

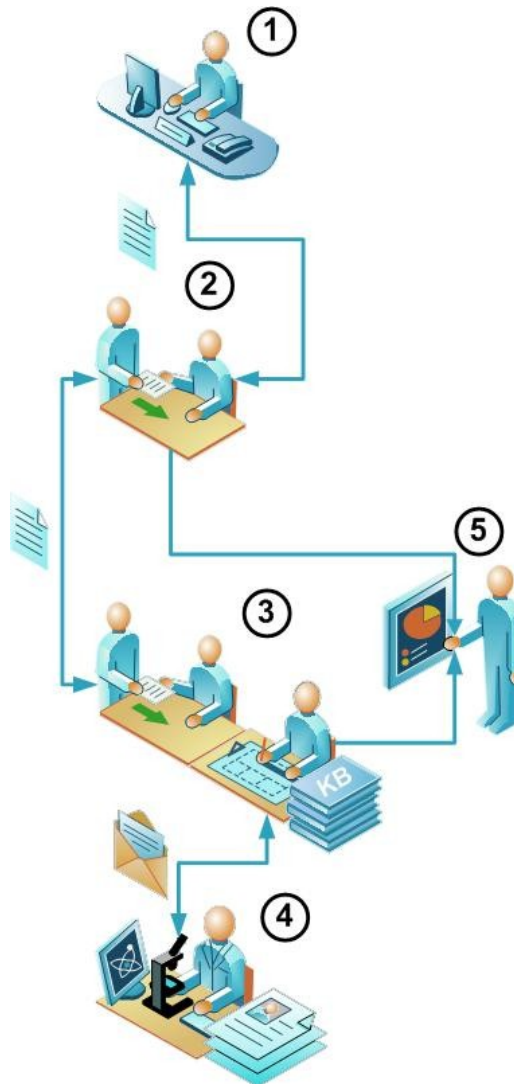
ALPHABIT ITSM CENTER



Consulting
Projekte
Training

Problem Management im „alphaBit ITSM Center“

Allgemeiner Ablaufplan



- ① Der ServiceDesk erkennt ob aus dem Incident ein Problem resultiert und erstellt auf der Basis des Incident Tickets ein Problem Ticket und leitet dieses an den
- ② First-Level-Support weiter. Dieser startet die Bearbeitung und weißt das Ticket gegebenenfalls an
- ③ den Second-Level-Support weiter, dieser bearbeitet das Ticket. Unter Zuhilfenahme der Knowledgebase. Rückfragen stellt er an den
- ④ Hersteller / Third-Level-Support über externe Kommunikationsmittel.
- ⑤ Der Problemmanager wird meist durch den Abteilungsleiter verkörpert und ist für die Einhaltung der SLAs verantwortlich.

(Punkt 1 wird eigenständig behandelt)

Da sich der Prozess des Problem Management in den einzelnen Phasen, denen des Incident Management gleicht, haben wir diese hier nicht mehr einzeln erläutert. Bitte entnehmen Sie weitere Informationen dem Punkt Incident Management.