

1 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 kurzfristig Korrektur bekannt ist, gehen Sie weiter zu AKTIONEN.
- Andernfalls, fortfahren mit FAKTEN, weil weitere Informationen notwendig oder mehrere URSACHEN in Betracht kommen.

2 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.

3 URSACHEN

○ WAS KÖNNTE 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.

○

WIE WAHRSCHEINLICH SIND DIE MÖGLICHEN URSACHEN?

- Priorisieren Sie die möglichen Ursachen nach der Wahrscheinlichkeit und ob diese einfach überprüfbar sind.

4 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 WIEDER IN DEN NORMALZUSTAND ZURÜCKZUFÜHREN?

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