

IT-Fehlermanagement

Ausgangslage

Komplexe Anwendungen, zahllose Schnittstellen, eine historisch gewachsene Systemlandschaft und stets wachsende Anforderungen führen oft zu einer problematischen Fehlersituation: Die Zahl der Fehlermeldungen stagniert trotz größter Anstrengungen aller Beteiligten auf hohem Niveau, die Fehlerursachen sind vielfältig und intransparent, und eine klare Lösungsstrategie ist nicht erkennbar.

Zielsetzung

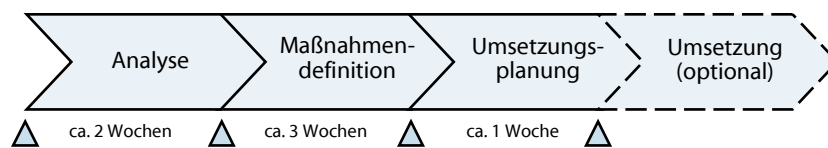
Das Beratungsprogramm *IT-Fehlermanagement* ist speziell dafür konzipiert, die Fehlersituation in einer komplexen Anwendungslandschaft durch eine strukturierte Vorgehensweise schnell in den Griff zu bekommen. Ziel ist ein priorisierter Maßnahmenkatalog zur nachhaltigen Reduzierung des Fehleraufkommens.

Endprodukte

- Dokumentation der Fehlersituation und der Ursachenanalyse
- Maßnahmenkatalog zur nachhaltigen Reduktion des Fehleraufkommens
- Umsetzungsplanung des Maßnahmenkatalogs

Vorgehen und zeitlicher Rahmen

Das Beratungsprogramm nimmt etwa 6 Wochen in Anspruch und sieht drei (optional vier) Projektphasen vor:



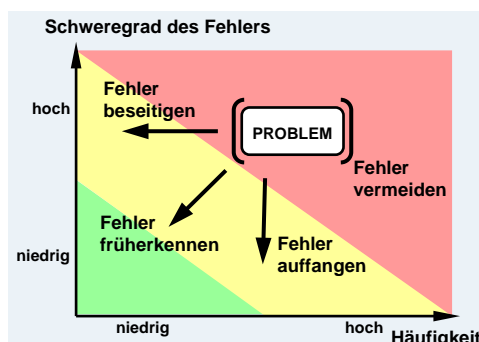
In der Analysephase erfasst das Basycon-Team die Fehlersituation, auf deren Basis in der anschließenden Maßnahmendefinition ein priorisierter Maßnahmenkatalog erarbeitet wird. Die Einzelheiten der Umsetzung dieser Maßnahmen werden in der Umsetzungsplanung ausgearbeitet und münden in die optional von einem Basycon-Projektcontroller begleitete Umsetzungsphase.

Inhalt der Analysephase

Die Analysephase umfasst die Auswertung der Fehlermeldungen sowie eine technische Inspektion der Anwendung, ergänzt durch Interviews und Workshops mit den beteiligten Entwicklern, Anwendern und Betreuern. Mit diesen Informationen können die Fehler-Brennpunkte zielsicher herausgearbeitet werden. Wesentlicher Erfolgsfaktor hierbei ist die Betrachtung der Anwendung in ihrem Gesamtkontext. Gemeint sind insbesondere Schnittstellen, Stammdaten, die Funktionsteilung und Kollaboration mit anderen Anwendungen, die Abteilungs-übergreifende Prozesseinbettung und der Entwicklungsprozess.

Inhalt der Maßnahmendefinitionsphase

Ansetzend an den ermittelten Brennpunkten wird nun ein Maßnahmenkatalog erarbeitet, der auf hohe Wirksamkeit und kurze Umsetzungsdauer ausgerichtet ist. Er enthält typischerweise nicht nur Fehlerbegrenzungsmaßnahmen, sondern erfahrungsgemäß effektivere und schneller umsetzbare Früherkennungs-, Auffang- und Vermeidungsmaßnahmen. Die Findung der effektivsten Stellhebel wird unterstützt durch die Ansatzpunkte-Matrix, wie sie in der folgenden Tabelle grob



dargestellt ist. Mit ihrer Hilfe können alle prinzipiellen Ansatzmöglichkeiten durchgegangen und nach den Kriterien Potenzial zur Verbesserung der Fehler-situation, Umsetzungsaufwand sowie Kurzfristigkeit, mit der die Maßnahmen greifen, bewertet werden. Diese Systematik führt zu einem Konzept, das die Fehlerzahl innerhalb kürzester Zeit deutlich absenkt.

