

# Organisatorische Herangehensweisen beim Troubleshooting

Netzwerkanalyse mit Wireshark

**Copyright 2024 – Tobias Rust, Weichselstr.1, D-12043 Berlin**

**Dieses Dokument – einschließlich aller seiner Teile – ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen wird, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Tobias Rust. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Veröffentlichungen, Mikroverfilmung und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.**

**Der Kunde erhält nach vollständiger Bezahlung der jeweils vertraglich vereinbarten Vergütung an diesem schriftlichen, maschinenlesbaren Dokument das unwiderrufliche, nicht ausschließliche, nicht übertragbare und zeitlich nicht beschränkte Recht, die Unterlagen für den vorgesehenen Einsatzzweck zu nutzen.**

Die in diesem Dokument enthaltenen Angaben und Daten und Verweise auf externe Quellen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Alle in Beispielen und Illustrationen genannten Namen jeder Art sind – soweit nicht anders angegeben – rein fiktiv. Jede Ähnlichkeit mit real existierenden Namen ist rein zufällig.

Die in diesem Dokument aufgeführten Namen real existierender Firmen und Produkte sind möglicherweise Marken der jeweiligen Eigentümer.



# Organisatorische Herangehensweisen beim Troubleshooting

Was vor der technischen Analyse zu  
beachten ist

# Die 4 W-Fragen sollten gestellt werden, bevor mit der technischen Analyse gestartet wird

Bevor wir mit einer Maßnahme starten, sollten wir immer uns immer zuerst folgende Fragen stellen und diese konkret beantworten können.

Nicht selten ergeben sich bei der Beantwortung dieser Fragen neue Herangehensweisen.

1. Warum überhaupt?

2. Warum über diesen Weg?

3. Warum jetzt?

4. Warum ich/wir?

Erst wenn eine Frage vollständig beantwortet ist, mit der nächsten Frage fortfahren.

# Die 4 W-Fragen im Detail

## 1. Warum überhaupt?

- Was wollen wir konkret mit dieser Maßnahme erreichen? Was ist unser Ziel?

*Antwort:*

- Was würde passieren wenn wir keine Maßnahme durchführen?

*Antwort:*

**Tips: Always question the task critically and be 100% clear about the goal.**

## 2. Warum über diesen Weg?

- Was würde passieren wenn wir genau diese Maßnahmen nicht durchführen könnten? Welche Alternativen gäbe es?

*Antwort:*

- Wie könnte man die Aufgabe effektiver erledigen?

*Antwort:*

- Wie könnte man die Aufgabe /effizienter erledigen?

*Antwort:*

**Tips: Gewohnte Arbeitsfragen in Frage stellen. „Abkupfern“ ist erwünscht und hilfreich: Hat schon mal jemand solch eine Aufgabe erfolgreich gemeistert? Und wenn ja, wie?**

Erst wenn eine Frage vollständig beantwortet ist, mit der nächsten Frage fortfahren.

# Die 4 W-Fragen im Detail

## 3. Warum jetzt?

- Warum wurde diese Maßnahme bisher noch nicht durchgeführt?  
*Antwort:*
- Zu welchem Zeitpunkt könnte man die Maßnahme sinnvoller koordinieren?  
*Antwort:*

**Tipps: Meilensteine definieren und verbindliche Termine setzen. Nicht alles muss sofort erledigt werden.**

## 4. Warum ich/wir?

- Nehmen wir etwas an, was uns eigentlich gar nichts angeht?  
*Antwort:*
- Haben wir überhaupt die notwendigen Ressourcen/Fähigkeiten? Gibt es jemanden der besser geeignet wäre?  
*Antwort:*

**Tipps: Sicherstellen, dass nicht jemand versucht, lediglich die Verantwortung abzugeben.**

Erst wenn eine Frage vollständig beantwortet ist, mit der nächsten Frage fortfahren.

# Die zwingenden Kriterien für alle Maßnahmen

Maßnahmen müssen immer folgenden Kriterien entsprechen :

- Konkret
- Messbar
- Zeitlich begrenzt

Das öffnen einer Datei in der Anwendung ist langsam

- Was heißt das konkret?
  - Welche Dateigröße dauert wie lange?
  - Welche Dateigröße darf wie lange dauern?
  - Dauert es für alle Clients gleich lange, oder gibt es unterschiede zwischen den Clients?
- Wo wollen wir messbar hin?
  - Welche Dateigröße darf wie lange dauern?
- Bis wann wollen wir das messbare Ziel erreicht haben?
  - Den Zeitrahmen möglichst realistisch und KONKRET angeben
  - IMMER ein Datum und eine Uhrzeit angeben

# Aufgabenplanung nach der Eisenhower-Methode

## Unterscheidet nach Wichtigkeit und Dringlichkeit.

Stellt Euch bei allen Aufgaben (Aufgaben für an Andere oder Aufgaben an Euch selbst) die Frage, ob diese wichtig und/oder dringend sind.

	Dringend	Nicht dringend
Wichtig	Sofort selbst erledigen	Sofort einen Termin machen
Nicht wichtig	Delegieren	Ablage " <b>P</b> apierkorb"





# Organisatorische Herangehensweisen beim Troubleshooting

Organisatorische Methoden während der  
technischen Analyse

# Immer wieder das Ziel vor Augen führen

Viele Menschen danken nur an ihre Aufgaben und nicht an ihre Ziele. Das Denken in Aufgaben ist gefährlich, es kann leicht vom eigentlichen Ziel ablenken.

Ständig hinterfragen, ob das was wir tun überhaupt noch zielführend ist.

Ständiges Review und Kontrolle der Zielerreichung.

# Den Überblick behalten

Die wichtigsten 3 Punkte bei der Analyse/Beim Troubleshooting:

**1. Dokumentation**

**2. Dokumentation**

**3. Dokumentation**

- Übersicht aller involvierter Komponenten erstellen
- Ursprungszustand genau **dokumentieren**
- Ursprungsverhalten genau **protokollieren**

ALLE (auch noch so kleine) Maßnahmen protokollieren - Mit Grund, Datum und Uhrzeit

**Tipp: Jemanden suchen, der gerne dokumentiert, auch wenn die entsprechende Person fachfremd ist!**

# Beharrlich bleiben

Durchhalten ist wichtig!

Wir werden nicht für das Anfangen belohnt, sondern für dass Beenden!



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

