

FLYER

# VALUEMATION PROBLEM MANAGER

Das Problem Management muss die Ursachen für bereits eingetretene IT-Störungen und Serviceausfälle schnellstmöglich analysieren und dauerhaft beheben. Ebenso gilt es, mögliche Auslöser für potenzielle künftige Störungen zu erkennen, um diese proaktiv zu verhindern. Das Problem Management entwickelt somit gezielt Maßnahmen zur Störungs-Verhinderung oder -Behebung, die im Incident Management genutzt werden, um künftig für identische Störungen eine schnelle Wiederherstellung des betroffenen IT-Services zu ermöglichen. Die Dokumentation von Fehlersituationen und Lösungen wie Known Errors und Workarounds und der Zugriff auf expertenunabhängiges Wissen spielt deshalb für ein effizientes Incident- und Problem Management eine entscheidende Rolle.

## Zielsetzung

— Mit dem Valuemotion Problem Manager analysieren Sie potenzielle oder bereits eingetretene Störungen und identifizieren deren Ursachen. Mit Hilfe von kennzahlenbasierten Analysemethoden lassen sich Probleme schneller erkennen und Beziehungen zwischen Störungen sowie deren

## NUTZEN

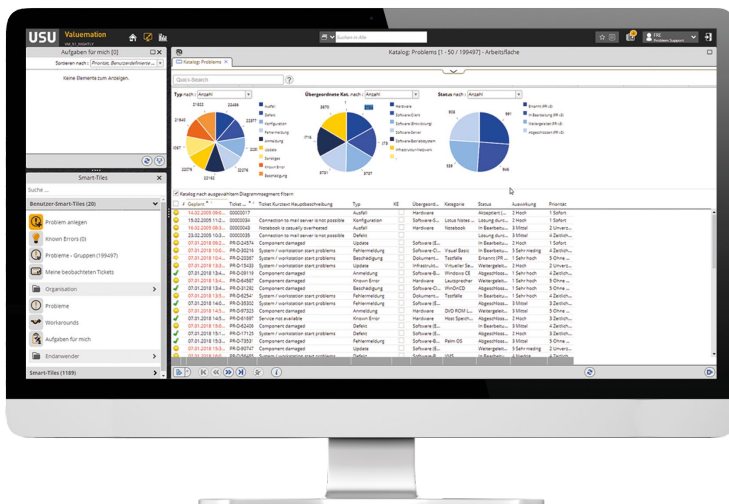
### Mit Valuemotion

steigern Sie die Effizienz im IT-Service-Management durch integrierte, automatisierte und ITIL®-konforme Prozesse von der Ticket-Erfassung bis zur Störungsbehebung

identifizieren und beheben Sie Fehler rasch durch aussagekräftige Reports und gezielte Ursachenanalysen

eliminieren Sie potenzielle Fehler schon proaktiv, bevor diese zu Serviceausfällen und Service-Level-Verletzungen führen

lösen Sie Probleme dauerhaft und effizient, weil Sie erprobtes Lösungswissen nutzen sowie eigene Lösungen dokumentieren können



Analyse und Bearbeitung von Tickets im Problem Management

## KEY FACTS

### **Der Valuation Problem Manager ist ein Modul der USU-Suite Valuation. Damit**

beschleunigen Sie die Erfassung, Priorisierung, Bearbeitung und Lösung von Problemen durch standardisierte Prozesse

identifizieren Sie potenzielle Störungsquellen durch regelbasierte Reports und gezielte Analysen

beheben Sie Störungen dauerhaft und dokumentieren Lösungen systematisch in einer Wissensdatenbank (optional)

verknüpfen Sie ggf. Probleme mit Incidents, Workarounds und Change-Requests und initiieren direkt Folgeaktivitäten

Ursachen feststellen. Lösungen für bekannte Fehler können Sie als Änderungsanforderung (Request for Change) direkt an das Change Management weiterleiten und Wege zur Störungsbeseitigung in einer Wissensdatenbank dokumentieren.

### **Probleme rasch erkennen und beseitigen**

— Der Valuation Problem Manager basiert auf standardisierten, ITIL®-konformen Prozessen. Damit lassen sich IT-Probleme effizient erfassen, klassifizieren, priorisieren, bearbeiten und lösen. Der Problem Manager hilft Ihren Experten-Teams dabei, Störungsursachen zu untersuchen, zu identifizieren (Known Errors) und systematisch Lösungen zu deren Behebung zu erarbeiten. Die dabei erstellten qualifizierten Workarounds (Umgehungslösungen) ziehen ggf. Requests for Changes nach sich, die Sie direkt im Problem Manager initiieren und anschließend durch integrierte Prozesse automatisch weiterleiten können. Das Problem-Ticket kann mit zugehörigen Incidents verknüpft werden. Dadurch werden diese nach dem Problem-Lösungsabschluss ebenfalls auf „gelöst“ gesetzt. Alle Schritte zur Problemlösung werden automatisch und lückenlos im Ticket dokumentiert.

### **Problemursachen gezielt analysieren und proaktiv ausschalten**

— Aus der Häufung von Incidents lassen sich Muster ableiten und Problemursachen ermitteln. Diese gilt es möglichst rasch – am besten proaktiv – auszuschalten, um Störungen in der Serviceverfügbarkeit zu vermeiden. Um potenzielle Störungsquellen aufzuspüren, bietet Ihnen die Lösung Valuation Analytics aussagekräftige Reports und Dashboards sowie Ad-hoc-Analysemöglichkeiten. Damit können Sie Ihre Service-Performance kontinuierlich messen sowie Problem-Aktivitäten und Serviceabläufe gezielt optimieren.

### **Auswirkungen auf Business-Services sofort erkennen**

— Mit dem Valuation CMDB Manager (optional) können Sie im Problemlösungsprozess auf umfassende Informationen zu IT-Komponenten und Gerätekonfigurationen (CIs) sowie deren Verfügbarkeiten zugreifen. Diese und die grafische Visualisierung von Verbindungen helfen Ihnen, Problemursachen leichter zu identifizieren. Außerdem können Sie Abhängigkeiten der Business-Services von IT-Services und CIs sowie Auswirkungen von Störungen durch eine Business-Impact-Analyse besser abschätzen. Der Zugriff auf Service Level Agreements (SLAs) bietet Ihnen eine zusätzliche Entscheidungshilfe bei der Priorisierung der Störungsbearbeitung.

### **Probleme wissensbasiert und dauerhaft lösen**

— Die integrierte IT-Wissensdatenbank Valuation Knowledge Manager verkürzt Ihren Problemlösungsprozess erheblich: Sämtliche relevante Lösungsquellen (z. B. Known Errors, Handbücher, FAQs etc.) können parallel mit nur einer Suchanfrage durchsucht werden. Die Suche wird direkt in der Ticket-Ansicht aufgerufen und übernimmt automatisch relevante Details für die Recherche. Auch die im Problem-Management erarbeiteten Lösungen und Workarounds können gezielt in die IT-Wissensdatenbank übernommen und dort ggf. einem weiteren Redaktionsprozess zugeführt werden. Durch Zugriff auf qualitätsgesichertes Lösungswissen und die Unterstützung von Diagnosefragen bei komplexen technischen Fragestellungen können alle Service-Desk-Mitarbeiter gleichermaßen kompetent und professionell mit Störungsmeldungen und Problemen umgehen.

## INFO

### **Weitere relevante Module:**

- Incident Manager
- Knowledge Manager