

# Erfahrungswissen Managen

## Erfahrungsbasierter Störfall-Leistand

### Ausgangslage und Ziele

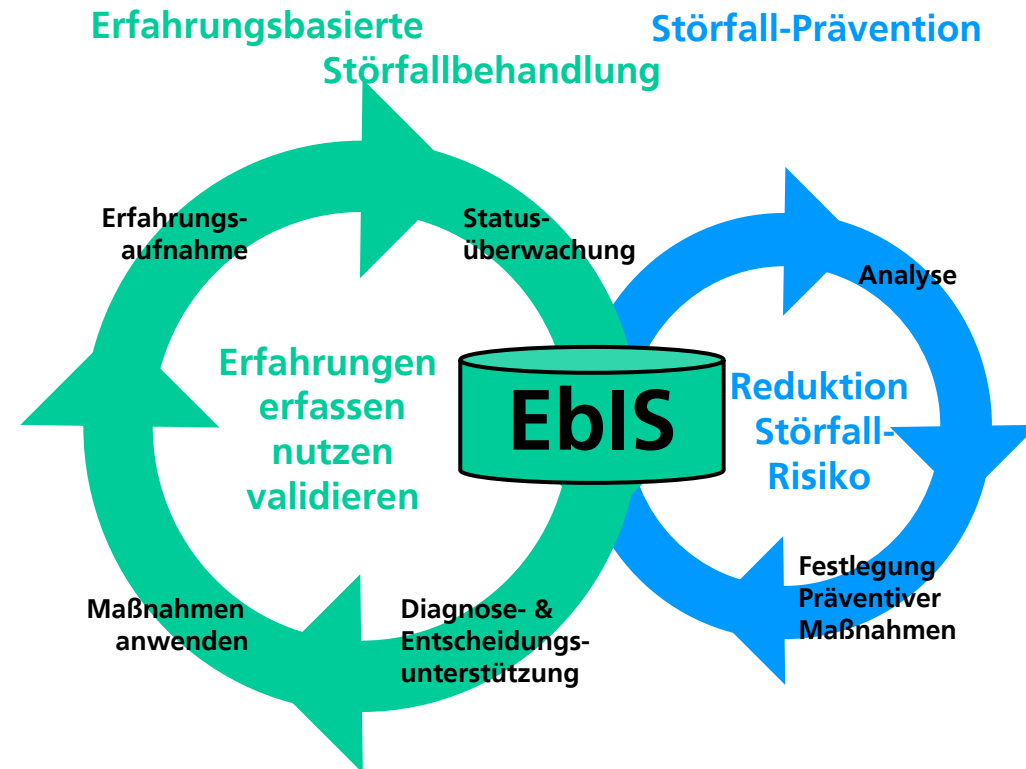
Zuverlässigkeit und Schnelligkeit bei der Behebung von Störfällen sind stark abhängig von der Erfahrung der Bearbeiter. Unerfahrene Mitarbeiter erfinden das Rad neu und kommen erst nach vielfältigen Versuchen zu Ergebnissen.

Ziel des Störfall-Leitstands ist die Verbesserung der Betriebssicherheit der betreuten Systeme: Erkannte Vorfälle werden mit einer bewährten Lösung verknüpft.

### Vorgehen

Im Tagesgeschäft erfolgt die erfahrungsbasierte Störfallbehandlung. Hier werden kritische Vorfälle erkannt und passende Lösungen angeboten. Mögliche Abweichungen von den Lösungsvorschlägen werden ebenfalls erfasst und so das Wissen kontinuierlich aktualisiert.

Im Rahmen der Störfall-Prävention werden wiederkehrende Muster erkannt. Darauf aufbauend werden präventive Maßnahmen abgeleitet und in die Lösungen eingearbeitet.



### Ergebnisse und Nutzen

- Im erfolgreichen Einsatz bei Stadtkasse Köln und einem großen deutschen Telekommunikationsunternehmen seit 2004
- Hohe Akzeptanz durch Benutzer