



IN DER IT

Fehler vermeiden

Erfahren Sie von Experten, wie Sie die Fehlerquelle in der IT reduzieren

Fehler vermeiden in der IT

Sorgen Sie dafür, dass Sie weniger Fehler produzieren, und reduzieren Sie damit Ihre IT-Ausgaben.

von **Jürgen Sterlike**

©Jürgen Sterlike

Jürgen Sterlike

Bergstr. 15

82223 Eichenau

fehlervermeiden.de

Wer immer nur sinnet und nie beginnet, der endet nie...
-wird Goethe zugeschrieben-

Prolog

Nach bald dreißig Jahren als externer Berater in vorwiegend Banken- und Versicherungs Rechenzentren habe ich viele Erfahrungen mit unterschiedlichsten Menschen, Unternehmensstrategien und Prozessen in diesen gemacht. In dieser Zeit habe ich 2.500 Tage technische Trainings für die IBM oder im IBM-nahen Umfeld gehalten. Der Schwerpunkt meines Bemühen war stets „sichere IT“ zu betreiben. Ich habe gelernt dass hier immer der Mensch im Mittelpunkt stehen muß.

Warum ein Fehler passiert

Fehler sind normal, menschlich und notwendig um zu lernen wie sie vermieden werden.

Zu allererst: Hier geht es nicht um die großen „Fehlentscheidungen“, die trotz reiflichem Überlegens und der Sammlung von Fakten etc. getroffen wurden. Das behandle ich in einem anderen Buch.

Es geht um die „kleinen Fehler“ des Alltags - hier im Besonderen in der IT - aber auch in anderen Situationen.

Die kleinen Fehler

Jeder kennt „Tippfehler“, einer der häufigsten Vertreter von einfachen Fehlern. Letztendlich ist es eine motorische Unachtsamkeit. Sie lassen sich durch viel Übung reduzieren. Eine gute Freundin schreibt ca. 600 Anschläge / Minute und begeht dabei nur zwei Tippfehler pro 10 Minuten. Geht also. Das soll aber nicht unser Vorbild sein, hier ist sicher auch Begabung im Spiel.

Tippfehler können natürlich im nachhinein korrigiert werden. Das gestaltet sich allerdings schwierig, wenn sie sich in Programmcode befinden. Hier können sie schwerwiegende Funktionsfehler auslösen, die oft erst nach langer Zeit auftreten.

Oder Fehler beim „cut and paste“. Vielleicht ist es Dir auch schon mal passiert, dass der falsche Inhalt der Zwischenablage in eine Mail oder einen Chat gerutscht ist?

Das kann auch mit Programmcode passieren.

Oder ein vergessenes Häkchen in einem Formular, das beim Betätigen des OK-Buttons dafür sorgt, dass 3800 Geldautomaten einer Bank herunterfahren.

Ich habe da hunderte Beispiele die mir bei Kolleg*innen aufgefallen und natürlich auch mir selbst zugestoßen sind.

Danach sind wir (nicht) klüger

Schön ist es wenn wir den Fehler bemerken. Leider lassen sich aber nicht alle Fehler korrigieren. Denke an die Geldautomaten.

Wenn wir danach klüger sind, dürften sich Fehler kein zweites Mal einschleichen. Tun sie aber oft doch.

Wir könnten solche Fehler auch an alle Kolleg*innen kommunizieren. Tun wir aber meist auch nicht.

Die Analyse

Wenn wir uns die Mühe machen, uns an die Situation zu erinnern als wir den Fehler gemacht haben sollten wir an folgendes denken:

- Das Umfeld, also wo waren wir (Homeoffice, Büro..)?
- Die Tageszeit?
- Wer war in der Nähe?
- Gab es Geräusche oder Gerüche
- Welche Körperhaltung hatten wir?
- Wo waren wir mit unseren Gedanken?
- Gab es eine spontane Ablenkung (Kolleg*innen auf dem Weg zu Kantine..)

- Hatten wir das notwendige Wissen um die fehlerhafte Tätigkeit durchzuführen?
- Waren wir müde?
- Hatten wir Stress?

Letztendlich ist der Fehler passiert, weil wir nicht ganz bei der Sache waren, oder unsicher was genau zu tun war.

Wichtig ist es, hier ehrlich mit sich selbst zu sein.

Fehlerquellen

Wir begehen Fehler, wenn wir nicht konzentriert sind oder uns in einem schlechten Zustand befinden. Letzteres bedingt das erste.