Ansatzpunkte-Matrix

STELLEHEBEL	FEHLERTYP	Programm- und Datenfehler	Bedienungsfehler	Irreguläre Situationen
Fehler vermeiden	Qualität verbessern	<ul style="list-style-type: none"> Software-Entwicklungsprozess Test- und Abnahmeverfahren 	<ul style="list-style-type: none"> Benutzerdokumentation Schulung und Kommunikation 	<ul style="list-style-type: none"> Durchgängigkeit der Anwendung Datenkonsistenz
	Komplexität reduzieren	<ul style="list-style-type: none"> Vereinfachung der Anwendung Vereinfachung der Systemlandschaft Beseitigung der Versionsvielfalt 	<ul style="list-style-type: none"> Benutzerführung Beschränkung manueller Eingriffsmöglichkeiten für Anwender 	<ul style="list-style-type: none"> Zentrale Datenquellen Zentrale Datenprüfung
Fehler früherkennen	Intrinsische Informationsquellen nutzen	<ul style="list-style-type: none"> Selbst-Überwachung der Anwendung Schnittstellenüberwachung Fehlerprotokoll Ferndiagnose-Systeme 	<ul style="list-style-type: none"> Protokollierung der Nutzeraktionen Detektion und Dokumentation manueller Eingriffe 	<ul style="list-style-type: none"> Prozess- und Datenflussdokumentation
	Externe Informationsquellen nutzen	<ul style="list-style-type: none"> Verbesserung des Fehlermeldeprozesses Etablierung von Fehler-Reporting-Systemen 		
Fehler auffangen	Fehlertoleranz erhöhen	<ul style="list-style-type: none"> Stabilität gegenüber Fehlverhalten anderer Anwendungen 	<ul style="list-style-type: none"> Stabilität der Anwendung gegen Fehlbedienung Wiederherstellungsfunktionen 	<ul style="list-style-type: none"> Stabilität gegenüber Workflow-Fehlern
	Fehlerauswirkungen reduzieren	<ul style="list-style-type: none"> Backup-Lösungen Datensicherheit Reparatur-Tools 	<ul style="list-style-type: none"> Abschottung gegenüber fehlerhaften Eingangsdaten Sperre unfertiger oder fehlerhafter Daten Reparatur-Tools 	
	Fehlerbehandlung verbessern	<ul style="list-style-type: none"> Aussagekraft der Fehlermeldungen Anwender-Hilfestellungen für die weitere Vorgehensweise Wiederherstellung eines fehlerfreien Zustandes Automatisiertes technisches Fehlermeldeverfahren 		
Fehler beseitigen	Prioritäten setzen	<ul style="list-style-type: none"> Identifikation und Beseitigung von Brennpunkten 		
	Effizienz erhöhen	<ul style="list-style-type: none"> Fehlerbehebungs-Prozess Automatisierter Updateprozess 	<ul style="list-style-type: none"> Mehrstufige Supportinstanzen Benutzer-Supportprozess 	

Inhalt der Umsetzungsplanungsphase

Zur Umsetzung der Maßnahmen wird eine detaillierte Termin- und Ressourcenplanung ausgearbeitet und das weitere Vorgehen in einem Projektworkshop kommuniziert.

Inhalt der optionalen Umsetzungsphase

Auf Wunsch wird die Umsetzung der Maßnahmen durch unsere Projektcontroller kompetent und unabhängig begleitet.

Kontakt

Für Fragen zu diesem Beratungsprogramm wenden Sie sich bitte an einen der Manager des PM-Teams:

Thomas Worbs

Dr. Axel Muhm

Telefon 089 890 559 - 213

Telefon 089 890 559 - 218

E-Mail thomas.worbs@basycon.com

E-Mail axel.muham@basycon.com

Basycon Unternehmensberatung GmbH

Welserstraße 1

81373 München

www.basycon.com