

01 SYMPTOME

- **WAS SIND DIE BEOBACHTBAREN SYMPTOME?**
 - Beschreiben Sie die spezifische, beobachtbare Funktionalität und wie diese abweicht von der erwarteten Leistung.
- **WELCHE SYMPTOME SOLLEN ALS ERSTES GELÖST WERDEN?**
 - Nehmen Sie die business- oder Kundenperspektive ein.
- **WER MACHT WAS BIS WANN?**
 - Wenn eine Kurzfristige Korrektur bekannt ist, gehen Sie weiter zu AKTIONEN.
 - Andernfalls, fortfahren mit FAKTEN, weil weitere Informationen notwendig oder mehrere URSACHEN in Betracht kommen.

02 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?

Die Fragen sind Beispiele. Erwägen Sie die Unterstützung der Fakten durch Grafiken, Skizzen, zeitlichen Abläufen, etc.

03 URSACHEN

- **WAS KONNTE DIESE SYMPTOME VERURSACHEN?**
 - Listen Sie die möglichen, relevanten Ursachen schnell auf ohne Diskussion.
 - Erwägen Sie Fehlerkorrekturen, vorbeugende Wartung oder Verbesserungen welche im Vorfeld der Symptomatik durchgeführt wurden. Betrachten Sie Inputs, Komponenten und Umweltfaktoren.
- **WAS KONNTE DIESE SYMPTOME VERURSACHEN?**
 - Berücksichtigen Sie Eingaben, Komponenten und Umgebungsfaktoren welche involviert sind in dieser Funktionalität.

04 AKTIONEN

- **WELCHE AKTIONEN KÖNNEN DIE URSACHE VERIFIZIEREN?**
 - Reduzieren Sie das Risiko, unnötige Aktionen durchzuführen auf ein annehmbares Level.
- **WHAT CAN WE DO TO RESTORE SERVICE SAFELY AND QUICKLY?**
 - Entscheiden Sie sich für die beste(n) kurzfristig korrektive(n) Aktion(en).
 - Verifizieren und validieren Sie die Behebung des Symptoms.