Wenn wir uns die Fragen aus dem letzten Absatz beantwortet haben, erschließen sich bereits einige Fehlerquellen.

Bevor wir also Tätigkeiten verrichten, die potenziell schwerwiegende Folgen haben können, sollten wir folgendes sicherstellen:

- Wir haben das nötige Fachwissen
- Wir befinden uns in einem guten körperlichen und seelischen Zustand
- Wir sind ausgeruht
- Es ist Unterstützung verfügbar
- Potenziell betroffene Kolleg*innen sind informiert
- Mein Arbeitsgerät ist in Ordnung
- Es ist nicht Freitag Nachmittag 😊.

Gefühlt sind in der IT vier von fünf Fehlern menschlicher Natur. Natürlich gibt es hierzu auch Untersuchungen und Studienlagen. Hier hat das die IBM untersucht und ist auf 82% gekommen.

Besonders gilt das für s.g. Routinetätigkeiten. Hier gibt es ein hohes Potenzial für Fehler. Wir rechnen nicht mit Fehlfunktionen da wir es ja schon so oft gemacht haben.

Wie gehen Profis für fehlervermeiden vor?

Profis machen möglichst nichts allein. Das beste Beispiel dafür sind Piloten.

Ich habe einen langjährigen 747 Piloten befragt, wie im Cockpit vorgegangen wird:

- Wechselnde Crew Zusammensetzung
- Checklisten auch für die banalsten Dinge
- Abarbeitung der Checklisten IMMER zu vier Augen.
- Vorgeschriebene Ruhezeiten
- Körperliche Fitness
- 24 Stunden vor Flug kein Alkohol
- Training, Training; Training

In der Luftfahrt ist es erwiesen:

- Eingespielte Teams machen mehr Fehler als einander Unbekannte.
- Regelmäßig überarbeitete Checklisten (Arbeitsanweisungen) sind Basis um Fehler zu vermeiden
- Vier Augen sehen mehr
- Bereits nach zwei Stunden Arbeit steigt die Fehlerrate deutlich an. Denken wir mal an die Kassenkräfte bei Aldi.. Nach 25 Min. ist Schluß an der Kasse! Die machen das nicht aus Menschlichkeit 😊
- Die Geburtstagsfeier am Vorabend geht für einen Piloten*in nicht.

Wie Fehler vermieden werden

Setzen wir mal voraus, dass alle notwendige Sachkenntnis vorhanden ist. Im besten Fall steht auch ein Kolleg*in als zweites Augenpaar zur Verfügung.

Natürlich haben wir auch Erfahrung mit der Durchführung der notwendigen Tätigkeiten.

Jetzt können wir uns auch körperlich und geistig vorbereiten:

- Geh ans geöffnete Fenster und atme 10 mal tief durch. Alternativ kannst Du auch eine Apple Watch etc. mit der Atmen App verwenden. Herzfrequenz und Blutdruck sinken.
- Gehe drei Minuten spazieren, im Büro kannst Du auch den Gang auf und ab gehen.
- Lege eine Hand auf deine Stirn, die andere an deinen Hinterkopf. Lass sie dort 30 Sekunden bis eine Minute liegen. Das beruhigt den Geist und fördert die Konzentration.
- Stell dich gerade hin, hebe dein linkes Knie und berühre es mit der rechten Hand. Nun das rechte Knie mit der linken Hand. Mache das 10 mal. Das bringt die Zusammenarbeit der beiden Gehirnhälften in Schwung. Viele weitere Übungen lernst du in unserem Workshop

Fehlermanagement

Eine Arbeitssituation, in der einer den anderen argwöhnisch betrachtet erzeugt eher Fehler als es hilft sie zu vermeiden. Besonders gilt das für „Kontrollmaßnahmen“ durch Führungskräfte.

Fehler sind normal, menschlich und notwendig um zu lernen wie sie vermieden werden.

Um Fehler für die Zukunft zu vermeiden ist ein qualifiziertes Fehlermanagement notwendig. Idealerweise ist hierfür ein Prozess definiert. Grundbedingung dafür ist ein offener Umgang mit Fehlern. Jeder Fehler sollte veröffentlicht und besprochen werden.

Das kann ganz einfach auch verbal geschehen. Kaffeepausen, aber auch Gespräche in der Kantine sind gute Möglichkeiten Kolleg*innen zu informieren.

Auch ein wöchentliches „Jour Fix“ sollte immer die Möglichkeit bieten über Fehler zu berichten. Hier muss genügend Zeit zur Verfügung stehen!

