abweicht von der erwarteten Leistung.
 - Wenn Sie die Funktionalität nicht beschreiben können, gehen Sie zum Objekt.
 - Gehen Sie Schrittweise vor um Symptome zu spezifizieren. Je spezifischer desto einfacher zum Lösen.
- Welche Symptome sollen als erstes gelöst werden?**
 - Nehmen Sie die business– oder Kundenperspektive ein.
 - Wählen Sie das wichtigste oder dringendste Symptom.
- Wer macht Was bis Wann?**
 - Wenn eine Kurzfristige Korrektur bekannt ist, gehen Sie weiter zu **AKTIONEN**.
 - Andernfalls, Fahren Sie weiter mit **FAKTEN** weil weitere Untersuchungen notwendig sind um die unbekannte Ursache zu finden.

FAKTEN



- Was sind die Fakten?**

	FUNKTIONIERT NICHT	FUNKTIONIERT KORREKT
WAS	[Die Symptome]	Welche vergleichbare Funktionalität arbeitet korrekt?
WO	Welcher Ort ist betroffen? Welche Benutzer sind betroffen?	Welche vergleichbaren Orte oder Benutzer arbeiten korrekt?
WANN	Wann wurde es zum ersten Mal beobachtet? Und seither?	Wann hat es zum letzten Mal korrekt funktioniert?
WIE	Wie ist es aufgetreten? Wann in der Sequenz von Events?	Unter welchen Umständen funktioniert es?

URSACHEN



Was konnte diese Symptome verursachen?

- Berücksichtigen Sie Eingaben, Komponenten und Umgebungsfaktoren welche involviert sind in dieser Funktionalität.
- Fragen Sie sich zusätzlich ob es um schlechte Performanze oder um Resultate geht.
- Berücksichtigen Sie Änderungen welche unmittelbar vor den ersten Symptomen aufgetaucht sind.
- Listen Sie die möglichen, relevanten Ursachen schnell auf ohne Diskussion.

Wie wahrscheinlich sind diese Ursachen?

- Priorisieren Sie die Ursachen aufgrund von Wahrscheinlichkeit, Einfachheit für eine Überprüfung etc.
- Berücksichtigen Sie parallele Aktivitäten.

AKTIONEN



Welche Aktionen können die Ursache verifizieren?

- Reduzieren Sie das Risiko, unnötige Aktionen durchzuführen auf ein annehmbares Level.

Was können wir unternehmen um den Service schnell in den Normalzustand zurückzuführen?

- Entscheiden Sie sich für die beste(n) kurzfristig korrektive(n) Aktion(en).
- Führen Sie die kurzfristig korrektive(n) Aktion(en) aus.
- Verifizieren und validieren Sie die Behebung des Symptoms.

ÜBER DEN FIX HINAUS DENKEN



Welche Massnahmen kann ich treffen um eine Wiederholung zu verhindern?

- Treffen Sie Massnahmen, die einfach zur Vorbeugung eingesetzt werden können um die Wahrscheinlichkeit auf eine Wiederholung dieses Fehlerfalles zu minimieren.
- Treffen Sie Notfall-Massnahmen, um die Auswirkungen einer Wiederholung zu minimieren.
- Wenn eine formelle Untersuchung notwendig ist, führen Sie eine **ROOT CAUSE ANALYSIS** (Ursachenforschung) durch.

ROOT CAUSE ANALYSIS (URSACHENFORSCHUNG)



Welche sind unsere Ziele?

- Klären Sie den Hintergrund und die aktuelle Situation.
- Identifizieren Sie das erwartete Resultat in Form von Zielen.

Was sind die ursächlichen Verhältnisse?

- Analysieren Sie die darunterliegenden Ursachen indem Sie die Techniken anwenden mit denen Sie vertraut sind.
- Wenden Sie **SYMPTOME – FAKTEN – URSACHEN** an, wenn nötig um unbekannte Ursachen finden.
- Schauen Sie sowohl auf Aktionen wie auch bedingte Ursachen.

Welche sind Unsere Optionen?

- Listen Sie potentielle Gegenmassnahmen schnell und ohne Diskussionen auf.
- Entscheiden Sie sich für die kosteneffektivsten Massnahmen um das gesteckte Ziel zu erreichen.

Was werden wir unternehmen?

- Treffen Sie Massnahmen, welche eine permanente Korrektur herbeiführen.
- Besprechen Sie den Fall nach.

Der Simulator von Sim4People ist für technische Mitarbeiter und Manger was der Flugsimulator für Piloten ist