Immer daran denken:

Dadurch könnte ein teurerer Produktionsausfall verhindert werden!

Die meisten mir bekannten Situationen, mit Schäden bis in den Millionenbereich durch Produktionsausfall, hätten durch ein gelebtes Fehlermanagement vermieden werden können.

So etwas kommt immer dann vor, wenn Fehler unter den Tisch gekehrt werden und Informationen nicht zuständige Stellen erreichen.

Das folgende Beispiel verdeutlicht die Folgen von nicht weiter geleiteten Informationen:

Mitte 2001 hatte ich ein Projekt in einer Großbank mit Sitz in München. An einem Freitag Nachmittag saßen meine Kollege*innen (interne und externe) und ich in unserem Büro beim Kunden. Plötzlich machte uns ein Kollege darauf aufmerksam, dass gerade im HEISE-Newsticker eine interessante Meldung kam.

Im ARD Ratgeber Technik sollte am Sonntag um 17:00 Uhr eine deutsche Großbank live gehackt werden! Wir alle lachten und witzelten „Vielleicht sind ja wir gemeint“

Im ARD Vorabendprogramm wurde es dann auch angekündigt...

Nun, es wurde Sonntag 17:00 und es geschah das angekündigte. Kontodaten von tausenden Kunden wurden sichtbar...

Am Montag hatte ich Frühschicht und fand um 06:00 bereits viele dunkle Limousinen in der Garage. Als ich das Rechenzentrum der Bar betrat sah ich sehr viele amüsierte Mitarbeiter*innen die in den Gängen standen. Bemerkungen wie „Bei, endlich is mal was passiert, musste ja so kommen“. Was war geschehen?

Der Livehack hatte funktioniert, da Insiderwissen an den „Hacker“ gelangt war. Vollkommen ungeschützte Technik und Software taten ein übriges.

Das Interessante aber war: Ungefähr 1.000 Mitarbeiter haben die ARD Ankündigung gesehen. Scheinbar ist niemand auf die Idee gekommen die Info an die zuständige Stelle (Geschäftsleitung) weiter zu leiten. Die einfachste Möglich den Hack zu verhindern wäre folgende gewesen:

Wir setzten einen Praktikanten in das Rechenzentrum, stellen ihm einen Fernseher auf den Tisch und wenn dann etwas passiert soll er einfach ein bestimmtes Netzwerkkabel aus einer Buchse ziehen.

So einfach wäre das gewesen!

das ist aber alles nicht geschehen, da Informationen offenbar nicht weiter geleitet wurden.

Natürlich habe ich mich im Anschluß mit vielen Mitarbeiter*innen unterhalten. Auf die Frage warum niemand etwas weiter gemeldet hat kam immer die sinngemäße Antwort: „Wir haben da keinen Prozess für“. „Eigene Initiative ist in diesem „geregelten“ Unternehmen nicht gewünscht“.

Das war für mich der Startschuss, mich mit der Vermeidung von Fehlern näher zu beschäftigen. Viele weitere (auch amüsante) Beispiele zu fehlenden oder falsch definierten Prozessen gibt es ebenfalls bei unserem Workshop.

*„Wir helfen Deine, sowie die Fehlerrate Deiner Mitarbeiter*innen, zu halbieren. Selbst wenn Du unter enormem Druck stehst.“*

Unser Vorgehen um Fehler zu vermeiden

Bestandsaufnahme der derzeitigen Fehlersituation
Deiner Mitarbeiter*innen. Anonyme Messung durch leicht
umsetzbare Verfahren.

Erstellung eines Management Reports

Workshop, mit den in frage kommenden
Mitarbeiter*innen

Nach 14 Tagen erneute Messung

Detailauswertung der Massnahme, sowie ein
Management Summery mit allen Daten, Fakten und
Einsparungen

Über den Autor



Ich bin seit über 30 Jahren in der IT-Branche zu Hause und entwickle fast genauso lange Seminare und Trainings in diesem Bereich.

In dieser Zeit sind mir unzählige Fehler unterlaufen. Die meisten Fehler davon beruhten nicht auf mangelndem Know How, sondern auf anderen - menschlichen - Ursachen.

Seit über 20 Jahren entwickle ich Strategien zur Vermeidung von Fehlern. Die Analyse meiner eigenen Fehler sowie die von vielen Kollegen brachte mich zu teils banalen, aber auch vielschichtigen Ergebnissen. Dabei hilft mir meine Ausbildung als NLP Trainer und Business Master-Coach.